

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

**Journalnummer:** 2015-0117

**Klageren:** XX på vegne af YY  
2800 Kongens Lyngby

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Klageren troede, at han kunne medtage en ven i metroen gratis på sin fødselsdag.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. marts 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. maj 2015

**Sagens omstændigheder:**

Klageren er tilmeldt DSB Plus-ordningen, som er en ordning, der giver dets medlemmer en række fordele i forbindelse med rejser med S-tog. En af de fordele man som DSB Plus-kunde opnår er, at man kan rejse gratis i S-toget på sin fødselsdag. Klageren havde fødselsdag den 19. marts 2015.

Klageren og hans familie rejste den 19. marts 2015 med metroen til Lufthavnen. Som rejsehjemmel anvendte han et gyldigt periodekort som rejsehjemmel for sig selv, samt en SMS fra DSB Plus, som han anvendte som rejsehjemmel for hans kone.

Af SMS'en fremgik følgende:

*"Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du og en ven køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Din ven skal blot rejse med dig. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget."*

Efter metroen havde forladt Kastrup st. var der klokken 08.25 kontrol af passagerernes rejsehjemmel, hvor klagerens ægtefælle blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, da den fremviste sms-billet alene var gyldig i S-toget.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret: "pax rejste på sin mands fødselsdags hilsen fra dsb. se".

Den 30. marts 2015 anmodede klageren DSB om annullering af kontrolafgiften og anførte følgende:

*"Den 18.03. fik jeg en SMS med en lykønskning med min fødselsdag dagen efter med besked om, at jeg og en ven kunne køre gratis på dagen i alle zoner. Dette medførte, at min hustru den 19.03 i Metroen på vej mod Kastrup Lufthavn fik en kontrolafgift på 750 kr., i overværelse af mig og vores 2 børn, som selvfølgelig havde gyldige billetter. Det var en ubeskrivelig dårlig start på min 70 års fødselsdag og efterfølgende rejse til Frankrig, og jeg vil derfor appellere til DSB om, at I foranlediger, at afgiften bliver sløjftet."*

DSB afviste den 31. marts 2015 at behandle klagen med henvisning til, at kontrolafgiften var udstedt i metroen. DSB henviste klageren til at kontakte Metro Service.

Den 31. marts 2015 kontaktede klageren atter DSB, og anførte følgende:

*"Det særlige i denne situation er, at det er DSB, der inviterer mig og en ven til at køre i alle zoner hele dagen.*

*Mine børn har gyldig rejsehjemmel, jeg har mit 3-måneders kort til alle zoner, og i tillid til jeres invitation undlader jeg at købe billet til min hustru, der som den eneste bliver bon´et med en kontrolafgift.*

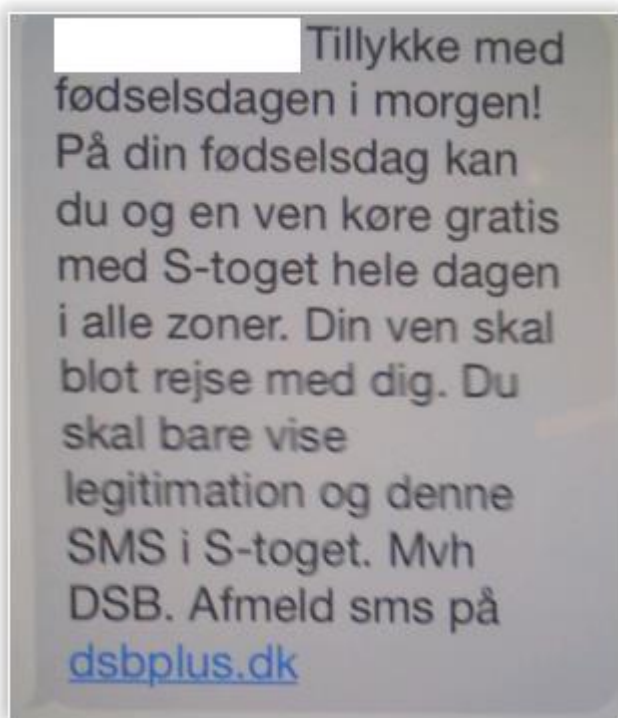
*Jeg synes virkelig, at DSB skulle oppe sig i denne situation og sørge for at få annulleret afgiften, selvom den primært hører under Metroselskabet.*

*Sagen har jo oplagt pressetække, - **DSB fupper pensionist på hans 70 års fødselsdag**, -og som journalist vil det da være mig en fornøjelse at køre sagen videre."*

DSB videresendte herefter klagerens skrivelser til Metro Service.

Metro Service fastholdt den 4. maj 2015 kontrolafgiften med henvisning til, at den SMS, som DSB plus sendte til klageren dagen før hans fødselsdag kun er gyldig som rejsehjemmel for kørsel med S-toget.

**Beskeden som klageren fremviste ved kontrollen:**



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

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

at han dagen før sin fødselsdag modtager en SMS fra DSB med en lykønskning og en invitation til på sin fødselsdag, sammen med en ven at køre gratis hele dagen i alle zoner,

at hans kone alligevel den 19. marts i metroen mod Lufthavnen modtager en kontrolafgift,

at DSB, Metro og Movia på toppen af hans periodekort er sideordnede, hvorfor han ikke skænkede det en tanke, at DSB's fødselsdagshilsen ikke gjaldt i metroen,

at både han selv og hans to børn havde gyldig og korrekt rejsehjemmel,

at Metro Service i deres svar af 4. maj 2015, fejlciterede den SMS som klageren modtog og anførte "*..og naturligvis kun for den person, som er tilmeldt servicen og har fødselsdag*", hvor DSB helt tydeligt skrev: "*..kan du og en ven køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner*",

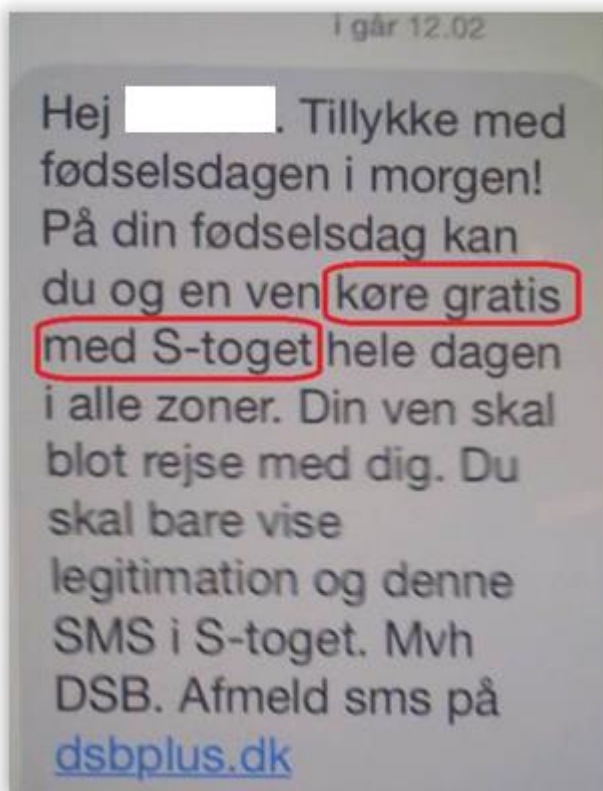
at han anser det for aldeles utilsigtet, at DSB har fremsendt en lykønskning med indbygget snubletråd.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på Metros hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes infotavler og i foldere på alle metro stationer,

at klageren tilsyneladende har været tilmeldt DSB Plus, som er et særligt tilbud, DSB giver sine kunder. Af klagerens SMS fremgår det tydeligt, at der er tale om gratis transport med S-toget,



at de naturligvis beklager meget, at de i brev af 4. maj 2015 har fået indsat et forkert citat det indsatte citat er fra den tekst, der benyttes til pendlere uden for Storkøbenhavn. I Storkøbenhavn er det ud over rejse for fødselaren også muligt at medtage en ven. Dette fejlcitat ændre dog ikke på det faktum, at den pågældende SMS-billet alene er gyldig i S-toget, som det også fremgår af teksten,

at de ikke vurderer at den fremsendte SMS kan forstås på andre måder end, at den kun er gyldig til rejser i S-toget.

**Til dette har klageren anført:**

at Metro Services svar til ankenævnet bærer præg af lemfældig og tendentiøs sagsbehandling,

at klageren i 5 år har haft periodekort hos DSB, og at han altid har haft indtryk af, at DSB's henvendelser har været på vegne af et konsortium bestående af mindst DSB, Metro og Movia,

at det på hans periodekort, lige indtil det sidste nye, har fremgået de nævnte selskabers logo side-stillet.



### Til dette har Metro Service svaret:

at de beklager, hvis klageren har fået den opfattelse, at deres behandling af sagen bærer præg af at være lemfældig og tendentiøs, da dette bestemt ikke er deres intension,

at de i alle sager forholder sig til fakta og ønsker at behandle alle kunder ens og retfærdigt,

at de ikke kan vurdere, hvorvidt passageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor de alene forholder sig til det faktum at det er passagerens eget ansvar, inden påstigning i metroen, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at, hvis klageren har spørgsmål eller kommentarer i relation til DSB eller DSB's fordelsprogram, bedes henvendelser herom rettet direkte til DSB,

at det er korrekt, at logoet på værdiindstikket er blevet erstattet fra tidligere at være de respektive trafiksselskabers logo til et fælles, DOT (din offentlige transport),

at det ændrede logo ikke ændrer på dækningen eller på, at DSB har nogle særordninger/tilbud til deres kunder, eksempelvis fordelsprogrammet, som i forhold til transport alene omfatter rejser med DSB.

### 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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

#### 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). (...)

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. (...)

#### 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. (...)

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. (...)

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, (...)

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 ikke forevise billet til metroen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

**3 medlemmer udtaler:**

Det er vores opfattelse, at det fremgår tilstrækkelig tydeligt af den SMS-besked, som klageren modtog fra DSB, at rejsehjemlen kun gjaldt rejser med S-toget.

Det kan herefter ikke føre til et andet resultat, at klageren imod ordlyden og uden andet grundlag troede, at henvendelsen fra DSB skete også var på vegne af andre trafikskaber.

På den baggrund finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens ægtefælle skal fritages for kontrolafgiften.

**2 medlemmer udtaler:**

Der er et lovpligtigt samarbejde mellem trafikskaberne i Hovedstadsområdet, som pålægger selskaberne at finde fælles rejseregler.

Klageren rejser normalt på periodekort, som er gyldigt til alle transportformerne i Hovedstadsområdet inden for de zoner, han har købt. Han er derfor ikke vant til at skulle skelne mellem trafikskabernes produkter.

På den baggrund finder vi i den konkrete sag, at klageren på grundlag af den modtagne SMS havde en berettiget forventning om at kunne rejse gratis sammen med en ven også i metro, og at Metro Service derfor skal frafalde kontrolafgiften udstedt til klagerens ægtefælle.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, således at Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens ægtefælles betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klagerens ægtefælle 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 29. september 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand