

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0026

**Klageren:** XX  
9210 Aalborg SØ

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at anvende Estonian-air flybillet i metroen som rejsehjemmel.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. juli 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. januar 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 27. juli 2013 først med bus 6A fra Nordvest til Nørreport og dernæst med metro fra Nørreport til Lufthavnen st., hvorfra hun skulle med et fly.

I metroen efter Amager Strand var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men eftersom klageren fremviste en flybillet som rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 30. juli 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at buschaufføren i 6A ved påstigningen havde informeret hende om, at flybilletten var gyldig som billet

Den 19. august 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at en billet til flyrejser ikke kan bruges som gyldig rejsehjemmel i metroen.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun efter et ophold i København skulle fra Nordvest til lufthavnen; først med bus 6A og dernæst med Metro fra Nørreport,  
at hendes rejsepartner mente, at en flybillet også var gyldig som billet med Københavns offentlige transport,

at hun var meget usikker på dette og derfor fremviste en udskrift af flybilletten til buschaufføren og spurgte, om hun kunne rejse til lufthavnen på flybilletten,

at chaufføren endog tog sig tid til at tage billetten for at kigge nærmere på den, hvorefter han bekræftede at "det går helt fint",

at bussens videoovervågning vil kunne bekræfte dette (for identifikation af bus var det fra Lygtens stoppested 27.07.13 mellem 09:15 og 09:30),

at metrostewarden trods hendes forklaring udstedte en bøde,

at de var to rejsende, og den anden passager havde gyldigt klippekort og tilbød at bruge dette,

at det kunne åbne op for et andet interessant indtjeningspotentiale, hvor buschauffører forleder turister til at tro, at alt er i orden for dernæst at udstede en bøde, selvom hun dog ikke tror, at dette var intentionen, men at en sikkert velmenende buschauffør kom til at lave en fejl, som hun fik 750 kr. i bøde for,

at hun derfor håber, at sund fornuft stadig har nogen betydning, og at ankenævnet kan støtte en afvisning af Metro Kundeservices afgiftsopkrævning,

at begge metrostewards var blottet for fornuft, og deres bedste forklaring på deres manglende diskretion var, at de ikke var i stand til at forskelsbehandle, men alene var instrueret i at udstede kontrolafgiften,

at hun i sig selv finder dette dybt kritisabelt og derfor henviser til metros hjemmeside: "vi forholder os ikke til om den manglende billet eller kort skyldes bevidst snyd, eller om du har handlet i 'god tro'.",

at dette givetvis kan forklare de to metrostewards robot-agtige opførsel, men at dette også nemt kan beskrives som ansvarsfraskrivelse i sin værste form, hvilket der næppe er nogen hjemmel for i dansk lovgivning,

at hun opfordrer ankenævnet til at tage denne utilbørlige og provokerende ansvarsfraskrivelse op,

at alle Metro Services kunder bør blive grundigt informeret om de farer, der findes ved at benytte metro,

at hun en uge efter udstedelsen af kontrolafgiften ringede til Metro Kundeservice for at få status på sin klage, hvor det blev oplyst, at sagsbehandlingstiden var omkring 9 uger mod normalt 2 uger,

at man med så mange klagesager kan konkludere, at der er usikkerhed om reglerne og om det grundlag afgifterne udstedes på,

at reglerne derfor er forvirrende eller fejlagtige,

at det også kan give anledning til begrundet mistanke i forhold til kvaliteten af behandlingen ved hver enkelt sag, hvilket yderligere understreges af et standardbrev med afvisningen fra Metro,

uden nogen som helst referencer til sagen, og endnu værre ikke en eneste begrundelse eller reference til, hvorfor klagen blev afvist,

at denne klage i virkeligheden både angår selve kontrolafgiften og en helt utilstedelig sagsbehandling,

at hun gør opmærksom på, at flybilletter i gamle dage gjaldt som rejsehjemmel både i bus og tog i hovedstaden,

at hun finder det yderligere kritisabelt at man efterspørger chaufførens udseende, men hun kan oplyse, at han havde et mellemøstligt udseende, men at dette kan have nogen interesse for sagen og at dette både virker søgt og noget smagløst.

**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 passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 har rejst på en flybillet, som en buschauffør på linje 6A angiveligt skulle have sagt var gældende som billet.

at det ikke fremgår af flybilletten, at den skulle være gyldig som billet til bus, tog og metro i Hovedstadsområdet, hvilket den heller ikke er,

at klageren ikke har oplyst, hvilken konkret afgang på linje 6A der er tale om, ligesom klageren heller ikke har beskrevet chaufføren,

at Metro Service har læst klagers oprindelige klage og derfor er bekendt med, at der er tale om en afgang på linje 6A i tidsrummet 09:15 – 09:30, men at A-busserne blot kører ganske hyppigt, hvorfor Metro Service efterspurgte en beskrivelse af chaufføren eller bussens interne nummer, således at man bedre kunne undersøge klagers påstand,

at Metro Service hverken kan se noget søgt eller smagløst i dette, da informationerne var i klagerens interesse for sagen, hvorfor metro beklager, at klageren har opfattet dette som værende kritisabelt,

at Metro Service dermed må henholde sig til, at gyldighed til kollektiv trafik ikke fremgår af billetten, hvorfor billetten ikke er gyldig til kørsel i metroen,

at Metro Service ikke er bekendt med, at flybilletter har været gældende til rejser med bus og tog i Hovedstadsområdet. Metroen har været i kommerciel drift siden 19. oktober 2002, og i den periode har flybilletter ikke været gældende i busserne – og dermed ej heller i metroen,

at optagelser fra bussens overvågningskameraer alene benyttes på foranledning af politiet, samt

at det er Metro Service opfattelse, at optagelserne ikke meningsfyldt ville kunne benyttes i denne slags sager, idet der ikke er lyd på optagelserne.

## **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. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

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

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren i klageskemaet har anført, at klagen angår en kontrolafgift på 750 kr. Ankenævnet tager derfor ikke stilling til det opkrævede rykkergebyr på 100 kr.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsens begyndelse.

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel i metroen kun fremvise en Estonian-air flybillet gyldig fra København til Tallinn. Det fremgik ikke af billetten, at den derudover skulle være gyldig rejsehjemmel til bus, tog eller metro i København.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel i metroen blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at en buschaufførs fejlagtige anerkendelse af flybilletten som gyldig rejsehjemmel til lufthavnen, efter ankenævnets opfattelse ikke kan føre til, at Metro Service derved er bundet af den ukorrekte rådgivning fra en ansat i et busselskab på en sådan måde, at Metro Service herefter skal bære ansvaret for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel i metroen.

Den omstændighed, at klagerens rejseledsager var i besiddelse af et klippekort, som klageren tilbød at stemple i forbindelse med kontrollen, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren ved metro-rejsens begyndelse ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, således som rejsereglerne foreskriver.

Klagen til Metro Service blev indgivet den 30. juli 2013, og svaret forelå den 19. august 2013. Ankenævnet finder, at en sagsbehandling af denne varighed endog i en sommerferieperiode ikke er kritisabel.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014.



Tine Vuust  
Nævnshoved