

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0040

**Klageren:** XX  
5210 Odense NV

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. januar 2015.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. december 2014.

### Sagens omstændigheder:

Klageren, som bor i Odense, rejste den 17. januar 2015 med metroen i retning mod Lufthavnen st. i zone 04. Som rejsehjemmel anvendte hun sit Ungdomskort med gyldighed fra Odense (FYN Alle Zoner) til København H (A-F).

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun kl. 08:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekort. På den elektroniske kontrolafgift har stewarden noteret, at kontrollen skete efter metroen havde forladt Kastrup st. (zone 04).

Klageren anmodede den 21. januar 2015 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og oplyste følgende:

"Jeg bor i Odense og har et ungdomskort, der gælder fra Odense til København. Lørdag morgen (17.1.15) skal jeg i lufthavnen og hente en veninde. Inden jeg hopper ind i metroen på Kongens Nytorv, spørg jeg en kontrollør, om mit ungdomskort gælder i hele hovedstadsområdet, han svarer ja. På kortet står der København A-F. Så jeg hopper ind i metroen i den tro, at lufthavnen også er en del af hovedstadsområdet. Da vi nærmer os stoppet inden lufthavnen (Den blå planet), kommer der en kontrollør, der vil se min billet. Jeg viser ham mit ungdomskort, og han spørger, om

jeg har andet end det: Jeg svarer nej, og han spørger, hvor jeg skal hen. "Lufthavnen", svarer jeg. "Så mangler du en zone", siger han. Forundret spørger jeg ham, om ikke det er en del af hovedstadsområdet. Det er det ikke, siger han. Så spørger jeg, om jeg kan købe en tillægsbillet. Han svarer nej. Jeg spørger, om jeg kan købe en ny mobilbillet. Nej, svarer han. Jeg undskylder flere gange, og spørger så til sidst, om ikke jeg kan stå af ved Den blå planet, og så købe mig en billet derfra, for jeg vil virkelig ikke snyde. Han siger "nej, vent lige. Lad os lige se på det engang" og så begynder han, at finde et zonekort frem, alt i mens dørene lukkes og vi forlader stationen ved Den blå planet og bevæger os mod Lufthavnen. Han viser mig et zonekort og forklarer lidt om de forskellige zoner, og da vi så kommer frem til Lufthavnen, står han ud og skriver en bøde på 750 kroner.

Det synes jeg ikke er i orden. Jeg viste ham åbenlyst, at jeg ikke var ude på at snyde. Jeg foreslog at købe en ny billet, en tillægsbillet og stå af på den station, som min kort reelt gjaldt til. Det lader han mig ikke gøre, fordi han holder på mig og får mig til at køre hele vejen til lufthavnen og dermed køre en zone, som jeg ikke har billet til, hvorefter han vælger at udstede en bøde til mig. Måske var det naivt af mig at blive i metroen, men han virkede sød og hjælpsom, da han holder mig tilbage fra at stå ud af metroen. Havde jeg vidst, jeg ville ende med en bøde, ville jeg være stået af på den station, jeg havde billet til og så have købt en ny til den sidste zone. Jeg føler mig snydt, og vil gerne anke kontrolafgiften." Den 23. januar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes, samt til at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer.

Metro Service henviste videre til, at klagerens Ungdomskort ikke var gyldig i det område, hvor hun blev billetteret, da hun blev billetteret efter at have forladt Kastrup st. (zone 04), samt til, at klageren havde oplyst, at hun skulle til Lufthavnen st. i zone 04. Klagerens Ungdomskort dækkede kun rejser i omstigningsområdet A-F, hvilket vil sige, at klageren allerede befandt sig uden for det område, hvor hun havde billet til, da hun blev billetteret af stewarden.

Klagerens Ungdomskort så således ud:



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun på vej ind i metroen spurgte en metrosteward, om hendes Ungdomskort var gældende i hele hovedstadsområdet, hvilket han bekræftede, hvorefter hun steg ind i metroen i den tro, at Lufthavnen også var Hovedstadsområdet,

at der, inden metroen nærmede sig stationen "Den Blå Planet", kom en metrosteward hen for at kontrollere hendes rejsehjemmel,

at stewarden spurgte, hvor hun skulle hen, hvortil hun svarede "Lufthavnen", hvorefter han sagde, at hendes kort ikke var gældende,

at hun forklarede ham, at hun troede at kortet var gældende og undskyldende tilbød at købe en mobilbillet eller en tillægsbillet, hvilket han afviste,

at hun herefter spurgte, hvortil hendes kort så gjaldt, til hvilket han svarede "Den Blå Planet",

at hun herefter spurgte, om hun ikke kunne stå af på den station, da de endnu ikke var nået dertil,

at stewarden svarede "nej nej, det behøves du ikke. Lad os lige se her en gang", hvorefter han tog et zonekort frem fra lommen og forklarede hende om de forskellige zoner, herunder at Lufthavnen er den eneste station, der går ud over de zoner, som hun havde adgang til på sit kort,

at han, da metroen når frem til Lufthavnen st., udskrev en kontrolafgift til hende og bad hende om at underskrive den med opfordringen om, at hun kunne kontakte Metro Service og klage over afgørelsen,

at hun derfor gerne vil klage over kontrollørens behandling og opfordring til at køre længere i metroen, end hvad hun havde billet til,

at hun ligeledes ønsker at anke dommen fra Metro Service, der blandt andet skrev, at klagen ikke fik medhold, fordi hun blev billetteret efter at have forladt den zone, som hun havde billet til, men på opfordring og umiddelbart venlig behandling fra stewarden, nærmest blev snydt til at fortsætte ud af zonen for derefter at få udskrevet en kontrolafgift ved Kastrup Lufthavn,

at hun føler, at hun er blevet lokket i en fælde, samt

at hun, hvis hun havde ønsket at snyde, aldrig havde oplyst, at hun skulle til Lufthavnen st., men i stedet svarede Den Blå Planet.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstads-

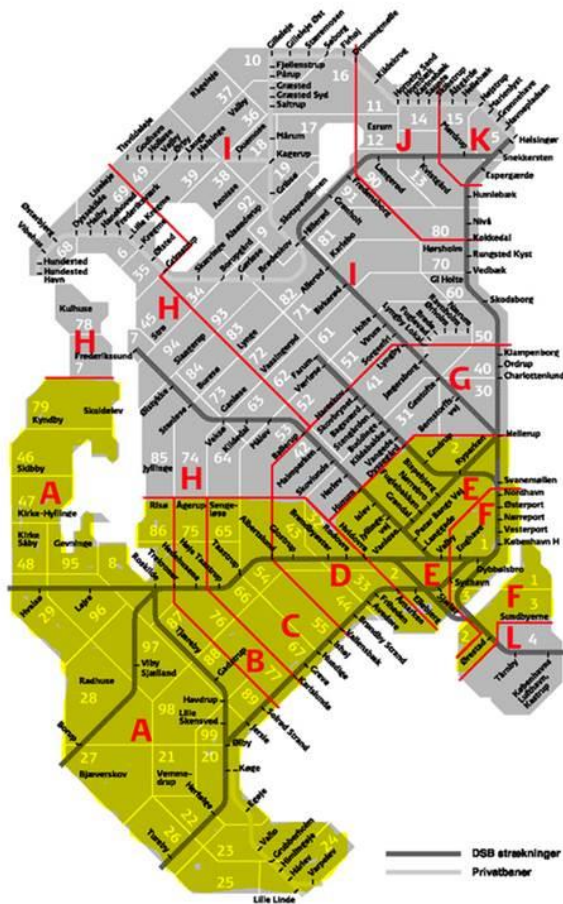
området. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at når der købes Ungdomskort, dækker dette rejser fra bopælen til uddannelsesstedet,

at det af klagerens Ungdomskort fremgår, at dette kan benyttes til rejser mellem Odense (Fyn Alle Zoner) og København H (A-F), hvorfor dette dækker alle zoner på Fyn, men kun zonerne A-F i Hovedstadsområdet,

at klageren, i de situationer, hvor hun måtte ønske at rejse udover zonerne A-F, således må tilkøbe billet(-ter) til Ungdomskortet,

at zoneinddelingen på Sjælland ser således ud:



at kontrolafgiften blev udstedt, idet klageren blev billetteret i et område, der ikke var dækket af hendes Ungdomskort,

at klagerens Ungdomskort dækker til og med Femøren station – stationen før Kastrup (Den Blå Planet),

at klageren billetteres *efter* metroen havde forladt Femøren st., og således ikke er blevet "lokkeet i en fælde" ved ikke at være stået af på Kastrup station, da det ikke ville have gjort nogen forskel,

om klageren og stewarden var steget af på Kastrup st. eller var blevet ombord frem til Lufthavnen st., da begge stationer ligger i zone L, samt

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, men udelukkende til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel.

### **Hertil har klageren svaret:**

"I de vedhæftede filer kan jeg ikke finde den seneste ankeskrift, men deri gør jeg atter klart, at stewarden henvender sig til mig INDEN vi er nået til Den blå planet (Femøren station), det er her vores korrespondance udspiller sig, og det er her, jeg tydeligt viser, at jeg ikke har tænkt mig at snyde. Jeg foreslår at købe en mobilbillet, en tillægsbillet eller at stå af på Den blå planet, som han oplyser mig, jeg har zoner til. Dette afviser han med sætningen "Nej, se nu her" imens han hiver et zonekort frem fra lommen for at vise mig, at lufthavnen går ud over de zoner, der er angivet på mit ungdomskort. Først da vi når til lufthavnen, står han ud sammen med mig, billetterer mig og udskriver en bøde, endda med sætningen "prøv at ring eller skriv derind". Det er derfor ikke korrekt, når trafikselkabet I deres svar skriver følgende:

*"Kontrolafgiften er udstedt, idet klager er blevet billetteret i et område, der ikke var dækket af hendes Ungdomskortet. Klagers Ungdomskort dækker til og med Femøren station - stationen før Kastrup (Den blå planet).*

*Klager billetteres efter metroen har forladt Femøren station, og er således ikke blevet "lokket i en fælde" ved ikke at være stået af på Kastrup station - det ville ikke have gjort nogen forskel, om klager og stewarden var steget af på Kastrup station eller blevet ombord frem til Lufthavnen station, da begge stationer ligger i zone L."*

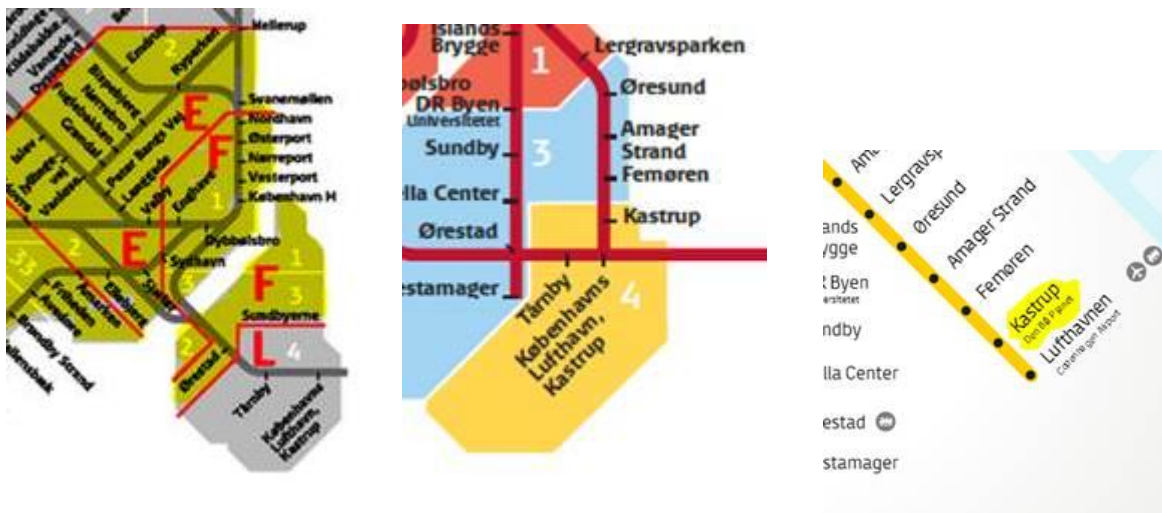
Det er korrekt, at jeg konkret bliver billetteret og får udskrevet en bøde efter vi har forladt Femøren station, men stewarden henvender sig til mig INDEN jeg forlader mit gyldige zoneområde og opfordrer mig til at forsætte. Han henvender sig altså, da jeg stadig er i mit gyldige område! Jeg havde muligheden for at stå af, det afviser han pænt, og jeg nåede ikke en gang at tænke, at jeg bare kunne løbe fra ham og ud af toget, så jeg blev i min gyldige zone, så måske for autoritetstro og naivt bliver jeg i samtalen med stewarden I håbet om, vi sammen kan finde en løsning. Derfor føler jeg mig stadig lokket i en fælde, da stewarden holder på mig og først billetterer mig og udskriver bøde, da vi er kørt ud af mine gyldige zoner og ind i zone L, hvor mine zoner ikke længere er gyldige. Hvis systemet skulle fungere, burde han i stedet have bedt mig om at stå af på Den blå planet, som jeg foreslog, for derefter gjaldt mit kort ikke længere, og så kunne jeg have købt en mobilbillet derfra og til lufthavnen."

### **Til dette har Metro Service anført:**

"Vi modsiger ikke, at stewarden henvendte sig til klager inden metroen nåede til Den blå planet. Stationen "Den blå planet" er Kastrup station og ikke Femøren, som klager anfører.

Klager anfører selv "**... det er korrekt, at jeg konkret bliver billetteret og får udskrevet en bøde efter vi har forladt Femøren station ...**".

Som det fremgår af nedenstående zoneoversigter, kræver en rejse på strækningen fra Femøren station ( zone 3 / F ) til Kastrup station ( zone 4 / L ) en tillægsbillet, når der køres på et Ungdomskort, som klagers.



Idet metroen således forlader Femøren station, kræves det, at der er gyldig rejsehjemmel til zone 4.”

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

### **Fra de fælles rejseregler for bus, tog og metro:**

#### 2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

#### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

#### 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...).. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde.”

### **Den konkrete sag:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at både Metro Service og klageren under behandlingen af sagen har ændret opfattelse af, hvor klageren blev billetteret:

Således fremgår det af den elektroniske kontrolafgift, at klageren blev billetteret, efter at metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, mens Metro Services i sit svar til ankenævnet har anført, at det skete, efter at metroen havde forladt Femøren st. i zone 03.

Klageren har i sin første henvendelse til Metro Service gjort gældende, at hun blev billetteret, da metroen nærmede sig "stoppet inden lufthavnen (Den blå planet)", hvilket vil sige Kastrup st. i zone 04, men har over for ankenævnet ændret dette til, at hun blev billetteret, *inden* metroen var nået til Femøren st. i zone 03.

Ankenævnet lægger til grund, at kontrollen skete, efter at metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, således som klageren anførte i sin første henvendelse til Metro Service, og som stewarden har anført på den elektroniske kontrolafgift.

Da klagerens periodekort var gyldigt til omstigning i området A-F, der dækker zone 03, havde hun ved kontrollen i zone 04 ikke gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften for manglende zone på periodekort blev herefter pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun inden påstigning spurgte en metromedarbejder, om periodekortet var gyldigt til "hele hovedstadsområdet", er udokumenteret og kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker desuden, at hvis man skal have hjælp til billettering, skal man angive den præcise destination samt sikre sig, at man spørger personale, som er uddannet til at svare på sådanne henvendelser.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Der findes herefter ikke at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Ankenævnet kan dog på baggrund af antallet af de indkomne klager over kontrolafgifter i forbindelse med rejse til og fra lufthavnen konkludere, at informationen til kunderne om zoneforholdene ikke er tilstrækkelig tydelig.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand