

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0121

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**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.

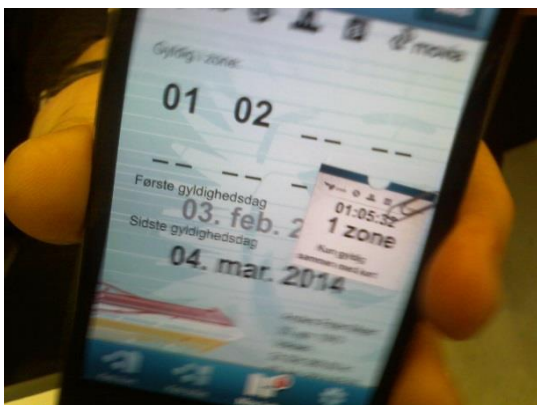
**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 10. marts 2014.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 28. marts 2014.

**Sagens omstændigheder:** Klageren er indehaver af et periodekort med zonerne 01 – 02 på sin mobiltelefon. Den 28. februar 2014 rejste han fra Kastrup Lufthavn i zone 04 til Fasanvej st. i zone 02. Denne rejse går ifølge zonekortet gennem følgende 4 zoner; 04 – 03 – 01 – 02. Til denne rejse købte klageren en tillægsbillet til en enkelt zone.



Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen i zone 04, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet rejsen krævede tillægsbillet til 2 zoner, fordi rejsen foregik med et periodekort, som var gyldigt i zone 01 og 02.

Den 10. marts anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte følgende:

*"28/2 står jeg på metroen i Lufthavnen. Jeg har periodekort med 2 zoner og har derfor købt en ekstra zone. På toget er kontrolløren og jeg får fundet min mobil frem, men uden at kigge siger han bare OK. Jeg bliver dog ved med at holde den frem til ham mens han tjekker en andens billet, og han får så pludselig øje på at jeg skulle ha' købt én zoner mere. Og jeg spørger om jeg ikke kan nå at tilkøbe denne ekstra zone – da vi jo stadig ikke er i Zone 3. Men det afviser han og udskriver en bøde. Jeg er ret forbløffet da jeg jo tydeligvis ikke forsøger at snyde. Jeg kunne jo også sige at jeg allerede skulle af i Kastrup (hvilket han ikke spørge om). Jeg er stor tilhænger af et bød-system for nasserne der gør det offentlige transport dyrere for os andre, men jeg kan ikke se det rimelige i at jeg skal betale en bøde, når jeg så tydeligt ikke bevidst har forsøgt at snyde? Jeg havde jo gjort mit bedste og brugt masser af tid på at taste creditcard nummer, etc. ind i app for at købe en tillægsbillet til 12 kr. Jeg håber I har forståelse for min situation?"*

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 20. marts 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt til at der på alle Metroens perroner er opsat oversigtskort over zoneinddelingerne. Derudover skrev Metro Service følgende:

*"Ud fra kopien af dit periodekort kan vi se, at dit kort ikke var gyldigt i det område, du er blevet billetteret i.*

*Du er blevet billetteret efter at have forladt Lufthavnen station (zone 04) og har oplyst, at du skulle til Nørreport (zone 01).*

*Dit periodekort dækker rejser i zonerne 01 og 02.*

*Du har udover dit periodekort, fremvist en tillægsbillet på én zone.*

*Idet man altid som minimum skal købe 2 zoner, såfremt tillægsbilletten ikke hænger direkte sammen med ens periodekort. Havde dit periodekort indeholdt zone 03, havde tillægsbilletten været korrekt."*

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han mente, at en tilkøbsbillet til én zone købt i zone 04 er tilstrækkelig, når han har periodekort, der er gyldigt i zone 01 og 02,

at rejsereglerne var for dårligt forklaret fra metroens side, og at han havde anvendt den offentlige transport i København de sidste tyve år,

at han spurgte stewarden, om han kunne nå at tilkøbe en billet,

at han ikke var på vej til Nørreport, som Metro Service oplyser i svaret på klagen, men skulle til Fasanvej efter en længere udlandsrejse,

at han efterfølgende havde sat sig ind i reglerne vedr. tilkøb af ekstra zone og stadig ikke fandt, at han skulle have tilkøbt én zone yderligere,

at der i så fald måtte gælde andre regler for anvendelsen af periodekort end ved klippekort, og at dette ikke var logisk,

at han havde handlet i god tro og havde gjort alt, hvad man med rimelighed kunne forlange for at forstå reglerne,

at han før havde spurgt metropersonale til rejsereglerne, men pænt var blevet henvist til zonekortet på klippeautomaterne,

at der ingen medarbejdere var på stationen den pågældende dag, og at han købte en tillægsbillet i den tro, at denne var tilstrækkelig,

at zoneskemaet ikke var logisk, og at det ikke klart fremgik, at zonedigrammet ikke anvendes ift. periodekort, og at zonesystemet var dårligt forklaret og skiltet, og at zone 1 og 2 var samme farve i zoneskemaet,

at forskellen på reglerne mellem klippekort og zonekort var kompliceret og ulogisk, og at nye brugere af periodekort app'en skulle være bekendt med forskellen mellem klippekort og zonekort,

at han gjorde alt, hvad han kunne, for at stewarden kunne kontrollere hans rejsehjemmel, hvilket han ikke ville have gjort, hvis han bevidst havde forsøgt at snyde,

at man kun bør få en bøde, hvis man bevidst forsøger at snyde systemet, og at han aldrig bevidst har forsøgt at snyde,

at Metro Service gjorde for lidt for at informere om reglerne, og i stedet skulle fokusere på de rejsende, som ingen billet havde overhovedet, i stedet for at fokusere på rejsende, som altid havde forsøgt at følge rejsereglerne og altid købt billet, samt

at han efter sin rejse, men før klagen, havde kontaktet Metroens Kundeservice og fået oplyst på baggrund af sine oplyste rejseinformationer, at det var tilstrækkeligt med et tilkøb af en tillægsbillet på en zone, og at han i to ud af fire efterfølgende opringninger havde fået at vide, at en tillægsbillet til én zone var tilstrækkeligt.

**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 selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at der i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det 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 Hovedstadsregionen,

at når der rejses med bus, tog og Metro, kræver dette gyldigt kort eller billet til det antal zoner eller zoner, der kører i og igennem. Dog altid minimum 2 zoner pr. person,

at når der benyttes billet eller klippekort, køres der i ringzoner. Her tages udgangspunkt i den station/zone, der stemples i (Herefter tælles det antal farveringe, rejsen kræver frem til den ønskede destination. Antallet af farveringe udgør det antal af zoner en rejse kræver for én person,



at Metro Service mener, at informationen har været til rådighed. Klageren kunne have tjekket på denne informationstavle, hvis han havde været i tvivl om antallet af zoner, han skulle tilkøbe,

at der udover de opsatte zonekort på stationerne tillige er opsat friser i selve metroen – både over dørene og over vinderne - hvoraf zonerne kan aflæses:



at det i tilfælde af spørgsmål er muligt at kontakte stewarden på stationen (Lufthavnen st. er altid bemanded), eller at have benyttet et af de gule opkaldspunkter, der findes flere steder på alle vore stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen, herunder zone- og billetspørgsmål,

at Metro Service har noteret sig, at klageren for under 1 år siden har fået udstedt en kontrolafgift på samme grundlag (manglende zone ved benyttelse af periodekort), og i forbindelse med den fastholdelse, der blev fremsendt i forbindelse hermed, blev det oplyst, at der er forskel på ringzoner contra faste zoner:

Du har på dit periodekort zone 1 og 2, men da du blev billetteret var du i zone 3 – Sundby st. og manglede derfor zone 3 og skulle derfor have haft en tilkøbsbillet til zone 3.  
Når man køber billet eller klippekort beregner man i zoner og når man har periodekort beregner man i antallet af zoner.

at klageren i dette tilfælde havde gyldig rejsehjemmel til zone 01 og 02 og på sin rejse manglede zone 03 og 04, hvorfor tilkøb til to zoner er nødvendigt,

at man var yderst uforstående overfor forklaringen om, at medarbejdere i Metro kundeservice skulle have givet forkerte oplysninger i det konkrete tilfælde. Alle medarbejdere er uddannet i takstzonesystemet og er bekendt med reglerne om tilkøb til periodekort,

at klageren, overfor medarbejderen i Metro kundeservice, ikke gav alle relevante oplysninger. Den opringning, klageren havde vedhæftet, var foretaget efter kontrolafgiftens udstedelse, og det fremgik, at klageren undlod at oplyse, at han rejste på et periodekort. Han oplyste, at han havde et to-zoners kort, men ikke noget om, at der var tale om et periodekort, og hvilke zoner dette indeholdt.

Havde klageren oplyst, at han havde et periodekort dækkende zone 01 og 02 og herefter spurgt, hvilke zoner eller hvor mange zoner der skulle tilkøbes til rejsen fra Lufthavnen st. til Peter Bangs Vej, ville spørgsmålet have været konkret stillet og alle fakta ville have været til rådighed,

at Metro Service havde spurgt den medarbejder, klageren talte med, og hun oplyste, at rejsen kræver 2 zoner ekstra, og at det var blevet indskærpet overfor det samlede personale, at de skulle spørge mere ind til typen af rejsehjemmel, men i det eksempel klageren henviste til (lydfil), fik klageren korrekt svar på det, han spurgte om ud fra de givne fakta, samt

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt der har været tale om bevidst eller ubevidst snyd, men alene forholder sig til, hvorvidt der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Under sagens forberedelse har klageren indsendt en lydoptagelse fra et opkald til Metro Kundeservice.

Udskrift fra lydfil optaget af klageren:

*"Kundeservice: Metroservice, Goddag.*

*Klageren: Hej. Jeg står ude i lufthavnen og skal hen til Peter Bangs Vej, og jeg har sådan et to-zoners kort. Hvor mange zoner skal jeg have herude fra? Ekstra?*

*Kundeservice: Vi kigger lige på det.*

*Klageren: Jeg har kun to zoner.*

*Kundeservice: Ja, jeg går lige ind og kigger. Det var Peter Bangs Vej, sagde du?*

*Klageren: Ja, Peter Bangs Vej – er det ikke det den hedder?*

*Kundeservice: Jo, Peter Bangs Vej. Og fra Københavns Lufthavn?*

*Klageren: Jeg kan nemlig ikke finde noget kort herude.*

*Kundeservice: Nej, men jeg kan fortælle dig, hvor mange der er. Der er tre zoner.*

*Klageren: Tre zoner? Så jeg skal have en ekstra zone? Når jeg har to zoner i forvejen.*

*Kundeservice: Ja, en tillægsbillet.*

*Klageren: Ok, tak skal du have. Hej.*

*Kundeservice: Det var så lidt. Hej."*

## **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 Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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 pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:

### Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

### Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zones tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



### Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

**Den konkrete sag:**

En rejse fra Lufthavnen station i zone 04 til Fasanvej st. i zone 02 går igennem zonerne 01 – 02 – 03 og 04. Klagerens periodekort var gyldigt til zone 01 – 02, og derudover havde klageren købt en tilkøbsbillet til én zone i zone 04.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som kunden har oplyst ved kortets oprettelse. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Når der tilkøbes zoner til et periodekort, og når rejsen påbegyndes uden for periodekortets gyldighedsområde, således som i det konkrete tilfælde, udvides gyldigheden med en zoner, hvis tilkøbsbilletten vel at mærke er købt i en zone, som støder op til periodekortets gyldighedszoner. Det vil sige, at hvis klagerens tilkøbsbillet var købt i zone 03, ville dette udvide periodekortets gyldighed med en zoner (til zonerne 03, 30, 31, 32 eller 33). Men da tilkøbsbilletten var købt i zone 04, som ikke støder op til periodekortets gyldighedsområde, udvides tilkøbsbilletten ikke til at gælde for hverken zone 03 eller 04.

Da den pågældende billet kun var gyldig til én zone, og da den således ikke zonemæssigt hang sammen med periodekortets gyldighed, er den isoleret set ikke gyldig som rejsehjemmel, da man skal købe billet til minimum 2 zoner.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på zonekortet, som vedrører klippekort og billetter, eller gode tro kan efter ankenævnets praksis ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

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 om zoner og periodekort, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

De af klageren fremlagte lydoptagelser fra en telefonisk forespørgsel til Metro Kundeservice om tilkøbsbillet kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren oplyste, at han "har et to-zoners kort" til den pågældende medarbejder i kundeservice, som naturligt ikke opfattede dette som et periodekort til zonerne 01 og 02, men som et klippekort til to zoner.

Denne samtale med Metro Kundeservice medfører derfor ikke, at Metro Service herefter skal bære ansvaret for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel på den omhandlede rejse, hvor kontrolafgiften blev udstedt.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metro Service A/S 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved