

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2014-0183

**Klageren:** XX  
3720 Aakirkeby

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på billetten.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 28. april 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 6. juni 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 25. april 2014 kl. ca. 09.45 med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. og købte som rejsehjemmel en billet til to zoner:



I følge klageren blev han vejledt af en DSB eller Metro-medarbejder, som bar en synlig vest.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter metroen havde forladt Kongens Nytorv st., blev han imidlertid pålagt en kontrolafgift på 750 kr., for manglende zone på billetten. Stewarden udfyldte den elektroniske kontrolafgift med anførsel af, at årsagen var "mgl zoner -billet" og endvidere noten:

<Note>manglede en zone fra CPH...købt 2 zoner...</Note>

Den 28. april 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han havde været på tjenesterejse og skulle videre med metroen til Nørreport st., og da han var i tvivl om, hvordan billetsystemet i metroen virkede, spurgte han en DSB-servicemedarbejder til råds på Lufthavnen st. Klageren gjorde endvidere gældende, at han ikke havde haft til hensigt at snyde sig til en billigere billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften ved brev af 23. maj 2014 og henviste til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes. Endvidere henviste Metro Service til stationens informationstavler og klippekortsmaskiner, hvor der er opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zone-ringe (farver), der er frem til slutdestinationen. Der skal altid indløses minimum to zoner pr. person. Afsluttende gjorde Metro Service gældende, at ud over opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har, ud over ovenstående, gjort følgende gældende,

at på en tjenesterejse fra Bornholm - Kastrup skulle han videre med Metro til Nørreport station. Da han ikke er helt dus med billettering, fik han en DSB-servicemedarbejder til at hjælpe sig på Metrostationen i Kastrup med at få rette billet. Da han ved kontrol i Metroen blev bekendt med, at han manglede en zone, blev han afkrævet en kontrolafgift, hvilket ikke kan være i orden, samt

at han på ingen måde har haft intentioner eller gevinst ved at snyde sig til en billigere billet.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

at klageren i den konkrete sag oplyste, at han havde spurgt en DSB-medarbejder på metro-perronen. Det var ikke helt klart for Metro Service, om klageren mente en metro-medarbejder, eller om han mente en DSB-medarbejder og hvis sidstnævnte, hvilken funktion denne medarbejder havde. Da DSB ikke kører metroen, har de ikke personale stationeret på metroens perroner, hvorfor Metro Service formoder, at der er tale om en metro-medarbejder,

at hvis klageren kunne tydeliggøre, om der var tale om en DSB-medarbejder, samt evt. funktion, eller en metro-medarbejder, vil Metro Service gerne have sagen til kommentering på ny. Endvidere vil en beskrivelse af vedkommende være en stor hjælp.

### **Hertil har klageren anført:**

at den pågældende servicemedarbejder givetvis var en metro-medarbejder. Personen havde en synlig vest på, men at han ikke kunne beskrive personen nærmere,

at han efter samtalen med servicemedarbejderen havde været helt sikker på, at han havde købt den korrekte rejsehjemmel, samt

at han vil pointere, at han ikke ville opnå nogen personlig, økonomisk gevinst ved at snyde sig til en billigere billet, da der var tale om en tjenesterejse.

### **Til dette har Metro Service svaret:**

at Metro Service i deres sagsbehandling ene og alene forholder sig til de forelagte fakta. Metro Service skeler ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst handling eller en forglemmelse og dermed heller ikke til, hvorvidt klageren havde en økonomisk gevinst eller ej ved ikke at have gyldig billet,

at Metro Service i den konkrete sag desværre ikke har haft mulighed for at lokalisere den omtalte medarbejder, såfremt denne måtte være en metro-ansat, idet klageren ikke har kunnet beskrive pågældende. Metro Service har dermed ikke mulighed for at verificere klagerens påstand,

at samtlige stewards gennemgår et billetterings- og zone kursus og er alle klar over, at der er tre zoner fra Lufthavnen st. til Nørreport st. (City). Metro Service opfatter det derfor ikke som værende sandsynligt, at en af deres medarbejdere skulle have oplyst, at der kun var to zoner til Nørreport st., samt

at såfremt klageren kan fremkomme med information om medarbejderen, der gør det muligt for Metro Service at identificere denne, vil Metro Service genoptage sagsbehandlingen.

### **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.

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.

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

Det fremgår af Metroens rejseregler, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Rejsen fra Lufthavnen st. til Nørreport kræver rejsehjemmel til zonerne 04 – 03 – 01, og da klageren kun havde billet til to zoner, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han skulle være fejlagtigt vejledt af en DSB- eller Metro-medarbejder på Lufthavnen st., er ikke tilstrækkeligt godtgjort.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand