

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0307

**Klageren:** xx og yy  
7012 Trondheim, Norge

**Indklagede:** Metro Service A/S

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

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 19. maj 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2. august 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klagerne er et norsk ægtepar, som var på besøg i København, og som aldrig havde rejst med metroen før, da de den 12. maj 2012 rejste med metroen fra Lufthavnen station i zone 04 til Kongens Nytorv station i zone 01. Denne rejse kræver billet til tre zoner: 01, 03 og 04, men klagerne købte to 2-zoners billetter fra zone 04.

Klokken 08:40 mellem Christianshavn station og Kongens Nytorv station i zone 01 blev manden pålagt en kontrolafgift for manglende billet.

Klagerne anmodede den 19. maj 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet de havde købt to 2-zoners billetter, da de skulle rejse videre med bus fra Kongens Nytorv station, og således skulle rejse med to forskellige transportmidler. Klagerne anførte, at de var i god tro, samt at de ikke havde forsøgt at snyde. Klagerne anførte desuden, at metrostewarden ikke havde hjemmel til at anmode om personnummer i kontrolsituationen. Klagerne vedlagde boardingcards fra flyrejsen samt de to 2-zoners billetter.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 29. juni 2012 med henvisning til selvbetjeningsystemet, samt at der på alle klippekortsmaskiner og på alle informationstavler på stationerne er opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Der tages ved udregningen udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zone-ringe (farver), der er frem til slutdestinationen. Metro Service anførte desuden, at der udover op-

kaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige er opsat gule opkaldspunkter på alle stationerne. Disse kan benyttes såfremt passageren måtte have behov for hjælp og vejledning. Metro service kommenterede ikke den del af klagen, som vedrørte stewardens krav om, at der blev oplyst personnummer.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at de var turister, som ikke havde rejst med metroen før,

at deres rejse til København blev helt ødelagt af den opførsel de blev udsat for af metrostewarderne i kontrolsituationen,

at de var i god tro,

at de ikke vidste at metroen kører uden fører eller konduktører ombord, og at dette forhold betyder, at de ikke havde haft mulighed for at søge vejledning ombord på metroen,

at de i metroens reglement efterfølgende har læst, at metrostewarderne ikke var berettiget til at kræve legitimation og personnummer, samt

at de gerne vil betale for de manglende zoner.

**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 det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift,

at der på alle stationer er opsat info-tavler med zoneoversigtskort, som beskriver i farver, hvor mange zoner en given rejse kræver, samt at der til højre for zoneoversigten findes en forklaring på, hvordan kortet skal læses,

at det fremgår af zoneoversigten, at en rejse fra Lufthavnen station til Kongens Nytorv station kræver 3 zoner (per personer), da der køres fra den røde zone, gennem den blå zone og ind i den gule zone,

at Metro Service medarbejdere ifølge rejsereglerne i forbindelse med billettering og efterfølgende udstedelse af kontrolafgift kan bede om at få forevist legitimation, samt

at Lufthavnen station, som var klagerens startstation, altid er bemandet med Metro Service medarbejdere, der kan assistere og hjælpe med billetkøb.

## **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). Af stk. 3 fremgår, at jernbanevirksomheden kan fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

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 stempelt 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.

Fra M.dk:

"Billetkontrol og misbrug

Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Stewards kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om:

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers abonnementskort
- personens identitet er korrekt"

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

Klagersnes rejse fra Lufthavnen station til Kongens Nytorv station krævede billet til tre zoner for dem hver: zone 01, 03 og 04. Klagerne havde købt to 2-zoners billetter i zone 04. Den ene passager havde derfor tilstrækkeligt antal zoner, når disse blev lagt sammen, men den anden passager manglede herefter to zoner.

Kontrolafgiften til den ene passager blev derfor pålagt med rette.

Det af klagerne anført om, at toget var førerløst, og at de ikke kunne spørge om hjælp, kan ikke føre til et andet resultat.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift.

Der er hjemmel i lov om jernbaner § 23, stk. 3, til, at Metroen i sine rejseregler har en bestemmelse om, at en metrosteward kan bede om at se legitimation fra en passager, der ikke har gyldig rejsehjemmel.

Således som sagen foreligger oplyst af klagerne, hvilket ikke blev kommenteret af Metro Service i forbindelse med den oprindelige klage, lægger ankenævnet til grund, at passageren, som blev pålagt en kontrolafgift, blev anmodet om også at nedskrive sit personnummer.

Ankenævnet bemærker hertil, at der ikke i forarbejderne til lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik nr. 274 af 3. maj 1989 § 6, hvor legitimationspligten blev indsat første gang, og som var forgængeren til jernbaneloven, er nævnt noget om, hvad legitimationspligten indebærer – herunder om det kan forlanges, at en passager oplyser sit personnummer.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at bestemmelsen må forstås således, at det kun kan forlanges, at en person viser legitimation med henblik på at fastslå pågældendes identitet. Herefter er det op til stewarden om personnummeret skal afskrives fra det foreviste legitimationskort, men det kan ikke forlanges, at passageren mod dennes vilje oplyser dette, hvis der i øvrigt forevises legitimation for den pågældendes identitet.

Det er herefter kritisabelt, at stewarden anmodede klageren om at nedskrive sit personnummer, når han havde forevist legitimationskort. Metro Service bedes indføre procedurer til sikring af, at dette ikke sker.

Som følge af Metro Services mangelfulde sagsbehandling af den oprindelige klage, hvor de ikke kommenterede denne del af klagen, finder ankenævnet, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter til at klage til ankenævnet på 160 kr. inkl. eventuelt gebyr pålagt klageren for udlands-overførsel af beløbet.

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, men Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter til at klage grundet mangelfuld sagsbehandling.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved