

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0073**Klageren:** XX på vegne af YY  
2000 Frederiksberg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR nummer:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Bortfald/nedsættelse af kontrolafgift fra 750 kr. til 600 kr. Klage over kontrolafgift grundet for få zoner.**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 4. december 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 27. marts 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 26. november 2012 med metroen fra Nørreport station til Amagerbro station sammen med sin kæreste. Rejsen krævede 2 zoner pr. person, da dette er det mindste antal zoner, man skal købe billet til. Klageren havde sammen med kæresten imidlertid alene købt 2 zoner i alt på et mobilklippekort.

Ved Christianshavn station var der kontrol af klagerens og kærestens rejsehjemmel, og da de til sammen alene havde billetteret til to og ikke fire zoner, blev klagerens kæreste pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

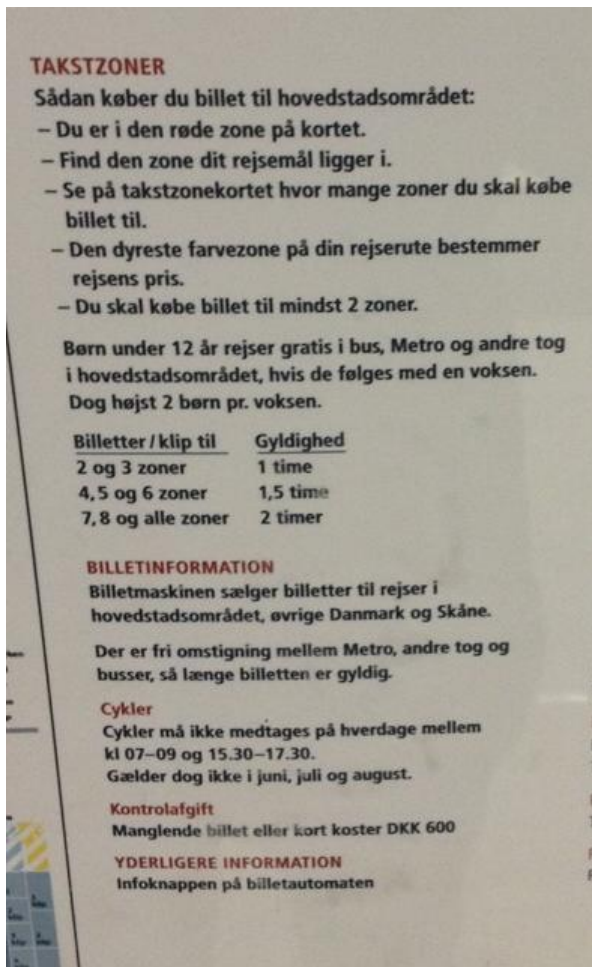
Klageren anmodede den 4. december 2012 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at de altid klipper 2 zoner, når de rejser sammen, idet rejsen kun strækker sig over én zone. De var flere gange før blevet kontrolleret uden at blive pålagt en kontrolafgift.

Endvidere klagede klageren over at kontrolafgiften var på 750 kr., idet der på standerne på Amagerbro og Frederiksberg stationer fremgår, at "manglende billet eller kort koster DKK 600".

Klageren indsendte samme dag derudover en mere detaljeret klage til Metro Service, hvor han desuden henviste til "Transport info 2012", hvori der står anført: "*Du betaler for det antal zoner, du har brug for, dog mindst to og højst ni (alle) zoner*". Klageren mente herefter, at de ved at klippe 2 zoner klippede tilstrækkeligt for to personer i én zone.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 5. marts 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at hver passager minimum skal indløse billet til 2 zoner.

### Klagerens billede af standen på stationen:



### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at de rejste 2 personer i én zone, og klippede derfor naturligvis 2 zoner, som de havde gjort gennem det sidste års tid, hvor de også flere gange er blevet kontrolleret,

at de således havde klippet for de 2 zoner som man minimum skal klippe. Denne gang gav det dog åbenbart en kontrolafgift, hvilket de er uforstående overfor i forhold til det der står i Metro's "Transport Info 2012".

at det først er i afgørelsen fra Metroselskabet at der står, at "Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person",

at på standerne på de stationer de bruger (Amagerbro og Frederiksberg) stod der kr. 600 kr. for kontrolafgifter. Samme beløb fremgik af brochurerne på hjemmesiden,

at de den 5. marts 2013, fik at vide at de skulle betale kontrolafgiften på 750 kr., men at der ikke var taget stilling til den klage der var indgivet, herunder afgiftens størrelse,

at det er positivt, at metroselskabet i deres svar på klagen præciserer, at "Der er dog det krav, at hver passager som minimum skal indløse 2 zoner." Det kunne være ønskværdigt, at det i brochurer, pjecer m.v. stod lige så klart, så man ikke senere hen bliver overrasket over selskabets fortolkning af reglerne. Ifølge "Transport info 2012" står der, at man skal betale for det antal zoner man har brug for, dog mindst to og højst ni (alle) zoner. De betalte netop for 2 zoner som er minimum, og som jo også er det mindste klippekort man kan købe, og de var fuldt ud overbeviste om, at dette var korrekt billettering, hvilket de også informerede kontrolløren om,

at Metroselskabet henviser til to sager om passagerer der ligeledes har anlagt en anden forståelse af rejsereglerne end metroselskabet praktiserer. Der ser umiddelbart ud til at være flere sager, hvor passagererne har forstået metroselskabets standere og pjecer på en anden måde end selskabet åbenbart har ment de skulle forstås. Når selskabet tidligere har fået flere klager over samme emne, må det være naturligt at ændre/præcisere det grundlag som klagerne bygger på, så de giver et retvisende billede af vilkårene og ikke blot fingerer som en hemmelig og sikker indtægtskilde for selskabet. Det kan ikke komme dem til skade, at selskabet formulerer sig uklart, og først præciserer sig når man gør indsigelser,

at Metroselskabet henviser til nogle rejseregler som trådte i kraft i januar 2013, altså efter påbegyndelsen af denne sag. Taksten på en kontrolafgiften kan ikke være baseret på fremtidige takster, men alene den takst der var gældende da kontrolafgiften blev pålagt. Af pjecen "Priser Jan 12" var kontrolafgiften 600 kr., samt

at der ikke var "opsat et gult klistremærke, hvoraf det fremgår, at beløbet for en kontrolafgift er steget til nu at udgøre kr. 750,-", på standerne på metrostationerne,

at de ønsker klagegebyret til ankenævnet refunderet, idet, formuleringen om billettering for flere personer er uklar.

**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 inden om bordstigning er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på stationerne,

at det er korrekt, at det er muligt at dele zoner (både på klippekort og billetter) – det eneste krav er, at rejsen foretages samlet og at der ved billetkontrol gøres opmærksom på, at der er tale om flere personer, som rejser på fælles rejsehjemmel. Der er dog det krav, at hver passager som minimum skal indløse 2 zoner,

at denne information er tilgængelig på alle stationer – både på dansk og på engelsk. Informationen findes på informationstavlen "**Trafikinformation**", hvor der står "**Du skal købe billet til mindst 2 zoner**",

at såfremt passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er der altid mulighed for at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle stationer. Ved spørgsmål, der relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vores kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet,

at det er helt korrekt, at det af selve informationstavlen fremgår, at der udstedes en kontrolafgift for rejse uden gyldig billet eller kort, og at denne udgør kr. 600 kr. I denne forbindelse skal der gøres opmærksom på, at der på samme tavle er opsat et gult klistremærke, hvoraf det fremgår, at beløbet for en kontrolafgift er steget til nu at udgøre kr. 750 kr.

Den aktuelle regler og satser fremgår af pjecen **REJSEREGLER BILLETTER & KORT** ([http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Rejseregler\\_jan\\_13.ashx](http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Rejseregler_jan_13.ashx)) side 26, hvor der blandt andet står

#### Billetkontrol

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.

Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Den er 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn under 16 år i busser, tog og Metro.

Herudover fremgår det af **Metroen Rejseregler**

(<http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Metroens-rejseregler-2013.ashx>) side 3

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er per januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler. Se gældende priser på m.dk.

at der henvises til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager – eksempelvis ankenævnets klagesag 2012-0103 og 2012-0163,

at det af informationstavlen – **Trafikinformation** – som er opsat på alle stationer, fremgår blandt andet:

**TAKSTZONER**

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen.

Dog højst 2 børn pr. voksen.

at som det kan ses af ovenstående, skal én person købe billet til mindst 2 zoner: **“Du skal købe billet til mindst 2 zoner”** – i den forbindelse kan det oplyses, at det ikke er muligt at købe en grundbillet til 1 zone – en grundbillet vil altid minimum være til 2 zoner, uagtet rejsen kun foregår i én zone.

Der sælges heller ikke 1 zones klippekort – netop af samme grund,

at reglen om minimumskøb ikke kun eksisterer i forbindelse med rejser i Metroen, det er samme regel, der gør sig gældende ved benyttelse af alle trafikmidler i Hovedstadsområdet.

at af de fælles rejseregler fremgår det det også:

**Billetter**

Man kan købe billetter i busser, på stationer og i nogle tog. Billetter kan købes til rejser fra to (grundbillet) til ni zoner (alle zoner).

En grundbillet (2-zoners billet) gælder i den zone, hvor den er udstedt, og i alle zoner, der støder op til den. Det gælder også zoner, hvor kun spidserne støder sammen.

Læs eventuelt mere på:

[http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Rejseregler\\_jan\\_13.ashx](http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202013/Rejseregler_jan_13.ashx)

at klageren refererer til, at der henvises til nogle regler, der trådet i kraft i januar 2013. Det er korrekt, at det link der er henvist til, sidst er blevet redigeret i januar 2013, men prisen = kr. 750,-, som er beløbet for en kontrolafgift for en voksen, har eksisteret siden januar 2011,

at de gule mærkater på standerne bliver fjernet fra tid til anden, men der bliver løbende sat nye op. Dette ændrer imidlertid ikke på det faktum, at en kontrolafgift p.t. udgør kr. 750 kr. Beløbet fremgår af Metroens Rejseregler, Rejseregler Billetter & Kort (de fælles rejseregler), og af hjemmesiden: [www.m.dk](http://www.m.dk) -> om Metroen -> Priser og billetter -> Kontrolafgifter.

De nævnte pjecer er alle tilgængelige på hjemmesiden, samt

at selve takst-/zonesystemet blev implementeret af HUR (Hovedstadens Udviklingsråd), længe før Metroen åbnede.

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **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 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. Af indklagedes rejseregler fremgår det alle skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende.

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

### ***Den konkrete sag:***

#### ***Kontrolafgiftens berettigelse:***

Klagerens og hans kærestes rejse fra Nørrebro station til Amagerbro station foregik kun i zone 01.

Imidlertid fremgår det af Metroens rejseregler, at der altid skal købes billet til mindst 2 zoner, hvilket også fremgår af teksten på standeren, som klageren har indsendt et billede af: "*Du skal købe billet til mindst 2 zoner*".

Ankenævnet finder, at denne information er tilstrækkelig tydelig.

Der blev i kontrolsituationen forevist to klip på et mobilklippekort som rejsehjemmel for klageren og dennes kæreste, hvorfor den ene af de to ikke havde gyldig billet til rejsen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af Metroens rejseregler, at passagerer selv skal sørge for at være korrekt billetteret. Desuden fremgår oplysninger om zoneinddeling, takster og om, man skal købe billet til mindst 2 zoner, af informationstavler, på alle perroner og i alle tog, ligesom klageren og hans kæreste kunne have benyttet opkaldspunktet på billetautomaten eller et af de gule opkaldspunkter, såfremt de var i tvivl om billetteringen.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens kæreste skal fritages for kontrolafgiften

#### ***Kontrolafgiftens størrelse:***

Klagerens kæreste modtog en kontrolafgift på 750 kr. Af klagerens medsendte billede af standeren på metrostationen fremgår det, at der ved kontrolafgifter skal betales 600 kr.

Metro Service har oplyst, at der på standerne er opsat gule mærkater med ændringen af prisen på kontrolafgiften til 750 kr., men at disse til tider bliver fjernet. Ankenævnet finder, at Metro Selskabet i en situation som den foreliggende må bære ansvaret for, at der på metro stationerne bliver givet korrekt information til passagerne. Da informationen på stationen om kontrolafgiftens størrelse har været misvisende, finder ankenævnet, at Metro Service ikke har været berettiget til at opkræve en kontrolafgift større end 600 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales af klageren inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15. Som følge af at kontrolafgiften er blevet opretholdt, finder ankenævnet, at Metro Service ikke skal betales 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagebyret på 160 kr.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand