

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

**Journalnummer:** 2014-0445

**Klageren:** XX  
1903 Frederiksberg C

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 10. november 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 5. december 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 6. november 2013 med metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 til Forum st. i zone 01 – rejse, som kræver billet eller kort til 3 zoner. Hun havde et 2-zoners klippekort, som skulle stemples to gange, men klippemaskinen ville kun stemple det ene klip.

Da klageren ikke kunne finde en metromedarbejder på perronen på Lufthavnen st., steg hun på metroen uden at have stemplet det sidste klip.

Efter Lergravsparken st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hendes klippekort kun var stemplet til rejse i 2 zoner fra zone 04, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på klippekortet.

Klippekortet så således ud:



Den 10. november 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun ikke havde kunnet få maskinen til at stemple det sidste klip, at der ikke var nogen metromedarbejdere hun kun søge hjælp hos på stationen, samt at det ikke var en bevidst undladelse eller en forglemmelse.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 19. november 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og zonesystemet i Hovedstadsområdet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at svaret fra Metro ikke kommenterer den konkrete situation, som er beskrevet af klageren og af metrofunktionæren, som venligt gjorde meget ud af at sige til klageren, at hun ikke skulle betale men klage, og informerede hende i detaljer om fremgangsmåden,

at hun under sit udlandsophold havde et blå klippekort med to klip sammen med sit pas, som var det hun behøvede for at komme fra lufthavn til Forum,

at ingen maskine ville klippe det andet klip, og der var ingen funktionær på perronen. Hun overvejede ikke, at det var risikoadfærd men var sikker på, at når det første klip var OK, at det andet klip ville blive ordnet, hvis der skulle komme kontrol. Kontrolfunktionæren var meget venlig. Det er ikke ham hun klager over. Funktionæren fotograferede hendes blå kort,

at hun ikke er en snyder og har aldrig haft intentioner om at snyde metroselskabet. Hun er heller ikke indstillet på at anerkende, at hun er en naiv idiot, men hun vil gerne som menneske gøre brug af sine livserfaringer. Aktuelt betyder dette, at hun gerne vil overføre sine erfaringer fra lignende

situationer med det offentlige transportsystem. Hun er ikke storforbruger af offentlig transport men har i erindringsboksen en erfaring fra en tilsvarende situation, hvor klippekortsautomaten ikke ville, som hun ønskede. Der var heller ikke DSB-funktionærer til stede på perronen. Hun kontaktede DSB-funktionæren på toget, og han ordnede "hendes klip". Han kunne ved selvsyn konstatere, at hun var i besiddelse af klippekort med tilstrækkeligt antal klip,

at i den aktuelle sag var hendes klippekort ikke beskadiget, for klippekortautomaten kunne godt klippe det første af de 2 klip. Dette så kontrol-funktionæren, og han gjorde sig stor umage med at overbevise hendes om, at jeg skulle klage over bøden. Hun har stadig giro-kortet med hans understregning af den hjemmeside, hun skulle klage på,

at hun forsøgte at klippe i maskinerne på metro-perronen. Til metros udsagn om, at deres tekniske check fandt alle klippemaskiner i orden, kan hun kun sige, at hendes sidste klip ville de ikke klippe. Teknologien svigtede ved andet klip. Denne teknologiske fejl er tilsyneladende knyttet til klippekortet. Hun har købt en vare, som ikke dur der, hvor den skulle du. Hun fremsender gerne kortet til yderligere analyse,

at hun godt kan læse og forstå et zone-kort, og hun er vidende om, at turen fra Lufthavn til Forum koster 2 klip. At hun skulle være stået af inden Lergravsparken for at teste automaterne der, faldt hende ikke ind, samt

at hun ganske enkelt ikke besad evnen til at forestille sig, at hendes forklaring ikke ville være gyldig.

**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 Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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.

Klageren har modtaget en kontrolafgift i Metroen den 6.11.2013 efter at have forladt Lergravsparken station i zone 1 i retning mod Vanløse station. Der er fremvist et 2 zoners klippekort i kontrol situationen, stemplet en gang i zone 4. Klageren oplyser, at hun godt kunne klippe første gang på klippekortet, men at hun ikke har kunnet klippe anden gang på klippekortet. Hun valgte derefter at køre med metroen, selv om hun godt vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Der er taget billede af pas samt klippekort i kontrolsituationen.

Det er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner, som kræves til rejsen. På alle klippemaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et 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 zoner (farver), der er frem til slutdestinationen. Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person.

#### Zonekort med udgangspunkt i zone 4:



De har kontaktet deres tekniske afdeling, som har undersøgt klippemaskinerne for fejl ude i Lufthavnen den 6.11.2013. Der er ikke fundet fejl på nogen af klippemaskinerne den pågældende dag. Der er 4 klippemaskiner placeret i Københavns lufthavn. Såfremt klageren ikke kunne benytte den ene af klippekortsmaskinerne, skulle hun have forsøgt at stemple i alle de andre maskiner. Klageren oplyser at have forsøgt at stemple i flere maskiner (fremgår ikke hvor mange, der er forsøgt i), men at hun ikke har kunnet klippe klippekortet i nogen af dem. Hun burde derfor have kontaktet Metroens personale for hjælp og vejledning eller have købt en tillægsbillet til den resterende zone, for at rejse til ende destinationen Forum station. Metro området i Københavns Lufthavn er altid bemandedet med Metro personale. Såfremt personalet er midlertidigt optaget, kan deres opkaldspunkter benyttes.

Opkaldspunkter er lokaliseret på billetautomaterne. Der findes også gule opkaldspunkter placeret på alle stationer og i Metro-togene. Disse opkaldspunkter kan benyttes, hvis passageren har behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedet 24 timer i døgnet. Ud over opkaldspunkterne kan passagerene kontakte Metros Kundeservice mandag til fredag fra kl. 8.00 – 16.00 på telefon 70151615.

Klageren havde også mulighed for at stå af, på hvilken en af de efterfølgende stationer, for at prøve at stemple klippekortet før fortsat rejse.

#### Tekst på informationstavler placeret på alle Metrostationer:

## Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)  
T 7015 1615 / [www.m.dk](http://www.m.dk)

DSB (other trains than Metro)  
T 7013 1415 / [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

MOVIA (buses)  
T 3613 1415 / [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

Rejskort  
T 7011 3333 / [www.rejskortet.dk](http://www.rejskortet.dk)

### Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

### Contact

You can get help with your train or bus journey at the yellow information points on the platform and on the train or by using the information buttons on the ticket machines. Further information can be found on the website [www.m.dk](http://www.m.dk) and in the leaflet "Rejseregler", which is available at the stations.

### 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. bam/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse er 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.

Det er passagerens eget ansvar at opbevare klippekortet på en sådan vis, at dette ikke bliver beskadiget. Såfremt et klippekort ikke kan klippes i klippemaskinen, skal et salgssted kontaktes for at få ombyttet klippekortet. Hvis et klippekort er beskadiget, kan dette ombyttes mod et gebyr.

### Udsnit af metroens rejseregler:

## "Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. 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. Stewards 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 abonnementskort
- 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 per januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler. Se gældende priser på [m.dk](http://m.dk)."

Det er klagers eget ansvar at kende rejsereglerne og sikre sig korrekt billet til hele rejsen.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Under sagens forberedelse har sekretariatet med klagerens accept anmodet Metro Service om at forsøge at stemple det sidste klip på kortet. Metro Service har indsendt en video, hvor klippekortet stemples, samt et foto af, hvorledes kortet ser ud efter stempelingen:



Klageren har ikke haft bemærkninger hertil.

#### **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.

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. Kontrolaf-

giften er samtidigt billet til videregående til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

***Den konkrete sag:***

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen. Passageren skal således sikre sig, at klippekort er korrekt stemplet med zone, tid og dato.

Klageren kunne i kontrolsituationen i zone 01 ikke forvise gyldig rejsehjemmel, idet klippekortets sidste klip ikke var stemplet, hvorfor kortet kun var gældende for rejse i 2 zoner fra zone 04, (zone 04 og zone 03).

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun ikke kunne stemple klippekortet på Lufthavnen st., kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klippekortet i forbindelse med denne sag er blevet stemplet, hvorfor ankenævnet antager, at den manglende stempling ikke skyldes en teknisk fejl ved selve klippekortet. Ankenævnet har videre lagt vægt på, at Metro Service har oplyst, at det ikke kan bekræftes, at der har været registreret fejl på klippemaskinerne på Lufthavnen st. den 6. november 2013. Endelig har ankenævnet lagt vægt på, at klageren må antages kun at have forsøgt at stemple kortet i en af de fire automater, som befandt sig på perronen; således har hun i den oprindelige klage til Metro Service anført, at *hun ikke havde kunnet få maskinen til at stemple det sidste klip.*

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 om stempling af klippekort, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Metro Service forholdt sig i den indledende klagesagsbehandling ikke til klagerens klage over, at hun ikke havde kunnet stemple kortet i automaten, men behandlede alene sagen som en manglende forståelse af ringzonesystemet i Hovedstadsområdet. Det kan herefter ikke afvises, at dette var grunden til, at klageren indgav klage til ankenævnet, hvilket koster 160 kr. i klagegebyr.

Da klageren ikke får klagegebyret retur, skal Metro Service godtgøre klageren 160 kr. svarende til klagegebyret til ankenævnets behandling af sagen.

De 15 kr., som klippet på klippekortet koster, tilbagebetaler ankenævnets sekretariat til klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Metro Service skal desuden godtgøre klagerens udgift til ankenævnsgebyret på 160 kr. Restbeløbet 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand