

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

**Journalnummer:** 2012-0187

**Klageren:** XX  
2730 Herlev

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner. Tabte sin tillægsbillet.

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

### **SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 14. maj 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. juni 2012.

#### **Sagens omstændigheder:**

Klageren rejste den 10. maj 2012 med metroen til og fra Ørestad station. Ifølge klageren havde hun et hurtigt ærinde ved Ørestad station og skulle derefter tilbage med metroen mod Vanløse station. Klageren havde et periodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 31 og havde ifølge egne oplysninger købt en tillægsbillet på Nørreport station.

På vej fra tilbage fra Ørestad station til Vanløse station klokken 15:50 mellem Ørestad station og DR Byen station blev klageren imidlertid pålagt en kontrolafgift for manglende zone, fordi hun ikke kunne finde sin tillægsbillet i kontrolsituationen.

Klageren anmodede den 14. maj 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da hun i kontrolsituationen forklarede metrostewarden, at hun havde tabt sin tillægsbillet, og anmodede om at stå af på næste station og købe en ny. Klageren anførte, at hun ikke forsøgte at snyde, hvilket underbygges af, at hun havde et periodekort og derfor blot manglende en tillægsbillet til 12,50 kr., som hun ikke ville have undladt at købe, da hun ved, at der altid er kontrol i metroen.

Metro Service fastholdt i brev af 5. august 2012 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på alle 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 ved kontrollen mellem Ørestad station i zone 03 og DR Byen station i zone 01/03, hvor klageren havde oplyst at skulle til.

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

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

at hun i kontrolsituationen ikke kunne finde sin tillægsbillet, som hun måske havde tabt, da hun løb efter metroen,

at hun i kontrolsituationen anmodede metrostewarden om at stå af på næste station og købe en ny tillægsbillet, da hun både havde dankort, mønter samt et mobilklippekort,

at metrostewarden i kontrolsituationen klart og tydeligt oplyste hende om, at kontrolafgiftens beløb var 250 kr., da hun havde et periodekort,

at hun efter klage til Metro Service modtog et standardsvar to uger senere, og at det tydeligt fremgik af svaret, at Metro Service ikke havde læst hendes sag,

at hun ved telefonisk kontakt med Metro Service fik oplyst, at kontrolafgiften kan nedskrives til 250 kr., såfremt passageren har et periodekort, og at hun blev bedt om at indsende kopi af sit kort, men ikke siden har hørt noget fra Metro Service,

at hun ved personlig henvendelse hos Metro Service fik oplyst, at kontrolafgiften i særlige tilfælde kan nedskrives for passagerer med periodekort,

at hun havde gyldigt billet, eftersom hun mindre end 30 minutter før kontrolafgiftens udstedelse havde købt en tillægsbillet,

at Metro Service burde stole på deres passagerer, og at hun ikke ville undlade at købe en tillægsbillet til 12,50 kr., når hun er klar over, at der altid er kontrol ved Ørestad station,

at hun i alle de år hun har benyttet den kollektive trafik, ikke har fået en kontrolafgift, samt

at hun ikke forstår forvirringen om kontrolafgiftens størrelse, da hun både af metrostewarden, hos Metro Services kundeservice samt ved personligt fremmøde hos Metro Service blev oplyst, at beløbet kan nedskrives til et gebyr på 250 kr.

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

at metroen kører efter et fælles trafiksystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, 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,

at klageren blev billetteret i zone 03, på strækningen mellem Ørestad station og DR Byen station, samt

at der i kontrolsituationen blev forevist et periodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 31.

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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 månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

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

Klageren blev billetteret i metroen, efter at denne havde forladt Ørestad station i zone 03. Klagerens periodekort var gyldigt til zone 01, 02 og 31. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger af selvbetjeningsprincippet, at passageren selv er ansvarlig for at være korrekt billetteret til rejsen, og at det i modsat fald må accepteres, at der skal betales en kontrolafgift. Det forhold, at klageren havde en tillægsbillet, men havde mistet denne, kan derfor ikke føre til andet resultat.

Det er ifølge Metroens rejseregler muligt at få nedskrevet en kontrolafgift til 100 kr., såfremt der kan forevises gyldigt kort indenfor 14 dage. Klagerens periodekort var dog ikke gyldigt i zone 03, hvor hun blev billetteret, hvorfor bestemmelsen ikke finder anvendelse i denne sag.

Der er hverken i lov om jernbaner, i bekendtgørelsen om kontrolafgifter eller i Metroens rejseregler bestemmelser om, at kontrolafgiftens størrelse kan eller skal gradueres afhængig af årsagen til kontrolafgiften. Metro Service er således berettiget til ikke at nedsætte kontrolafgiften til et lavere beløb, selv om klageren havde billet til en del af rejsen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Serive 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012



Tine Vuust  
Nævnensformand