

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0177

**Klageren:** XX  
2400 København NV

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet tilkøbsbillet

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 10. februar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 4. juni 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren, som havde et periodekort til zonerne 01 og 02, rejste den 1. februar 2012 med Metroen fra Nørreport til Fields og tilbage igen. Hun havde kl. 14 købt en tilkøbsbillet fra zone 01 gyldig i en zone.

På vej tilbage fra Fields blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret i zone 03. Det er på kontrolafgiften anført, at kontrolafgiften er udstedt mellem Ørestad station og DR Byen, og i en note har kontrolløren anført, at kontrollen skete ved Bella Center.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel, idet hendes tilkøbsbillet var gyldig i en time fra kl. 14. Ifølge den elektroniske kontrolafgift blev afgiften udstedt kl. 15:28, men klageren gør gældende, at klokken var 15:13 på hendes mobiltelefon.

Den 10. februar 2012 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften blandt andet med henvisning til, at det ingen steder på tillægsbilletten stod anført, hvor længe den var gyldig, og at hun havde tilbudt stewarden at købe et klip på sit mobile klippekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 16. maj 2012 med den begrundelse, at klagerens periodekort ikke var gyldigt i zone 03, hvor hun var blevet kontrolleret.

Billede af klagerens tillægsbillet som fremvist i kontrolsituationen samt tekst på bagsiden, hvis billetten er købt på en metrostation:



## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service om det fremgår af billetten, hvor længe den er gyldig. Metro Service har svaret følgende: "Det fremgår ikke af selve tillægsbilletten at den er gyldig en time, men det fremgår nede i bunden af billetten, hvornår den er gyldig fra, og på informationstavlerne (Trafikinformation) på stationen fremgår gyldigheden for billet eller klippekort i forhold til antallet af zoner.

## METRO OG ØVRIGE TOG / METRO AND OTHER TRAINS



### TAKSTZONER

Sådan køber du billet til hovedstadsområdet:

- Du er i den røde zone på kortet.
- Find den zone dit rejsemål ligger i.
- Se på takstzonekortet hvor mange zoner du skal købe billet til.
- Den dyreste farvezone på din rejserute bestemmer rejsens pris.
- Du skal købe billet til mindst 2 zoner.

Børn under 12 år rejser gratis i bus, Metro og andre tog i hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst 2 børn pr. voksen.

Billetter / klip til	Gyldighed
2 og 3 zoner	1 time
4, 5 og 6 zoner	1,5 time
7, 8 og alle zoner	2 timer

### BILLETINFORMATION

Billetmaskinen sælger billetter til rejser i hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne.

Der er fri omstigning mellem Metro, andre tog og busser, så længe billetten er gyldig.

### Cykler

Cykler må ikke medtages på hverdage mellem kl 07-09 og 15.30-17.30. Gælder dog ikke i juni, juli og august.

### Kontrolafgift

Manglende billet eller kort koster DKK 600

### YDERLIGERE INFORMATION

Infoknappen på billetautomaten

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret mod betaling af 12 kr., som er prisen for en tillægsbillet, og har til støtte herfor gjort gældende,

at det er løgn, når kontrolafgiften står anført som pålagt kl. 15:28, idet klokken viste 15:13 på hendes mobiltelefon, som er stillet efter uret på DR-TV,

at det er løgn, når der står anført, at klageren skulle have oplyst at skulle af på DR Byen – hun skulle direkte hjem efter at have været i Fields på grund af en alvorligt kræftsyg pårørende, som var indlagt på Rigshospitalet,

at der ingen steder på tillægsbilletten stod anført, hvor længe den var gyldig,

at hun straks tilbød at købe et klip på sit mobile klippekort, og at det var uforsættligt, at hun ikke havde gyldig billet og derfor ikke havde intentioner om at snyde eller på anden måde omgå reglerne,

at kontrolafgiften bør gradueres alt efter, om man har købt noget af billetten, eller slet ikke forsøgt at købe billet, og i en sag som hendes bør der udvises medmenneskelighed, så det tages i betragtning, at hendes tanker kredsedde om den syge pårørende, hvorfor hun ikke tænkte på tiden.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et fælles trafiksystem, 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. 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 også tilgængelig på informationstavlerne på alle metrostationerne.

Klageren er blevet billetteret i takstzone 3, på strækningen mellem Bella Center og DR Byen. Til stewarden er der blevet fremvist et periodekort med zonerne 01 og 02. Stewarden har på kontrolafgiften anført, at klager manglede zone 3, da tilkøbsbillet var udløbet kl. 15:00. På baggrund af ovenstående blev der udstedt en kontrolafgift.

Klageren nedlægger påstand om, at hun ikke havde til hensigt at snyde, og at det af tilkøbsbilletten ikke fremgik, hvornår den udløb. Endvidere mener klager, at kontrolafgiftens størrelse er ude af proportioner med forseelsen, samt at trafikselskabet bør skelne mellem forsættelige og uforsættelige hændelser. Endelig henviser klageren til et alvorligt sygdomsforløb hos en pårørende, der gjorde hende kort for hovedet og gjorde, at hun ikke var opmærksom på tiden.

Klagers anke afvises, med henvisning til at den fremsendte kopi af periodekort ikke var gyldigt i det område, hun blev billetteret i.

Klageren nedlægger påstand om, at de har løjet i forhold til klokkeslættet for kontrolafgiften, idet hun henviser til, at klokken var 15:13 på hendes mobiltelefon. De kan ikke vide, om tiden på hen-

des mobiltelefon er korrekt indstillet, men de kan henvise til, at klokkeslættet på stewardens PDA synkroniseres automatisk via deres servere, der igen synkroniseres via en tidsserver på internettet. Dog synes dette ikke væsentligt i denne sammenhæng, da klagers tilkøbsbillet allerede var udløbet kl. 15:00.

Klageren nedlægger endvidere påstand om, at hun til stewarden ikke har oplyst, at hun skulle til DR Byen. Dette har ingen relevans for, hvorvidt kontrolafgiften er berettiget eller ej – og stewarden har ingen interesse i at skrive noget andet end det, klageren oplyser, idet kontrolafgiften gælder som rejsehjemmel til den destination, som klager oplyser.

Trods det ulykkelige i at have en alvorligt syg pårørende, ændrer dette ikke ved det grundlæggende i, at man selv skal sikre sig at have en gyldig billet til rejsen. Dette fremgår tydeligt af metroens rejseregler. Kontrolafgiftens størrelse gradueres ikke i forhold til forseelsen.

## **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.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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. 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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

I de Fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro i Hovedstadsområdet, står følgende om tilkøbsbilletter: ”

## Tilkøbsbillet

Ved rejser ud over to zoner kan man enten købe en samlet billet ved rejsens begyndelse eller købe tilkøbsbillet(ter) til den gyldige billet.

Hvert 1-zones tilkøb udvider gyldighedsområdet med en zoner. Køb af sammenlagt ni zoner giver ret til rejser i alle zoner i Hovedstadsområdet.

Tilkøbsbilletter skal købes, inden grundbilletten udløber, og i grundbillettens gyldighedsområde eller i den zoner, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Det er afmærkningen på grundbilletten, der afgør den samlede billets gyldighed. Man kan købe tilkøbsbillet til klippekort efter samme regler, som er nævnt ovenfor.

Om Tilkøb til abonnementskort se under Abonnementskort

## Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelses-Kort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommune-buskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

### Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zoner uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zoner, et 2-zones tilkøb = to zoner osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



### **Tilkøb uden for gyldighedsområdet**

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zoneringszone uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

### **Tidsgyldighed**

Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner kort + tilkøb tilsammen gælder. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet halvdelen af en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder syv zoner eller mere, gælder tilkøbet to timer. Gyldigheden regnes altid fra første stempeling på billetten eller klippekortet.

Den samlede tidsgyldighed for abonnementskort + billet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

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

#### **3 stemmer udtaler:**

På en tilkøbsbillet står der alene anført fra hvilket tidspunkt, billetten er gyldig.

Passageren kan ikke regne med at kunne køre ubegrænset på en tilkøbsbillet til 1 zone i tilkøb til et periodekort i hele dette periodekorts gyldighed.

Passageren skal herefter undersøge, hvor lang tid en tilkøbsbillet på 1 zone er gyldig. Ud fra de oplysninger, som er på trafiktavlerne på metrostationerne, er det dog ikke muligt at finde oplysning herom, idet der alene nævnes "billetter/klip" med gyldighed til 2/3 zoner m.v.

Klagerens tilkøbsbillet var købt til 1 zone, hvilket ikke nævnes på den pågældende trafiktavle.

Henset hertil finder vi, at det var undskyldeligt, at klageren gik ud fra, at hendes tilkøbsbillet til et periodekort, som var gyldigt til den 29. februar 2012, ikke var begrænset til en time.

Metro Service Kundeservice burde derfor have frafaldet kontrolafgiften ved klagerens anmodning derom.

#### **2 stemmer udtaler:**

Klageren købte en tilkøbsbillet, på hvis bagside det står anført, at for alle rejser på billetten gælder pågældende trafikselskabs rejseregler, og at man kan kontakte selskabet for yderligere information.

På trafiktavlen på metrostationer står anført: "Yderligere information – infoknappen på billetautomaten".

Klageren undlod at søge disse nærmere oplysninger om tilkøbsbillets gyldighed på trods af, at hun ifølge det oplyste ikke kendte til gyldighedstiden.

Klagerens køb af tilkøbsbillet skete inden for hendes periodekorts zoner, idet tilkøbsbilletten blev købt i zone 01. Dette medfører efter de fælles rejseregler for bus, tog og metro i Hovedstadsområdet om tilkøbsbilletter, at hun herefter kunne rejse i en zonerings uden om sit periodekorts gyldighedsområde. Det fremgår videre, at den samlede tidsgyldighed på tilkøbsbilletten afhænger af, hvor mange zoner kort plus tilkøb tilsammen gælder. I klagerens tilfælde betød dette, at hun havde købt rejsehjemmel til i alt 3 zoner.

På Metrostationers trafiktavler fremgår, at billetter/klip købt til 2 og 3 zoner har en gyldighed på en time.

Klagerens tilkøbsbillet var stemplet med gyldighed fra kl. 14:00 på forsiden, og den var efter rejser reglerne således gyldig til kl. 15:00, hvor sidste påstigning skulle være sket.

Da klageren ikke steg på metroen, inden tilkøbsbilletten var udløbet kl. 15:00, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Vedrørende det tidsmæssige aspekt, har det i nærværende sag ikke betydning, om klokken var 15:13, som klageren gør gældende, eller 15:28, som fremgår af den elektroniske kontrolafgift, idet billetten var udløbet kl. 15. Klageren blev kontrolleret et stop efter Ørestad (Fields) og kunne derfor ikke være steget på metroen før kl. 15:00.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

#### **Alle stemmer udtaler:**

For så vidt angår den omstændighed, at kontrolafgiften, som samtidig er en billet til den videre rejse, blev udstedt til DRByen, bemærker ankenævnet, at DRByen ligger på zonegrænsen mellem zone 03 og 01, og at klagerens periodekort var gyldigt i zone 01 og 02, hvilket kan være baggrunden for, at stewarden har skrevet DRByen, som det sted, hvor kontrolafgiften/billetten skulle være gyldig til.

Det har i den konkrete sag derfor ikke betydning, at kontrolafgiften blev udstedt til DRByen, men ankenævnet understreger, at det kan virke misvisende for klageren, hvis det forholder sig, som anført af hende, nemlig at hun skulle retur til Nørreport station, hvorfra rejsen blev påbegyndt, og ikke oplyste DRByen som sit rejsemål.

Ankenævnet henstiller til Metro Service om at sikre, at der følges samme retningslinje blandt stewards, og hvis der afviges fra instrukserne, bør stewards anføre baggrunden herfor i noten på kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter afgørelse efter stemmeflertallet:

#### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/MetroService A/S er ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk., 3, som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægten § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

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  
Nævnformand