

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0199**Klageren:** XX  
2770 kastrup**Indklagede:** Movia /Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende klip af klippekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 28. september 2011 til Movia og den 29. september 2011 til Metroservice.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. oktober 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 25. oktober 2011 sammen med sin ægtefælle med buslinje 184 fra Holte station i zone 51. De foretog tilsammen to klip på et 3 zoners klippekort og et klip på et 2 zoners klippekort, i alt 8 zoner.

I følge klageren havde de ved indstigning på bussen problemer med deres klippekort, hvorfor de ikke kunne stemple de sidste 2 zoner på klippekortet med 2 zoner. Klageren henvendte sig derfor til chaufføren og bad om en erstatningsbillet. Chaufføren sagde, at klageren ved kontrol bare skulle forklare kontrolløren situationen.

Klagerne skiftede efterfølgende til metroen uden at forsøge at stemple klippekortet. Mellem Sundby station og Vestamager station i zone 03 var der kontrol af deres rejsehjemmel, hvor de blev pålagt en kontrolafgift grundet for få zoner.

Rejsen fra zone 51 til zone 03 kræver ifølge zonekortet billet til 5 zoner pr. person.

Klageren henvendte sig den 28. september 2011 til Movia, der undersøgte sagen hos den pågældende chauffør. Denne afviste at have haft problemer med automaten i bussen. Movia valgte derfor at videresende sagen til Metroservice.



**Klagerens klippekort ser således ud:****PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at de havde problemer med at klippe det sidste 2-zoners klip på deres klippekort i bussens klippeautomat,

at klageren henvendte sig til chaufføren og bad om en erstatningsbillet. Han fik den besked, at han bare kunne forklare en eventuel kontrollør, hvad der var sket i bussen,

at de i Metroen blev pålagt en kontrolafgift,

at klageren efterfølgende rettede henvendelse til Movia, fordi det den pågældende dag ikke var muligt at klippe det sidste klip på deres to zoners kort, og fordi han havde henvendt sig til chaufføren,

at grunden til at de ikke købte en ny billet ved omstigning til metroen, var fordi de havde chaufførens ord in mente,

at på grund af den lange bustur, havde de kun 3 minutter til at stige på toget,

at man på billedet af klippekortene kan se at der klippet 9 gange på 2 zoners klippekortet, og at det ikke var muligt at klippe det tiende,

at det undrer klageren, hvorfor de begge blev fjernet med magt fra toget, når de kun manglede én rejsehjemmel,

at det er buschaufførens manglende opmærksomhed den pågældende dag, der er nøglen til alle problemerne,

at det er beskæmmende at læse et brev, hvor alle detaljer er vendt på hovedet; hvorfor i alverden skulle de bede om at stå af på Bella center, når deres mål var Vest Amager,

at de blev presset af tre mand høj under stort ståhej, samt

at han undrer sig over, at man ikke interesserer sig for selve billetten, da den er årsag til hele misseren.

**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 – inden påstigning - selv at sikre sig gyldigt kort eller billet, som kan fremvises på forlangende,

at passageren således selv skal sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel,

at i denne konkrete situation har klageren været bevidst om, at han og hans kone ikke havde gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, idet de kun havde 8 zoner og tilsammen skulle bruge 10 zoner for at kunne rejse til Vestamager, som ifølge det oplyste var slutdestination,

at i brev af 3. oktober 2011 fra Movia blev det oplyst, at busselskabet, som kører linje 184 og har den daglige kontakt til chaufføren, har talt med denne, som imidlertid ikke kunne bekræfte, at der har været noget galt med automaten i bussen,

at det i forbindelse med omstigning til Metroen har været muligt at købe billet, eller eventuelt klippe klippekortet i én af Metroens klippekortsautomater,

at beklageligvis er Metroen p.t. bagud med behandlingen af indkomne henvendelser, hvorfor de først i forbindelse med behandlingen af denne klagesag har læst og registeret klagerens mail af 29. september 2011,

at de beklager, hvis klageren har oplevet, at det billetterende personale ikke har ageret på en professionel og servicemindet måde, men samtidig skal det præciseres, at det billetterende personale ikke må forholde sig til enkeltsituationer. De skal udelukkende forholde sig til, om der i forbindelse med stikprøvekontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej – kan der ikke det, skal det billetterende personale udskrive en kontrolafgift uanset årsag, og herefter henvise til efterfølgende sagsbehandling ved henvendelse til kundeservice,

at i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift er passageren pligtig til at oplyse navn, adresse og fødselsdato – og på forlangende legitimere sig. Ønsker passageren ikke at oplyse ovenstående, tilkaldes politiet for identifikation.

Information om passagerens oplysningspligt fremgår af Metroens Rejseregler side 6 og 7 under afsnittet **Billetkontrol og misbrug**,

at man ikke fra Movias side har kunnet få bekræftet chaufførens udtalelse eller, at der skulle have været en defekt i bussens klippekortsmaskine,

at når en passager ikke på forlangende ønsker at oplyse personlige data og politiet derfor må tilkaldes, vil der ofte ske det, at politiet tilkaldes til nærmeste station og at stewarden(-erne) stiger af toget tillige med passageren, som ikke ønsker at samarbejde.

.Klageren skriver selv i sit brev af 29. september 2011 *"... Så hun vælger at tilkalde Politiet. De ankommer og betjentene og jeg taler stille og roligt om tingene vi kommer frem til at jeg udleverer min identitet til dem. ..."*, samt

at de har talt med både den kvindelige supervisor og stewarden som har udstedt kontrolafgiften. Begge husker tydeligt episoden. Stewarden fortæller, at klageren i første omgang oplyste, at de skulle til Vestamager, men ved ankomst til Bella Center station selv valgte at stå af der. Der er således ikke tale om, at klageren og hans hustru blev fjernet fra toget.

## **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.

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.

Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldestgørende måde.

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

Ifølge indklagedes rejseregler bærer passageren ansvaret for korrekt rejsehjemmel.

Klageren og hans ægtefælle kunne ved kontrollen mellem Sundby og Vestamager station ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet de alene havde stemplet til 8 zoner til en rejse, der for 2 personer krævede billet til 10 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren påbegyndte sin rejse med bus fra Holte station og skiftede efterfølgende til metroen.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han allerede ved påstigningen på Holte station var klar over, at han ikke havde stemplet det korrekte antal zoner til turen, men trods dette undlod han at stemple de manglende zoner ved omstigning til metroen.

Henset hertil finder ankenævnet, at klageren selv må bære risikoen for de manglende zoner, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af den pålagte kontrolafgift for at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ved udstedelse af kontrolafgiften var klageren forpligtet til at opgive navn, fødselsdato og adresse til metro-stewarden. Klageren har bekræftet, at han først afgav oplysningerne efter, at politiet var tilkaldt.

Ankenævnet har i en tidligere sag udtalt, at det ikke er et uproportionalt skridt at tilkalde politiet med henblik på at fastslå passagerens identitet i tilfælde, hvor passageren ikke har gyldig rejsehjemmel. Henset hertil finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik i anledning af det passerede.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust  
Nævningsformand