

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0140

**Klageren:** XX  
2800 Kgs. Lyngby

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone samt kontrollørens adfærd.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 17. marts 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 19. april 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren har abonnementskort til zonerne 01 02 30 41, og rejste den 12. marts 2010 med Metroen fra Ørestad station til Kgs. Nytorv. Ved kontrol af hendes rejsehjemmel efter Ørestad station, der ligger i zone 03, blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

På den interne del af kontrolafgiften har stewarden noteret følgende: "Hun vil ikke samarbejde, men der var "politi i for", og så var hun meget fræk næsten umuligt. ABK med zone 01, 02, 30, 41".

Klagerens beskrivelse af kontrolforløbet gengives her: "Da jeg sætter mig i Metroen på vej hjem, ser jeg godt ud ad øjenkrogen, at der står en servicemedarbejder på stationen, men tænker ikke videre over det. Kort tid efter jeg er steget på, kan jeg så se medarbejderen begynde at kontrollere billetter og kort.

Jeg har kort, så jeg rækker det frem. Medarbejderen kigger lidt ekstra på kortet, hvorefter hun siger noget til mig. Der er meget larm fra toget og jeg hører ikke, hvad hun siger og svarer hvabehar? Jeg tænker om hun har en talefejl og da hun gentager, må jeg endnu en gang beklage og for at hun ikke skal føle sig dårlig behandlet, hvis min observation er rigtig, siger jeg "undskyld, jeg kan simpelthen ikke høre, hvad du siger". Hun bliver tydeligt irriteret, peger på mit kort og siger at jeg ikke har den rigtige zone. Jeg bliver lidt paf. Jeg er en pæn, ældre dame, der overhovedet ikke har til hensigt at snyde og det må hun kunne se på mig, da jeg måbende spørger om det da ikke er zone 2 vi er i. Men nej, det er det ikke. Hun er nu blevet SÅ irriteret, så hun tager mit kort, kigger surt på det og vrænger "Erhvervskort", "du får en bøde på 600,-kr." Herefter

taler hun i en virkelig grim tone til mig, jeg forstår stadig ikke det hele hun siger, men beder hende dog tale ordentlig t. Jeg ved ikke om hun ved hvad et erhvervskort er men i mit tilfælde er det arbejdsgiver administreret men egen-betalt kort. Men det burde jo slet ikke komme sagen ved. Det var en meget ubehagelig oplevelse og et ret bizart optrin.”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun er helt, helt klar over, at det er hendes ansvar at undersøge, hvilke zoner hun kommer til at køre i, og det er normalt også det, hun gør, og køber med glæde en tillægsbillet til kr. 11,50. Men hun må have set forkert og fejlagtigt troet, at hun befandt sig i zone 02, hvortil hendes kort er gyldigt,

at udover det totalt ulogiske, at zone 1 går direkte over i zone 3, har hun aldrig før mødt så uprofessionel opførsel fra Metroens eller DSBs side, og hun har aldrig i sit lange arbejdsliv fået en sådan afgift,

at stewarden må have kunnet se, at hun var totalt uvidende om, at hun manglede en zone/ tillægsbillet, og det var en eklatant mangel på konduite, ikke at bede hende stå af på næste station og købe en tillægsbillet,

at hun opponerer mod de anklager, der er anført af stewarden på kontrolafgiften, som hun ikke tidligere har set. Hun kan overhovedet ikke genkende den situation, som pågældende steward beskriver. Det er så langt fra virkeligheden, at man fristes til at tro, at hun forveksler hende med en anden. Hun har på intet tidspunkt har vægret sig ved at vise legitimation. Stewarden har heller ikke på noget tidspunkt oplyst, at der var civilbetjente med toget. Det er således overhovedet ikke i overensstemmelse med de faktiske forhold og må bero på en erindringsforskydning fra stewardens side.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på Metrostationer,

at på stationer og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog,

at på baggrund af klagerens beskrivelse af episoden har de talt med den pågældende steward, som bekræftede, at der havde været problemer i forbindelse med billettering, da klageren ikke ønskede at fremvise legitimation. Først da medarbejderen oplyste, at hun ville bede to civilbetjente

(som ved et tilfælde var med toget) om hjælp, ønskede klageren at samarbejde. Disse informationer fremgår tillige af de interne stewardnotater på bagsiden af kontrolafgiften. Stewarden bekræftede samtidig, at hun i forbindelse med billetteringen til sidst havde talt bestemt men høfligt, og kunne på ingen måde genkende klagers beskrivelse af episoden. Pågældende steward er udmærket bekendt med, hvad et erhvervs kort er, da dette kort benyttes af flere af Metroens kunder. I forbindelse med stewards uddannelse, er kendskab til de forskellige periode- og månedskort, som kan benyttes i metroen, en naturlig del af undervisningen,

at når en steward fortager notater på bagsiden af kontrolafgiften, bliver dette gjort inden kontrolafgiften afleveres og indtastes hos kundeservice. Typisk noterer medarbejderen udelukkende, hvis der i billetteringssituationen har været en episode, som afviger væsentlig fra det normale. Det beklages, at klageren har haft en anden oplevelse af forløbet,

at den pågældende steward har fulgt gældende procedure. Det kontrollerende personale må ikke forholde sig til enkeltsager, men skal altid henvise til efterfølgende sagsbehandling i Kundeservice. Personalet må udelukkende forholde sig til, om kunden har et gyldigt kort/gyldig billet eller ej. Har kunden ikke gyldig rejsehjemmel, skal der udstedes en kontrolafgift uanset årsag. Baggrunden for at personalet ikke må forholde sig til enkeltsager ude i togene, er at sikre en ensartet behandling af alle kunder,

at klagerens rejsehjemmel (periodekort) ikke dækkede zone 03 mellem Ørestad station og DR Byen/Universitetet station, og klageren skulle derfor have købt tillægsbillet for at opnå gyldig rejsehjemmel.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

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

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun fejlagtigt troede, at hun befandt sig i zone 02, men hun var i kontrolsituationen i zone 03, hvor hendes periodekort ikke var gyldigt.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Således som sagen foreligger oplyst har ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af den måde, hvorpå kontrollen af klagerens rejsehjemmel foregik.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 2. september 2010.



Tine Vuust  
Nævnformand