

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0158

**Klageren:** XX  
2300 Kbh. S

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for periodekort som først var gyldigt følgende dag. Manglende nedsættelse af kontrolafgift ved efterfølgende indsendelse af nyt periodekort.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 23. april 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 22. maj 2012

**Sagens omstændigheder:** Klageren har oplyst, at hun havde købt et periodekort, som var gyldigt fra den 17. april 2012, men den 16. april 2012 lidt i midnat rejste hun med metroen, hvor hendes rejsehjemmel blev kontrolleret.

Kl. 23:59 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. mellem Kongens Nytorv og Islands Brygge. I noten er skrevet "glemt kort" som årsag til kontrolafgiften.

Den 23. april 2012 indsendte klageren til Metro Service en kopi af sit månedskort, som nu var gyldigt fra den 16. april 2012, idet hun den 17. april kl. 17:39 havde købt et nyt periodekort med den 16. april som begyndelsesdato. Klageren anførte overfor Metro Service, at hun havde glemt sit kort ved kontrollen, og at kontrolløren havde oplyst, at hvis hun eftersendte sit månedskort, ville kontrolafgiften blive annulleret.

Den 14. maj 2012 bad Metro Service klageren om at indsende kopi af det kort, som var gyldigt på dagen for kontrolafgiftens udstedelse, idet de kunne se, at det indsendte kort var købt dagen efter kontrolafgiften.

Klageren indgav derpå en klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvori hun anførte, at hun var blevet stoppet den 16. april 2012, 3 minutter før hendes periodekort gjaldt. Hun havde lige

forny et sit periodekort fra den 17. april, fordi hun havde været på ferie og ikke havde anvendt sit periodekort i den forgangne uge. Hvis hun havde fået lov til at fortsætte, ville klokken have været over midnat, når hun nåede destinationen "Lergravsparken". Kontrolløren havde oplyst, at hun skulle have en kontrolafgift, men at hun kunne ændre månedskortet hos DSB til dagen forinden, hvorefter hun skulle sende det ind som en klage for at få kontrolafgiften annulleret. Hun gjorde, som kontrolløren fortalte, men kunne ikke få den annulleret, fordi kortet var fornyet efter kontrolafgiften. Et eller andet sted i systemet var hun derfor blevet løjet for, når kontrolløren havde lovet hende, at hun sagtens kunne ændre periodekortet, og DSB-medarbejderen havde også været meget forstående og kunne slet ikke forstå, hvorfor hun i første omgang havde fået en kontrolafgift for de 3 minutter.

Sekretariatet spurgte klageren om, hvorfor hun i den oprindelige klage til Metro Service havde oplyst, at hun havde glemt periodekortet, når hun i sin klage til ankenævnet havde oplyst, at hun lige havde købt et nyt kort gældende fra den 17. april 2012.

Klageren svarede, at hun blot havde gjort, som kontrolløren havde rådet hende til ville være lettest, og så ville hun få kontrolafgiften nedsat til 100 kr. Hun oplyste videre, at hun havde været på ferie i 2 uger op til episoden og derfor ikke havde fornyet sit kort. Hun havde fornyet det fra den 17. april 2012, fordi hun vidste, at hun skulle på arbejde til efter midnat den 16. april, men havde fået tidligere fri.

Sekretariatet anmodede Metro Service om at indhente en udtalelse fra den pågældende steward om, hvilken vejledning han havde givet klageren. Stewarden udtalte følgende: *"Det er vist noget kunden har misforstået. Jeg informerer altid kunder med abb.kort om de forskellige muligheder de har, bl.a. at hvis de har glemt det, så kan man få reduceret afgiften til 100 kr., som vi også skiltes med i alle vores tog. Hvis kunden fejlagtigt har tolket det, som om hun kunne slippe med 100 kr. for udløbet kort, er det selvfølgelig beklageligt, men nok ikke mere end simpel misforståelse. Så vidt jeg husker, var kunden meget oprørt over at skulle modtage en afgift, så kan godt være at hun ikke har forstået mig rigtigt eller har hørt det, hun gerne ville høre."*

Hertil svarede klageren, at det er meget normalt, at hun reagerede og blev ked af det, da hun fik kontrolafgiften på 750 kr., fordi hun ifølge kontrollørens ur var 3 minutter for tidligt i metroen. Det er jo uretfærdigt, når hendes ur viste noget andet, og det kun er 3 sølle minutter, det gælder. Hun sad med et splinternyt månedskort til 335 kr. Desuden er det fuldstændig langt ude, at han bare kan benægte de instruktioner, han har givet hende. Hun ville aldrig selv have fundet på at få ændret datoen bagud på sit kort - det troede hun slet ikke, at man kunne.

Det fremgår af stamdelen af klagerens periodekort, at det er oprettet/udstedt den 2. marts 2012.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og nedsat til 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun har været trofast kunde med månedskort hos Metroen i utallige måneder og kan indsende en masse beviser på, at hun hver måned køber månedskort, hvor man kan se, at hun ikke er en, som prøver at snyde,

at hun lige havde fornyet sit månedskort til d.17. april, da hun havde været på ferie og ikke havde brugt sit kort i den forgangne uge, da hun blev stoppet d.16. april kl.23:57, efter at hun kun lige var gået ind i metroen. Dvs. 3 minutter før hendes kort gjaldt. Klokken ville være over midnat, hvis hun havde fået lov at fortsætte til Lergravsparken, som var meningen,

at hun føler sig så uretfærdigt behandlet, og snakkede med kontrolløren, som sagde, at hun skulle have afgiften, men at hun kunne ændre sit månedskort hos DSB til dagen forinden, hvorefter hun skulle sende det ind som klage for at få bøden annulleret. Hun gjorde som kontrolløren fortalte, men fik ALLIGEVEL et brev om, at kontrolafgiften stod ved magt, da hendes kort var blevet ændret efter kontrolafgiften. Et eller andet sted i systemet er hun i hvert fald blev løjet for. Kontrolløren lovede hende, at hun sagtens kunne ændre det, og manden hos DSB var også meget forstående og kunne slet ikke forstå, hvorfor hun i første omgang havde fået en afgift for de 3 minutter.

Hun ville kunne forstå, hvis hun skulle betale en mindre afgift for at have glemt sit periodekort eller lign. Men at give hende en bøde på 750 kr. for 3 minutter, er simpelthen for latterligt.

Det er meget normalt, at hun reagerede og blev ked af det, da hun fik kontrolafgiften på 750 kr., fordi hun ifølge uret på kontrolløren var 3 minutter for tidligt i metroen. Det er jo uretfærdigt, når hendes ur viste noget andet, og det kun er 3 sølle minutter, det gælder. Hun sad med et splinternyt månedskort til 335 kr.

Desuden er det fuldstændig langt ude, at han bare kan benægte de instruktioner, han har givet hende. Hun ville aldrig selv have fundet på at få ændret datoen bagud på sit kort - det troede hun slet ikke, at man kunne.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dette fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere.

Af den fremsendte kopi af klagers periodekort, fremgår det, at dette er købt den 17. april 2012 kl. 17:39:30 – dog gyldigt fra den 16. april 2012.

Idet kontrolafgiften er udstedt den 16. april 2012 kl. 23:59 havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet. At periodekortet er tilbagedateret gør alene periodekortet gyldigt, såfremt der kan præsenteres et tidligere værdiindstik, der datomæssigt ligger umiddelbart op til det nye kort.

I den fastholdelse, som fremsendtes til klageren, gjorde de opmærksom på, at såfremt klageren kunne fremsende eller fremvise en kopi af et periodekort gyldigt frem til den 15. eller 16. april 2012, ville sagen kunne tages op til fornyet sagsbehandling.

Ved klagerens henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro oplystes, at klageren havde været på ferie og derfor ikke var i besiddelse af et sådan periodekort (værdiindstik).

### **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.

Har du gyldigt abonnementskort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til 100 kr., såfremt kopi af abonnementskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt, som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift, opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. (Gældende pr. 18. januar 2011). Såfremt ekspeditionsgebyret ikke betales til den angivne frist, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Gældende priser og gebyrer kan ses på [www.m.dk](http://www.m.dk).

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

Indledningsvis bemærker ankenævnet, at de tidligere udstedte periodekort i sagen ikke er fremsendt til ankenævnet.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at det periodekort, som hun medbragte på rejsen den 16. april, først var gyldigt fra den 17. april, og at det ikke skyldes fejl ved udstedelsen,

at gyldighedsdatoen var denne dag, men at klageren regnede med at have fri fra arbejde efter midnat og derfor først skulle rejse med metroen den 17. april 2012.

Klageren kunne i kontrolsituationen den 16. april 2012 før midnat derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Det er uafklaret, om klageren foreviste periodekortet, eller om hun oplyste, at hun havde glemmt sit periodekort, således som det er noteret på kontrolafgiften.

Uanset at klageren efterfølgende - enten af egen drift eller efter oplysning fra stewarden - fik ændret gyldighedsdatoen på sit kort, var hun ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker dog, at Metro Service bør indskærpe over for sine stewards, hvorledes der skal oplyses i tilfælde med udløbne kort/glemte kort m.v., således at disse informationer ikke kan misforstås af modtageren.

Det vil endvidere være hensigtsmæssigt, hvis det standardmæssigt bliver anført i noten på kontrolafgiften, hvad stewards vejleder om, således at der ikke efterfølgende opstår tvivl om, hvorvidt eller om hvad, passageren er blevet vejledt.

Den omstændighed, at Metro Service i visse tilfælde annullerer kontrolafgifter mod et ekspeditorsgebyr, hvis passageren kan indsende et periodekort, som var gyldigt umiddelbart op til kontrolafgiften og det fornyede periodekort, medfører ikke i klagerens tilfælde, at hun er berettiget til at få kontrolafgiften annulleret efter disse regler.

Baggrunden herfor er, at klageren ikke har kunnet indsende et tidligere periodekort, som var gyldigt umiddelbart op til kontrolafgiften/det fornyede periodekort. Klagerens oplysning om afholdt ferie kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge af det anførte har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet imidlertid ikke afvise klagerens forklaring om, at stewardens vejledning til hende om at forny kortet med tilbagevirkende kraft virkede bestemmende for hendes handling om at gøre dette den følgende dag. Den gyldighedsdag, som klageren har betalt for (16. april 2012) skal Metro Service derfor godtgøre hende.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. med fradrag af en dag på periodekortet.

Klageren skal betale 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 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand