

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0340**Klageren:** XX  
2450 København SV**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, samt metro stewardens adfærd.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 21. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er indehaver af et mobilt erhvervskort med zonerne 01 og 02 og rejste den 8. maj 2013 med metroen.

Ifølge klageren var hun på vej til KUA (Københavns Universitet på Amager) – Islands Brygge i zone 02 fra Bella Centret i zone 03 sammen med en studiekammerat. Studiekammeraten havde klippet den ekstra zone for klageren på sit klippekort, som klageren manglede (zone 03).

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgif-

ten er der noteret: **e>Manglede zone 3 på sit erhvervskort.<Note><TicketType>Intet**

Derudover tog stewarden taget billede af klagerens periodekort.

Den 21. maj 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften. Ifølge klageren ville metro stewarden ikke acceptere klagerens forklaring om, at studiekammeraten havde stemplet for hende. Han beskyldte hende for at lyve, var "utroligt ubehøvlet og havde en meget truende adfærd". Klageren vedhæftede et billede af sit mobile erhvervskort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 11. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at indsendelse af upersonlige billetter ikke kan accepteres. Derudover beklagede Metro service, at klagerens møde med Metros Steward ikke levede op til hendes forventninger.

Den 26. juli 2013, anmodede klageren på ny om annullering af kontrolafgiften, og gjorde endnu engang gældende, at hun følte sig truet til at underskrive kontrolafgiften. Klageren medsendte desuden kopi af sit studiekort, med henblik på at få reduceret kontrolafgiften.

Den 2. oktober 2013 fastholdt Metro Service igen kontrolafgiften og meddelte klageren, at hun ikke kunne få studierabat på kontrolafgifter.

### Kopi af klagerens erhvervskort:



:

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

at hun gennem sit studiejob har et erhvervskort med zone 01 og 02,

at hun den pågældende dag var på vej til Københavns Universitet med en studiekammerat, der klippede en zone for hende, så hun havde de tre zoner, hun skulle have,

at metro-stewarden ikke ville godtage dette og beskyldte hende for at lyve. Han påstod, at han ikke kunne godtage det ekstra klip, da et klippekort var personligt, og at det klip studiekammeraten havde klippet for klageren, derfor ikke var gyldigt,

at hun var meget uforstående og overrasket over den udmelding, og da hun prøvede at spørge ind til det, blev han meget truende og ubehøvlet over for dem begge, og hun følte sig tvunget til at underskrive kontrolafgiften, selvom hun på ingen måde var enig i, at hun skulle have den,

at hun føler sig enormt krænket og efterfølgende haft det meget skidt over situationen,

at hun efterfølgende via klagesagen har fået at vide fra Metros kundeservice, at et klippekort ikke er personligt og dermed ikke kan bruges som bevismateriale. Hun kan derfor ikke forstå hvorfor hun modtog en kontrolafgift, da hun var i stand til at fremvise gyldig billet, og er forbløffet over at kunne påtvinges dette på en så ubehagelige måde, samt

at hun formelt ønsker at klage over den behandling, hun modtog af den pågældende kontrollør og Metros kundeservice. Hun har rettet kontakt til Metro Kundeservice to gange via deres hjemmeside

samt telefonisk for at klage, men føler sig på inden måde hørt og har på skrift modtaget to breve, hvori de ikke har taget stilling til det, hun rent faktisk har været ude for, men blot skriver standard-svar i forhold til deres gældende regler på området.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, 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, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på alle stationer,

at det indledningsvis skal præciseres, at klagerens kvittering for kontrolafgiften ikke er en accept på årsagen til kontrolafgiftens udstedelse. Der kvitteres alene for, at kontrolafgiften samt tilhøre klagevejledning er modtaget,

at klagerens beskrivelse af situationen (oplevelsen af stewarden) er blevet videresendt til den ansvarlige for stewardkorpsset, hvilket er helt almindelig procedure, når der bliver fremsendt klage(r) over det billetterende personale. Herefter undersøges, registreres og håndteres eventuelle klager internt,

at sagen har været til udtalelse hos stewarden, som desværre ikke husker den konkrete situation, men tilbagemeldingen var, at hvis der var blevet fremvist et klippekort med et overskydende klip og det samtidigt var blevet oplyst, at dette overskydende klip dækkede den zone, som den med-rejsende manglende, ville der naturligvis ikke være udstedt en kontrolafgift, idet der i henhold til reglerne godt kan deles klip,

at reglerne for "dele klip" er:

#### **Reglen om "dele-zoner"**

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort (herunder mobilbilletter og -klippekort), når de rejser sammen. Bare to ting er opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for: "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.

Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

at stewarden var således udmærket bekendt med reglerne for delezoner, samt

at hvis der i kontrolsituationen var blevet oplyst, at der var tale om deleklip, altså rejse på fælles rejsehjemmel, ville kontrolafgiften ikke være blevet udstedt, da medarbejderen oplyser, at han udmærket er bekendt med reglerne for rejse på deleklip, som ofte benyttes i metroen. Når der rejses på fælles rejsehjemmel er det dog et krav, dels at der gøres opmærksom på dette straks ved billetteringen og dels at rejsen foretages samlet.

## **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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer 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. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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 vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne

Fra de fælles rejseregler:

### **Reglen om "dele-zoner"**

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort (herunder mobilbilletter og -klippekort), når de rejser sammen. Bare to ting er opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på en eller flere billetter, et eller flere klippekort og ved at mixe billetter og klip. Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.

Ved kontrol skal man gøre opmærksom på, at man deler zoner.

**Billet eller klippekort kombineret med periodekort**

- To personer skal rejse sammen fra zone 1 til zone 3. De har hver et periodekort til zone 1 og 2. De køber en 2-zoners billet eller klipper én gang på et 2-zoners klippekort.
- To personer skal rejse sammen fra zone 2 til zone 3. Den ene har periodekort til zone 1 og 2. De klipper én gang på et 3-zoners klippekort.

**Den konkrete sag:**

Vedrørende kontrolafgiften:

Der foreligger divergerende oplysninger om, hvad klageren forviste ved kontrollen.

Ankenævnet finder det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klageren i kontrolsituationen ud over sit periodekort foreviste et klip fra den medrejsendes upersonlige klippekort, idet det på baggrund af stewardens udtalelser ikke er sandsynligt, at metro-stewarden ville have udstedt en kontrolafgift for manglende zone på erhvervskortet, hvis klageren i forbindelse med kontrollen havde forevist et gyldigt deklep.

Ankenævnet bemærker, at klageren oplyser fra kontrollen, at stewarden gjorde gældende, at der var tale om, at klagerens medrejsende foreviste et personligt klippekort, som ikke kunne deles med klageren. Det er derfor mere sandsynligt, at klagerens medrejsende har forevist et såkaldt "ekstra zone klippekort". Sådanne klippekort er personlige, og det er anført på selve kortet, at det udelukkende er gældende for en navngiven person med dennes samtidige forevisning af et periodekort lydende på samme navn.

Kontrolafgiften anses derfor for pålagt med rette.

Vedrørende klagen over Metro-stewardens adfærd:

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke fundet tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at stewarden har opført sig kritisabelt i kontrolsituationen.

Ankenævnet bemærker, at Metro Service i afgørelsen til klageren den 11. juli 2013 anførte: "*Vi beklager, at mødet med Metroens personale ikke har levet op til dine forventninger*", og at Metro Service til ankenævnet har oplyst, at i henhold til sædvanlig procedure indebærer en klage over en steward, at forholdet undersøges og håndteres internt. Herefter finder ankenævnet ikke grundlag for at rejse yderligere kritik af Metro Services håndtering af klagen over metro stewardens opførsel.

Men ankenævnet bemærker dog, at Metro Service ved klager over personalet bør oplyse, at klagen vil blive behandlet internt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved