

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0166

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 25. april 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 25. maj 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 22. marts 2012 med metroen. Ifølge klageren var hans rejsedestination Femøren station, men da han halvsov, bemærkede han først efter afgang fra Femøren station, hvor zonerne skifter fra 03 til 04, at han var kørt for langt. Klageren havde periodekort gyldigt i zonerne 01, 02 og 03.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift for manglende zone klokken 23:35 mellem Femøren station og Kastrup station.

Klageren rettede telefonisk henvendelse til Metro Service den 24. april 2012, hvor han anmodede om at få kontrolafgiften halveret på følgende grundlag: at der var en fejl, at han kørte for langt, at han kun rejste en zone for langt, at han aldrig kunne finde på at snyde, samt at han var arbejdsløs, hvorfor kontrolafgiftens fulde beløb var mange penge for ham.

Den 25. april 2012 skrev klageren til Metro Service, at kundeservicemedarbejderen, som han havde talt med dagen forinden var uforskammet, nedladende og uprofessionel. Klageren anmodede atter om, at Metro Service halverede kontrolafgiften, eftersom der var tale om uheldige omstændigheder, samt at han kun havde begået overtrædelse af en zone. Klageren vedlagde desuden en kopi af sit periodekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 22. maj 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på alle metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Metro Service anførte desuden, at klagerens periodekort

ikke var gyldigt i det område, han blev billetteret i, eftersom han blev billetteret efter at have forladt Femøren station i zone 03, og han havde oplyst, at han skulle til Kastrup station i zone 04.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at det skyldtes forglemmelse og træthed at han kørte for langt,

at han blev oplyst af stewarden, at han skulle betale kontrolafgiften så hurtigt som muligt,

at han ikke blev oplyst, at man ved forevisning af gyldigt periodekort inden for 14 dage kan få kontrolafgiften reduceret, og at han var berettiget til at få kontrolafgiften reduceret efter denne regel,

at han hos Metro Services kundeservice talte med en uprofessionel, dømmende og flabet medarbejder,

at medarbejderen nægtede at omstille ham til en anden medarbejder, men henviste ham til en fælles e-mailadresse,

at Metro Service lyver i deres brev af 22. maj 2012, eftersom han aldrig har oplyst at skulle til Kastrup station,

at den eneste grund til at Metro Service fastholder kontrolafgiften er, at han allerede har betalt den,

at Metro Service har begået procedurefejl,

at han først så Metro Services brev af 22. maj 2012 den 31. juli 2012, og at Metro Service ikke har sendt ham dette brev tidligere,

at Metro Service har ændret på detaljerne i sagen således at den falder ud til deres fordel, samt

at han er klar over at Metro Service har regler og procedurer der skal følges, men at alle regler har undtagelser, og at han er en af de få undtagelser.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigning, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.,

at det billetterende personale ikke må forholde sig til hvorfor der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan forevises gyldig rejsehjemmel,

at det fremgår af kontrolafgiften, at der er en 14 dages anke- og betalingsfrist, og at det ikke vides, om stewards eventuelle oplysning om, at klageren hurtigst muligt skulle betale kontrolafgiften, skyldtes en kæk bemærkning,

at det er korrekt, at en kontrolafgift kan nedskrives til 100 kr., men dette forudsætter, at passageren var i besiddelse af et på tidspunktet gyldigt periodekort, hvilket ikke var tilfældet i den konkrete sag, da klageren blev billetteret i zone 04, som ikke var inkluderet i klagerens periodekort,

at det lyder meget sandsynligt, at der kun var én medarbejder på telefonen den 24. april 2012, hvilket ofte gør sig gældende, hvorfor det også lyder sandsynligt, at medarbejderen ikke kunne stille om til en anden,

at det naturligvis er meget beklageligt, såfremt den pågældende medarbejder skulle have optrådt uforskammet, nedladende eller direkte uprofessionelt,

at Metro Service er bekendt med, hvem der passede telefonen den pågældende dag, og at den pågældende ikke længere er en del af kundeserviceteamet,

at medarbejderen rent sagsbehandlingsmæssigt udtalte sig korrekt, da han oplyste, at kontrolafgiften ikke kan blive halveret, samt at eventuelle henvendelser vedrørende kontrolafgifter skal ske ved skriftlig henvendelse,

at der ikke findes graduerede priser/afgiftsbeløb i forhold til hvad, der måtte være årsdagen til kontrolafgiftens udstedelse,

at som udgangspunkt, skal det billetterende personale altid spørge indtil hvor passageren skal hen, idet den udstedte kontrolafgift er en billet til den videre rejse med metroen,

at det naturligvis er klart, at stewarden ikke spørger direkte ind til, hvor passageren skal hen, såfremt dette forekommer under den samtale der foregår i forbindelse med udstedelse af kontrolafgiften,

at uanset om kontrolafgiften var blevet betalt eller ej, ville Metro Service have fastholdt kravet,

at Metro Service forholder sig uforstående overfor klagerens information om, at han ikke tidligere har set brevet af 22. maj 2012, da det fremgår af det udfyldte klageskema, som man har modtaget fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, i 5. afsnit: *"Metroselskabet har så besluttet den 22. maj 2012 at fastholde den fulde bøde, og oplyser mig venligst om at der er oversigtskort..."* samt *"Det som der også er direkte årsag til klagen, er at de lyver i deres brev..."*, og at det ud fra dette må det antages, at klageren har modtaget brevet af 22. maj 2012, samt

at hvorvidt klageren har oplyst stewarden at han skulle til Kastrup station, eller har oplyst at skulle af på næste/førstkommende station (som var Kastrup station), kan ikke oplyses, og at det beklages, at sagsbehandleren, som har håndteret sagen hos Metro Service, ikke har fået tilrettet svarbrevet således, at der i stedet for *"du har oplyst"* ville stå *"det er noteret, at"*.

#### **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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

Der er for indehavere af periodekort mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

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

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han halvsov og derfor ikke kom af metroen på Femøren station som planlagt.

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 01, 02 og 03. Klageren blev billetteret i metroen mellem Femøren station i zone 03 og Kastруп station i zone 04. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det kun er muligt at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 100 kr., hvis kopi af periodekortet indsendes inden for 14 dage, og hvis periodekortet var gyldigt i de zoner, som passageren rejste i på tidspunktet for kontrolafgiftens udskrivelse. Dette var ikke tilfældet i den pågældende sag, hvor klageren blev billetteret efter, at metroen havde forladt Femøren station i zone 03, og hvor næste stop var i zone 04. Klageren havde således ikke gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at tage nærmere stilling til den del af klagen, som vedrører klagerens telefoniske henvendelse til Metro Kundeservice.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævningsformand