

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0423

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metro Selskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:**

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone og rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg

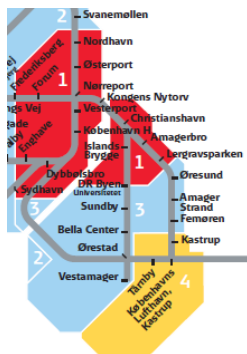
### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 23. maj 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 7. december 2012

**Sagens omstændigheder:** Den 23. maj 2012 skulle klageren underskrive en ansættelsesaftale på Hotel Hilton i Lufthavnen og rejste med metroen fra Lergravsparken station, som ligger ved hendes bopæl. Klageren købte en sms-billet, som var gyldig fra kl. 11:05 fra zone 01 i 2 zoner, og som udløb kl. 12:20.

Lufthavnen station ligger i zone 04, og klagerens billet var på udrejsen således ikke gyldig efter zone 03, idet rejse fra zone 01 til 04 kræver billet til 3 zoner ifølge zoneoversigten for Hovedstadsområdet.



På hjemrejsen rejste klageren på samme billet fra Lufthavnen station, og det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret efter Metroen havde forladt

Lufthavnen station, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Som årsag for udstedelsen var anført "glemt kort".

Stewarden tog et billede af billetten på klagerens mobil og af dette fremgår, at klokken på telefonen viste 12:22.

Den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt udstedt kl. 12:25:00 og afsluttet kl. 12:27:50. I en note på kontrolafgiften anførte stewarden følgende: "havde kun 2 zoner fra zone 1 se foto".

I en efterfølgende klage til Metro Service skrev klageren, at hun mente, at Lergravsparken lå i zone 3, og da hun skulle til zone 4, var en billet til 2 zoner tilstrækkeligt. En kontrollør havde vist hende, at Lergravsparken lå i zone 1 men var selv kommet i tvivl, da han viste hende en zoneoversigt.

Den 19. juli 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Tak for din henvendelse.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Du skal altså selv sikre dig, at du har gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I dette konkrete tilfælde er der tale om køb af en SMS-billet. For at være i besiddelse af en gyldig SMS-billet, skal den endelige SMS-billet være modtaget på din mobil inden om bord stigning.

Først foretages bestillingen og herefter modtages en bekræftelse.

Denne bekræftelse skal accepteres med JA. Bekræftes denne sms ikke, annulleres købet efter ca. 1 minut. Bekræftes købet, modtages den endelige billet inden for kort tid og først herefter kan om bord stigning foretages.

Lergravsparken ligger i city zonen 01, og når dørene lukkes og der køres mod lufthavnen befinder du dig i zone 03. Rejsen er en 3 zoners billet hvilket vores steward er uddannet i og ikke sætter spørgsmål ved.

Læs eventuelt mere på [www.1415.dk](http://www.1415.dk) <<http://www.1415.dk/>>. Omkring sms billetter

Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift. Såfremt du benytter netbank, kan kontrolafgiften betales ved at benytte følgende kodelinje: +71<000000012525846<

Betalingsfristen er udskudt til den 04-08-2012.

Måtte du ønske et nyt girokort, bedes du venligst kontakte Kundeservice på telefon 70 15 16 15. Kontoret har åbent alle hverdage - mandag til fredag - mellem kl. 8 – 16.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk) <<http://www.abtm.dk/>>

Har vi ikke senest den 06-08-2012 fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt."

Den 29. november 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren med nedennævnte tekst:

23-05-2012	Rejse med ugyldigt abonnementskort 1 Voksen	750,00
29-11-2012	Gebyr for betalingspåmindelse 1	100,00
		<u>850,00</u>

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun kørte med Metro fra Lergravsparken og ud til Lufthavnen station, da hun skulle underskrive en aftale. Hun kører normalt altid i sin bil men valgte på grund af parkeringspriserne at tage Metro ud til lufthavnen. For mange år siden, før hun fik bil, kørte hun altid med bus og huskede derfor at Lergravsparken, hvor hun bor, er i zone 3. Hun købte derfor 2 zoner ud til lufthavnen i god tro om, at hun blot skulle bruge zone 3 og 4. Hun købte sin billet på mobil tlf. kørte på den samme billet tilbage, da det blot tog 15 min at underskrive aftalen på Hotel Hilton.

En kontrollør trådte ind i Metroen, og hun fremviste sin billet og fik efterfølgende at vide, at hun manglede en zone, da hun tilsyneladende skal bruge 3 zoner. Hun forstod intet. Hun undskyldte sin fejl og bad om lov til at købe en tillægsbillet på sin mobil med det samme. Kontrolløren kiggede iskoldt på hende og sagde "Nej, jeg skal give dig en bøde på 750 kr."

Det er meget voldsomt beløb, når man tænker på, at hun jo netop havde en billet - det var jo blot en tillægsbillet, hun manglede. Hvorfor skulle hendes afgift være på det samme beløb, som hvis hun slet ingen billet havde haft. Det giver på ingen måde mening. De andre passagerer begyndte også at blande sig, da de ligesom hun mente, at dette var urimeligt, og blot en magtdemonstration fra kontrollørens side.

Da hun sammen med kontrolløren steg af toget, bad hun om, at han på et kort viste hende, at Lergravsparken lå i zone 1 og ikke zone 3. Kontrolløren havde svært ved at vise det på kortet, da de to zoner netop overlapper lidt på denne station, og i deres svar på hendes skriftlige klage skriver de også, at når dørene lukkes på Lergravsparken, befinder man sig i zone 3? Det giver jo ingen mening, så hun synes på ingen måde, at deres svar på hendes klage giver mening, da de skrev, som om hun kørte uden billet, hvilket hun jo netop kan bevise, at hun ikke gjorde.

Hun føler fortsat, at det er et meget standardagtigt svar Metro giver. Hun havde jo købt en billet i god tro. Før hun fik bil, kørte hun altid med bus og havde et månedes kort med zone 1 og 3. Hun skulle bruge zone 3, da busstoppestedet lå i zone 3 ved Lergravsparken, hvor hun altid skulle af. Det har på intet tidspunkt strejft hende, at det skulle være anderledes, når hun kørte med Metro fra Lergravsparken.

Metro svarede, at når dørene lukker i Metroen er man i zone 3, men før de lukker, er man i zone 1. Det giver jo ingen mening. Enten eller, er hendes holdning.

Hvis hendes billet er gået 20 minutter over tid, er det på grund af diskussion mellem hende og stewarden, som bestemt varede over 30 min., også efter hun var steget ud af metroen. Der står på sms- billetten, at den er gyldig fra 11:05 til 12:20, og hun tog med metro tilbage fra lufthavnen kl. 12:03 og havde derfor fin tid på billetten til at nå tilbage inden kl. 12:20. Stewarden har så "bekvem" nok taget billedet af sms'en kl. 12:25 - 5 min efter udløbet tid - hvor de var i diskussion i metro og på Lergravsparken efter udstigning.

**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.

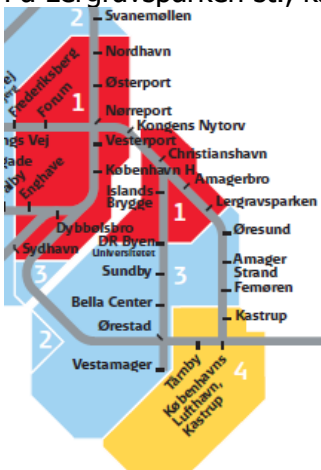
I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.



Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på deres stationer.

På deres 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.

På Lergravsparken st., kan nedenstående findes på informationsvæggen:



Af ovenstående fremgår det tydeligt, at Lergravsparken ligger i zone 1, hvorfor klageren havde rig mulighed for at orientere sig om antal zoner.

Da klageren således ikke kunne fremvise gyldig billet, og der samtidig var tilgængelig information både i tog og på stationer, er kontrolafgiften udstedt korrekt.

De har talt med stewarden, der har udskrevet kontrolafgiften. Stewarden oplyser:

- At han desværre ikke kan huske den konkrete situation, da den ligger ca. 10 måneder tilbage i tiden
- At han i "Fra-feltet" altid skriver den station han lige har forladt
- At han i "Til-feltet" altid skriver den destination kunden oplyser
- At han altid er meget opmærksom at oplysningerne er korrekte, inden kontrolafgiften sendes videre til serveren
- På kontrolafgiften, i bemærkningsfeltet har han skrevet: "Havde kun 2 zoner fra zone 1 se foto"

Klager har købt en SMS-billet fra zone 1, gældende i 2 zoner. Billetten er købt og gyldig fra kl. 11:05. Kontrolafgiften er udstedt kl. 12:25 – altså ca. 1 time og 20 minutter efter købet. Billetten er kun er gyldig 1 time. Sidste påstigning skulle derfor ske senest kl. 12:05.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

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

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens rejsehjemmel på hjemrejsen blev kontrolleret efter, at metroen havde forladt Lufthavnen station, der ligger i zone 04. Da klagerens billet var købt på

udrejsen i zone 1 og var gyldig til 2 zoner, var den ikke gyldig til rejse i zone 04. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at busstoppestedet ved Lergravsparken befinder sig i zone 03, og at Metrostationen befinder sig i zone 01 kan ikke føre til et andet resultat og har ikke betydning for afgørelsen af nærværende sag, hvor billetten tydeligt angav at være gyldig fra zone 01.

Ankenævnet bemærker, at billetten ifølge egen påskrift udløb kl. 12:20 og ikke kl. 12:05, som Metro Service gør gældende.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden betalingsfristens udløb den 6. august 2012 eller indbragte sagen for ankenævnet for Bus, Tog og Metro før den 7. december 2012, var Metro Service berettiget til den 29. november 2012 at sende klageren en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr. jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9, b.

Ankenævnet henstiller til, at stewards er mere grundige, når de udfylder kontrolafgifterne, idet stewarden i nærværende sag har anført, at kontrolafgiften blev udstedt grundet *glemt kort*. Ankenævnet henstiller videre til, at Metro Service er mere omhyggelige, når de udsender rykkerskrivelser, idet der i rykkerskrivelsen i denne sag er anført, at kontrolafgiften var udstedt som følge af *ugyldigt abonnementskort*.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnensformand

