

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0039

**Klageren:** XX  
2300 KBH S

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af rejsehjemmel, frist for efterfølgende indsendelse af periodekort overskredet, samt et rykkergebyr på 100 kr.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 15. januar 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. februar 2015

#### **Sagens omstændigheder:**

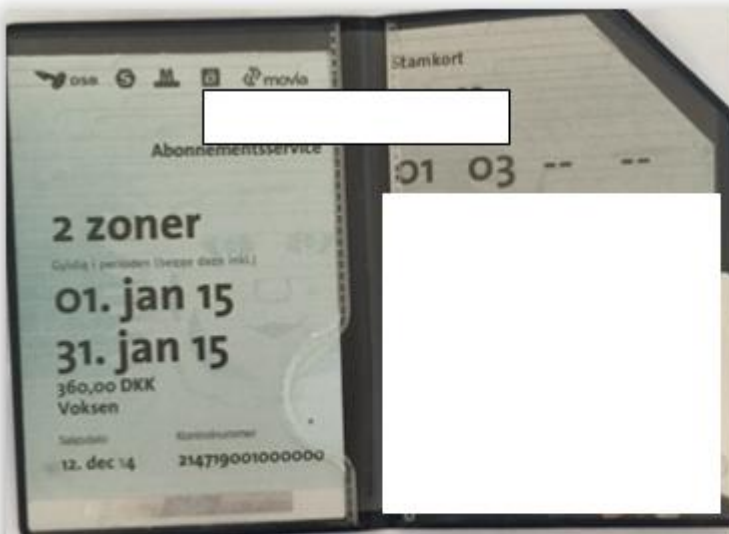
Klageren rejsten den 13. januar 2015 med metroen. Efter metroen havde forladt DR Byen var der klokken 18.56 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift, fordi hun havde glemt sit periodekort gældende i zonerne 01 og 02 derhjemme. Stewarden har på kontrolafgiften noteret "*glemt kort*".

Klageren anmodede den 15. januar 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun havde et gyldigt periodekort, hvorefter klageren den 18. januar 2015 rejste på ferie til Thailand. Hun kom først hjem den 6. februar 2015.

Metro Service anmodede den 20. januar 2015 klageren om at indsende en kopi af hendes månedskort inden 1 uge.

Klageren indsendte derefter aldrig periodekortet, men modtog en rykkerskrivelse dateret 3. februar med et rykkergebyr på 100 kr., da hun kom hjem fra ferie.

## Klagerens periodekort indsendt til Ankenævnet:



## Klagerens rejseoplysninger:

Referansenummer:

### Utreise

OBS! En eller flere av dine flyvninger har endret reisetidspunkt.

Norwegian trenger en tilbakemelding på endringen.

For LowFare-reiser kan det nye reisetidspunkt enten aksepteres eller endres gratis innen 14 dager fra gjeldende reisetidspunkt. Gratis endring gis kun hvis reisen ikke inneholder strekninger med flybytte og det nye reisetidspunktet er endret mer enn 1 timer.

Du kan også be om refusjon av reisen hvis det nye reisetidspunktet er endret mer enn 1 timer, dette kan gjøres på [www.norwegian.no](http://www.norwegian.no) eller ved å kontakte kundeservice på **815 21 815**.

Flex billetter kan alltid endres uten kostnad.

[Se endringer og gi tilbakemelding](#)

18. jan 2015 DY7209 LowFare Economy

15:05 København

08:05 Bangkok


### Status

Flyet er i rute

Bagasje: 1 kollo

Setereservasjon: 8A

## Retur Fredag 6. feb 2015

 **10:10**  
BKK

 **16:35**  
CPH

 12 timer og 25 minutter


Endre reise

Kanseller reise

### For hele reisen

 3 Bagasje (maks. 20 kg)

 [Bestill bagasje](#)

 Avbestillingsbeskyttelse

Bangkok - København (10:10 - 16:35)

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun har fast abonnement på periodekort hver måned,

at hun allerede den 15. januar 2015 anmodede Metro Service om nedskrivelse af kontrolafgift,

at hun efterfølgende tog på ferie i 3 uger, hvor hun ikke kunne læse e-mails,

at såfremt hun kunne læse mails på ferien alligevel ikke havde kunne fremsende et foto af periodekortet, da hun ikke havde medbragt dette på ferien,

at det allerede var for sent at sende et foto af hendes periodekort til Metro Service, da hun kom hjem fra ferie, hvorfor hun i stedet klagede til ankenævnet,

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte 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 gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de fælles rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren i den konkrete sag ikke har kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og hævder, at hun har glemt sit periodekort derhjemme,

at klageren efter 2 dage via Metro Services kontaktformular, sender en henvendelse til Metro Kundeservice, hvori hun beder dem behandle hendes sag, idet hun har glemt sit periodekort. Der er ikke vedhæftet en kopi af periodekortet. Sagen behandles 5 dage senere, hvor de fremsender e-mail til klageren, og beder om kopi af periodekortet, samt at dette skal være os i hænde inden en uge, idet vi ellers vil fasholde kontrolafgiftens fulde beløb. De hører herefter intet fra klageren, og der fremsendes rykkerskrivelser, med tilhørende rykkergebyr, henholdsvis den 3. februar 2015 og den 16. februar 2015,

at de bliver opmærksomme på, at klager har kontaktet ankenævnet, og indbetalt klagegebyr den 12. februar 2015, hvorfor de vælger at annullere den fremsendte rykkerskrivelse dateret 16. februar 2015,

at klageren ved sin henvendelse til Ankenævnet oplyser, at hun har været på 3 ugers ferie, og ikke har kunnet åbne den mail, hun har fået fra os. Klager ønsker ikke at betale for kontrolafgiften. Vi bemærker, at klager ej heller til Ankenævnet har fremsendt en kopi af et periodekort,

at klageren ikke oplyser, hvorfor mailen ikke kunne åbnes, og de er ikke bekendt med, at dette skulle være et problem,

at det fremgår af kontrolafgiftens bagside, at:

#### Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler/de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på [www.m.dk](http://www.m.dk). Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

**OBS:** Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via [www.m.dk](http://www.m.dk).

At det på kontaktformularen på [www.m.dk](http://www.m.dk), som klageren har benyttet, findes nedenstående årsag (link):

## Metro Kundeservice

Drejer din henvendelse sig om:

### En kontrolafgift ("bøde")

Jeg har spørgsmål til betaling af kontrolafgift, jeg har fået i metroen

Jeg havde glemt mit periodekort/personlig billet derhjemme - eller havde glemt at forny det

at der ved tryk på linket fremgår følgende:

## Havde du glemt dit periodekort/personlig billet derhjemme?

**Havde du glemt gyldigt periodekort (eller anden personlig billet med billed-ID) derhjemme, da du fik kontrolafgiften?**

Så kan kontrolafgiften reduceres, så du kun skal betale 125 kroner.

Du skal sende en kopi af dit kort senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er blevet udskrevet. Det kan du gøre ved at sende et brev eller ved at benytte linket nedenfor.

Skriv til:  
Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S

[Udfyld formularen online](#)

at det uagtet klageren efter eget udsagn ikke kunne åbne Metro Services svar-mail, er der tilstrækkelig information om, hvad Metro Service har behov for, for at kunne nedskrive kontrolafgiften,

at klageren får kontrolafgiften 5 dage før hun rejser til Thailand, hvorfor hun har haft tilstrækkelig tid til og mulighed for at fremsende det af Metro Service forespurgte dokumentation,

at Metro Service ligeledes annullerer rykkerskrivelsen dateret 3. februar 2015, samt tilhørende rykkergebyr.

### **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 jernba-

nevirkshedernes 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:

### **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 over-

holdes (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.

(...)

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. (...)

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.

Selskaberne 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 periodekort, 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:***

Klageren kunne i kontrolsituationen i metroen den 13. januar 2015 ikke forevise gyldigt periodekort, da hun ikke medbragte dette på rejsen, hvorfor kontrolafgiften på 750 kr. er pålagt med rette.

Det er på bagsiden af kontrolafgiften fremhævet med teksten "OBS", at kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr., hvis passageren inden 14 dage indsender et på kontroltidspunktet gyldigt periodekort til Metro Service. Ankenævnet finder, at dette er en tilstrækkelig tydelig orientering til passageren om, hvorledes denne skal forholde sig i anledning af ikke at have kunnet forevise et gyldigt periodekort ved kontrollen.

Efter klagerens hjemkomst undlod hun fortsat at indsendte periodekortet. Klageren indsendte først den 17. april 2015 periodekortet til ankenævnet under skriftvekslingen i sagen.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at pålægge Metro Service at indføre procedurer, hvorefter stewards skal underrette passagerer om muligheden for nedsættelse af afgiften, når dette er anført på den kontrolafgift, som passageren får udleveret ved kontrollen henset til, at stewarden i kontrolsituationen ikke kan vide, om passageren er berettiget til at få nedsat kontrolafgiften ved den efterfølgende sagsbehandling.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren 5 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, rejste på ferie til Thailand.

Metro Service er derfor berettiget til at fastholde betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service 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 23. juni 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand