

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0177

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

**CVR nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. manglede rejsehjemmel. Medtog kun den ene billet fra automaten.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. juli 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 29. juli 2015

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 29. juni med metroen i retningen mod Ørestad st. i zone 03. Efter metroen havde forladt DR Byen st. i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren kunne kun forevise én to zoners billet, selvom der var to passagerer, som rejste sammen. Da klageren dermed ikke havde en gyldig rejsehjemmel blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "havde købt 2 billetter men kun vist 1 for 2 voksne".

Den 15. juli 2015 sendte klageren en klage til Metro Service, hvori hun bl.a. forklarede følgende:  
" ...

*På dagen skulle jeg fra DR Byen til Ørestad med min mor og skyndte mig at købe to billetter lige da toget kom. Jeg havde takket nej til kvittering så jeg tog bare den ene billet og skyndte mig på toget - jeg køber ellers kun en billet ad gangen og havde ikke set at billetten kun gjaldt én person, men var gået ud fra at det gjaldt to som på en billet til et almindeligt tog jeg havde købt dagen inden. Dette var så ikke tilfældet, så jeg sender et billede af en udskrift fra min bank på den pågældende dato, der viser at jeg betalte 48 kr. for to billetter frem for 24 for én."*

Klageren vedlagde en kopi af sit kørekort, kopi af kontrolafgiften samt en udskrift af sin bankpostering fra den 29. juni 2015.

Den 16. juli 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

*"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.*

*Passageren skal således selv sikre sig, at billetten er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og at denne gælder til hele rejsen.*

*En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.*

*Af billetten fremgår tydeligt om denne er en Voksen-, Cykel-, Barn- eller Tilkøbsbillet."*

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

at man forventer fra et storbysselskab som Metro, at de sætter sig ind i psykologien hos deres kunder, når det handler om købet i et transportsystem,

at man som kunden ikke forventer to separate udskrevne billetter, når man ingen påmindelse får fra systemet/ billetautomaten, som hun ikke bruger ofte,

at der er manglende kundeservice og dermed er forventningerne til kunden urealistisk. Det er meningen at firmaet skal få kunderne fra A til B så problemfrit som muligt, og der er masser af andre informationer på perronerne - zoner, priser m.m. - men intet om forskellen på billetsystemerne, ej heller online, så vidt jeg har kunnet finde,

at der ikke er noget logik i et kollektivt trafiksystem med "fælles rejseregler", når der ikke også anvendes et fælles billetsystem,

at det er forståeligt, at en billet kun er gyldig i billetteringsperioden, men klageren mener, at det ikke giver mening at påstå, at det er grundlag for at afvise at få en kontrolafgift afskrevet,

at hun stiller spørgsmålstejn til sammenligningen af hendes sag vs. "Kvittering ikke billet". Hun kan ikke se, at det har noget at gøre med hendes sag.

**Indklagede:** Fastholder kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig at kunne forevise gyldigt kort eller billet 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 grund regel er en

forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår af de fælles rejseregler for bus, tog og metro: Reglerne er tilgængelige på selskabernes hjemmeside – og kan ses på følgende link: [file:///C:/Users/gni/Downloads/Rejseregler%20files%20samlet%20PDF%20\(14\).pdf](file:///C:/Users/gni/Downloads/Rejseregler%20files%20samlet%20PDF%20(14).pdf)

Herudover er informationen tilgængelig på stationernes infotavler,

at passageren skal således selv 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 på forlangende. En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at det af billetten fremgår tydeligt, at der er tale om billet til Voksen, hertil kommer, at prisen fremgår nederst på billetten = kr. 24,-. Klageren havde godkendt et køb på i alt kr. 48,-,

at hvis klageren således havde kontrolleret billetten, ville hun ved selvsyn have kunnet konstatere,

at der var tale om billet til én person (en voksen),

at det af informationstavlen **“Trafikinformation” blandet andet** fremgår:

#### Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til [www.m.dk](http://www.m.dk) samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

at når der anskaffes billet (uanset om dette sker via vores billetautomat eller via sms), påhviler det derfor kunden selv, at sikre sig, at have modtaget den bestilte/ønskede billet(ter). Det er ikke nok at antage, at leveringen er korrekt,

at såfremt der måtte opstå tvivl eller være spørgsmål i forbindelse med billetkøb, er det muligt at benytte enten opkaldspunktet på billetautomaten, eller et af de gule opkaldspunkter, som findes på alle vore stationer. Begge opkaldsknap sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet,

at metro service på baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi opretholder vores krav på kr. 750,-,

at metro service afslutningsvis skal henvise til sammenlignelige sager (se ankenævnets afgørelser under afsnittet **“Kvittering ikke billet”** - [http://abtm.dk/kendelser/kontrolafgift\\_-\\_kvittering\\_ikke\\_billet/](http://abtm.dk/kendelser/kontrolafgift_-_kvittering_ikke_billet/)), hvor de blandt andet finder sagerne 2013-0435, 2013-0272 og 2013-178 meget sammenlignelige med denne. Disse 3 sager er alle faldet ud til fordel for det indklagede selskab,

at når Metro Service i deres ovenstående svar af 6. august 2015 refererer til afgørelser under afsnittet "kvittering ikke billet", er dette for at henvise til ankenævnets begrundelser for udfaldet i nogle sammenlignelige klagesager, og det refererer således ikke til selve navnet/titlen på afsnittet.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

#### *"2.2 Køb af rejsehjemmel*

*Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbanelen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.*

*Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.*

#### *2.3 Generelle principper*

*Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.*

##### *2.3.1 Særligt om billetter og kort*

*Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.*

## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

*Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.*

## 2.6 Kontrolafgift

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selsaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos MoVia, Lokalbansen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbansen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres pe-*

*riodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.”*

### **Den konkrete sag:**

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun ikke undersøgte, om billetten var gældende for én eller to personer, inden hun og hendes mor steg ind i metroen. Hun opdagede således ikke, at hun kun havde én og ikke to gyldige billetter. Klageren kunne ved kontrollen derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde nogen billet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S ved Metro Service A/S er berettiget til at opretholde deres kontrolafgift på 750 kr., og betaling skal ske med rette inden for 30 dage.

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 15. december 2015.



Tine Vuust  
Nævnshoved