

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0062

**Klageren:** XX  
2450 København SV

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Udstedelse af forkert periodekort?

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 16. januar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 14. februar 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste lørdag den 7. januar 2012 med metroen og blev mellem Bella Center station og Sundby station i zone 03 kl. 12:36 pålagt en kontrolafgift for manglende zone. Klageren foreviste i kontrolsituationen sit periodekort, som var udstedt den 24. februar 2011 og gyldigt til zonerne 01 og 02. Ifølge klageren købte hun periodekortet i DSB's rejsebureau på Hovedbanegården og oplyste følgende:"

Ved skranken oplyste jeg, at jeg skulle bruge et 2-zoners månedskort fra Sluseholmen til Politortvet og afleverede samtidig et foto. Jeg blev ikke spurgt om præcis hvilke zoner, jeg skulle bruge.

"

Klageren antog herefter, at hun havde korrekt rejsehjemmel.

Senere samme dag som kontrolafgiftens udstedelse, fik klageren ændret sit periodekort, således at dette nu var gyldigt i zonerne 01 og 03. Klageren anmodede den 16. januar 2012 DSB om at sørge for, at Metro Service annullerede kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at en ekspeditionsfejl ved købet af hendes periodekort hos DSB, var skyld i kontrolafgiften. Klageren sendte kopi af brevet til Metro Service. Klageren skrev blandt andet følgende:"

Ved skranken oplyste jeg, at jeg skulle bruge et 2-zoners månedskort fra Sluseholmen til Politortorvet og afleverede samtidig et foto. Jeg blev ikke spurgt om præcis hvilke zoner, jeg skulle bruge.

Da jeg ikke på det tidspunkt kendte zone-inddelingen, var jeg desværre ikke opmærksom på, om det var de korrekte zoner, som jeg havde fået i mit kort. Jeg er dog efterfølgende blevet opmærksom på, at jeg skal bruge zone 1 og 3.

Mit problem opstår så lørdag den 7. januar 2012, hvor jeg bliver standset af en kontrollør i Metroen, som fortæller mig, at jeg er i zone 3 og at mit kort gælder i zone 1 og 2.

Jeg er selvfølgelig HELT uforstående overfor dette, da jeg som sagt i mellemtiden ved, at jeg skal bruge zone 1 og 3 og er i den tro, at jeg selvfølgelig har zone 1 og 3 i mit kort.

”

DSB henviste klageren til Metro Service og skrev, at Politortorvet ligger i zone 01 og Sluseholmen i zone 03 men meget tæt på en zonegrænse, hvorfor det altid var en god ide at kontrollere, i hvilken zone man stiger på. DSB anførte videre, at de normalt afskriver en kontrolafgift første gang men ikke var bekendt med proceduren hos Metro Service.

I brev af 3. februar 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt til at klagerens periodekort ikke var gyldigt på det pågældende tidspunkt på den dag og i det område, hun blev billetteret i. Metro Service anførte desuden, at der er på alle peronner og i alle tog, er opsat oversigtskort over zoneinddelingen for de enkelte stationer.

### Stoppestedsoversigt for buslinje 30:

**30** Søvang  
evt. Vestamager (Nøragersmindevej)  
evt. Bella Center st.

Gyldig i perioden: 21-12-2011 til 09-12-2012

Vester Farimagsgade	1	<u>Vesterport st.</u>
Hammerichsgade		<u>Vesterport st.</u>
Bernstorffsgade		<u>Hovedbanegården, Tivoli</u>
		<u>Tietzengsgade</u>
		<u>Politortorvet</u>
Kalvebod Brygge		<u>Godsbanegården</u>
		<u>Fisketorvet, Dybbølsbro</u>
Vasbygade		<u>Otto Busses Vej</u>
		<u>Toldkammeret</u>
		<u>H. C. Ørsted Værket</u>
		<u>Himmelekspressen</u>
Teglholmsgade		<u>Scandiagade</u>
		<u>Østre Teglkaj</u>
Støberigade		<u>Alliancevej</u>
Sluseholmen		<u>Thad Jones Vej</u>
Sjællandsbroen	3	<u>Sluseholmen</u>
		<u>Ved Slusen</u>
Vejlands Allé		<u>Lossepladsvej</u>
Vejlands Alle		<u>Vandrerhjem</u>
Center Østvej		<u>Bella Center st.</u>
		<u>Bella Center, Indgang Vest</u>
		<u>Bella Center st.</u>
Vejlands Allé		<u>Digevej</u>
		<u>Røde Mellevej</u>
Englandsvej		<u>Vejlands Allé</u>
	4	<u>Følfodvej</u>
		<u>Skalbjergetvej</u>
		<u>Tårnby st.</u>
		<u>Tårnby Kirke</u>
		<u>Løitegårdsvej</u>
		<u>Brønderslev Allé</u>
		<u>Ingstrup Allé</u>

## Skærmpoint fra Rejseplanen.dk:

Fra: Sluseholmen 22, 2450 København SV, København  
Til: Polititorvet [Udskriv oversigt](#) [Få link til oversigt](#)

**Torsdag, 03.05.12 - Afgang 09:59**

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
<a href="#">Vis tidligere afgang</a>						
10:02	→ 10:15	0:13	0	Bus 30		<a href="#">Køb billet</a>

[Få besked ved ændringer](#)
[Send rejseplan som e-mail](#)
[Send rejseplan til mobil \(SMS\)](#)
[Gem rejseplan i kalender](#)
[Se CO2 for denne rejse](#)
[Se pris \(zoner\) for denne rejse](#)

### Rejsekort priser

Korttype:

Pris for én rejse (2 zoner): **14,50 kr**

Rabattrin opdateres hver gang du rejser. Du kan få et vejledende rabattrin oplyst på <http://selvbetjening.rejsekort.dk> eller ved at henvende dig til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Hvis du vil være sikker på hvilket rabattrin dit rejsekort er på, skal du checke ind & ud, og umiddelbart efter bruge en rejsekortautomat til at se dit rabattrin.

[Se hvordan prisen er regnet ud](#)

### Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
<a href="#">Billet</a>	2		24,00 kr	Kontant Billet
<a href="#">Klippekort</a>	2	Blåt	14,50 kr	klippekort pr. klip
<a href="#">Periodekort</a>	1	Personligt	335,00 kr	<a href="#">periodekort 30 dage</a>

\* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.  
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at DSB udstedte et forkert periodekort,

at det er beklageligt at Metro Service og DSB ikke har samme politik om frafald af kontrolafgifter, da DSB oplyste hende, at de ville have afskrevet kontrolafgiften, mens Metro Service afviser at gøre dette,

at DSB's udsagn om, at de normalt afskriver kontrolafgiften første gang for kunden, er en anerkendelse af deres fejl ved udstedelse af periodekortet, og at Metro Service derfor burde afskrive kontrolafgiften, idet de har oplyst, at en bekræftelse fra DSB af ekspeditionsfejlen vil resultere i afskrivelse, samt

at klagesag 2009-0182 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er sammenlignelig med nærværende sag.

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

at Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at der på alle stationer og i alle tog er let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger,

at DSB og Metro Service er to forskellige selskaber, hvorfor Metro Service ikke ønsker at forholde sig til, hvordan den konkrete sag ville have været behandlet hos DSB, da kontrolafgiften ikke er udstedt af dem,

at et periodekort består af et værdiindlæg og et stamkort med foto og at periodekortet kun gælder i de zoner, der er angivet med nummer på stamkortet,

at hvis passageren modtager en bekræftelse fra salgsstedet om, at der er begået en fejl, er det normal procedure, at Metro Service afskriver kontrolafgiften. Kan passageren derimod ikke få det bekræftet, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb,

at klagesag 2009-0182 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, ikke er sammenlignelig med klagerens sag, samt

at klageren blev billetteret i zone 03, og klagerens periodekort ikke var gyldigt i zone 03 på kontroltidspunktet.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

#### **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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, 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:***

Klageren foreviste i kontrolsituationen et periodekort, som ikke var gyldigt i zone 3, hvor hendes rejsehjemmel blev kontrolleret, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Klageren har under sagen oplyst, at hun ved køb af periodekortet i februar 2011 angav, at periodekortet skulle anvendes som rejsehjemmel for rejse mellem hendes bopæl på Sluseholmen til hendes arbejdsplads på Polititorvet. Hun fik herefter den 24. februar 2011 udstedt et periodekort til zonerne 01 og 02.

Det fremgår af opslag på Rejseplanen.dk, at der skal benyttes et periodekort til zone 01 til rejsen. Periodekort kan som minimum udstedes med gyldighed til 2 zoner, hvilket må være baggrunden for ekspedientens udstedelse af kortet også til zone 02. Imidlertid kræver rejsen, når den foretages med buslinje 30, periodekort til zonerne 01 og 03, hvilket fremgår af stoppestedsoversigten for buslinje 30, der kører på ruten mellem klagerens bopæl og arbejdsplads. Dette bekræftes tillige af DSB i brevet til klageren.

Periodekortet burde efter ankenævnets opfattelse have været udstedt til zonerne 01 og 03, og medarbejderen i DSBs rejsebureau begik således en sagsbehandlingsfejl ved at udstede kortet til zone 01 og 02.

Klageren har endvidere oplyst, at hun i efter udstedelsen af periodekortet i februar 2011 vidste, at hun skulle bruge zonerne 01 og 03, og derfor var i den tro, at hun havde disse zoner på periodekortet.

Kortet er efter udstedelsen fornyet ca. en gang om måneden i den forløbne periode, uden at klageren har forholdt sig til, om kortet var gyldigt til zone 01 og 03, som hun antog. Kontrolafgiften blev ikke udstedt på klagerens rejse til eller fra arbejde, men en lørdag kl. 12:36 i en metro mellem Bella Center station og Sundby station, som ligger udenfor den af klageren beskrevne rejse ved købet af periodekortet i februar 2011.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren før kontroltidspunktet havde haft anledning til at sikre sig, at kortet var gyldigt til rejsen, og at der derfor, uanset at klageren efterfølgende har erhvervet sig et periodekort gyldigt til zonerne 01 og 03, ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften bør bortfalde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften. Beløbet skal betales inden 30 dage, jf. vedtægterne § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægternes § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand