

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0345

**Klageren:** XX  
2720 Vanløse

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 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:** 25. januar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 14. september 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 25. januar 2012 sammen med sin bror med metroen fra Vanløse station i zone 02 til Vestamager station i zone 03. Klageren har anført følgende om billetteringen: *"Et par dage i forvejen havde jeg undersøgt zonekortet på Vanløse station for at finde ud af, hvor mange zoner, der skulle betales for. Vestamager lå placeret i det blå område udenom det røde midterparti, hvilket betød, at der skulle betales for 2 zoner, dvs. 1 klip på et blåt rabatkort. Der var ikke noget zone-tal at se, og jeg gik derfor ud fra som en selvfølge, at det blå felt var zone 2. På billetautomaten på stationen stod der også et stort 2-tal ved Vestamager. Inden vi stod på toget på Vanløse station klippede jeg derfor 1 gang på min brors blå klippekort. Jeg regnede med, at mit pensionist kort med zone 1, 3 og 32 kunne bruges for mit vedkommende."*

Ifølge klageren blev de første gang kontrolleret ved Kongens Nytorv station i zone 01, hvor deres billetter blev fundet i orden, og der blev ikke nævnt noget om klagerens pensionistkort ved videre kørsel.

Klokken 09:36 mellem Sundby station og Vestamager station i zone 03 blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zone på sit periodekort.

Klageren henvendte sig personligt til Metro Service den 25. januar 2012 og anmodede om, at kontrolafgiften blev annulleret. Det fremgår af Metros notater, at klageren var uforstående overfor, hvorfor et klip på et 2-zoners klippekort var gyldig rejsehjemmel for hendes bror, når hun med 3 zoner på sit periodekort blev pålagt en kontrolafgift.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 26. januar 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt at klagerens periodekort, gyldigt til zone 01, 02 og 32, ikke var gyldigt i zone 03 hvor hun var blevet billetteret. Metro Service anførte desuden, at efterfølgende visning af billetter og klippekort ikke accepteres da disse er upersonlige, samt at der på alle metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer. Endelig anførte Metro Service, at klageren havde mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og henviste til ankenævnets hjemmeside [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk). Hvis de ikke havde fået besked fra ankenævnet inden den 14. februar 2012 om at der var indgivet en klage, ville deres rykkerprocedure blive påbegyndt.

Det fremgår af ankenævnets hjemmeside, at det er en betingelse for behandlingen af en klage, at klagen indgives på ankenævnets klageskema på hjemmesiden eller på et skema, som man kan få tilsendt, samt indbetalingen af et klagegebyr. Klageren har oplyst, at hun ikke undersøgte hjemmesiden, men rettede henvendelse til DSB for at få oplyst ankenævnets adresse.

I et brev dateret den 31. januar 2012 klagede klageren over kontrolafgiften til ankenævnet uden samtidigt at indbetale klagegebyret.

Sekretariatet sender i sådanne tilfælde en klagevejledning med oplysning om klagegebyrets størrelse samt et klageskema til den pågældende person. I den konkrete sag skete dette ved en beklagelig fejl imidlertid først umiddelbart efter klagerens anden henvendelse til ankenævnet den 6. september 2012.

I mellemtiden sendte Metro Service den 16. april 2012 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren. Klageren returnerede betalingspåmindelsen med en håndskreven note om, at sagen var anket den 31. januar 2012 med kopi til ældresagen.

I brev af 6. september 2012 rykkede klageren ankenævnets sekretariat for nyt i sagen med kopi til ældresagen, og den 7. september 2012 sendte sekretariatet hende en klagevejledning samt et klageskema. Den 14. september 2012 modtog sekretariatet klagegebyret og klageskemaet i udfyldt stand og sendte klagen i høring i Metro Service.

Under sagens forberedelse sendte sekretariatet Metro Services svar til klageren og anmodede om klagerens bemærkninger inden 14 dage. I brevet var videre anført følgende: *"Til orientering kan oplyses at ankenævnet tidligere har truffet afgørelse i en lang række sager, som kan være relevante for bedømmelsen af din klage, idet disse alle angik passagerer, som havde læst zoneoversigten forkert og som havde for lidt zoner på deres klippekort eller periodekort. I ingen af disse sager fik klageren medhold i sagen. Du kan læse nogle af sagerne på ankenævnets hjemmeside [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk) under "Afgørelser" For få zoner".* link:

<http://abtm.dk/files/Afgorelsersept2012/XXAFG2012-0078.pdf>

<http://abtm.dk/files/Afgorelsersept2012/XXAFG2012-0094.pdf>

<http://abtm.dk/files/Afgorelsersept2012/XXAFG2012-0157.pdf>

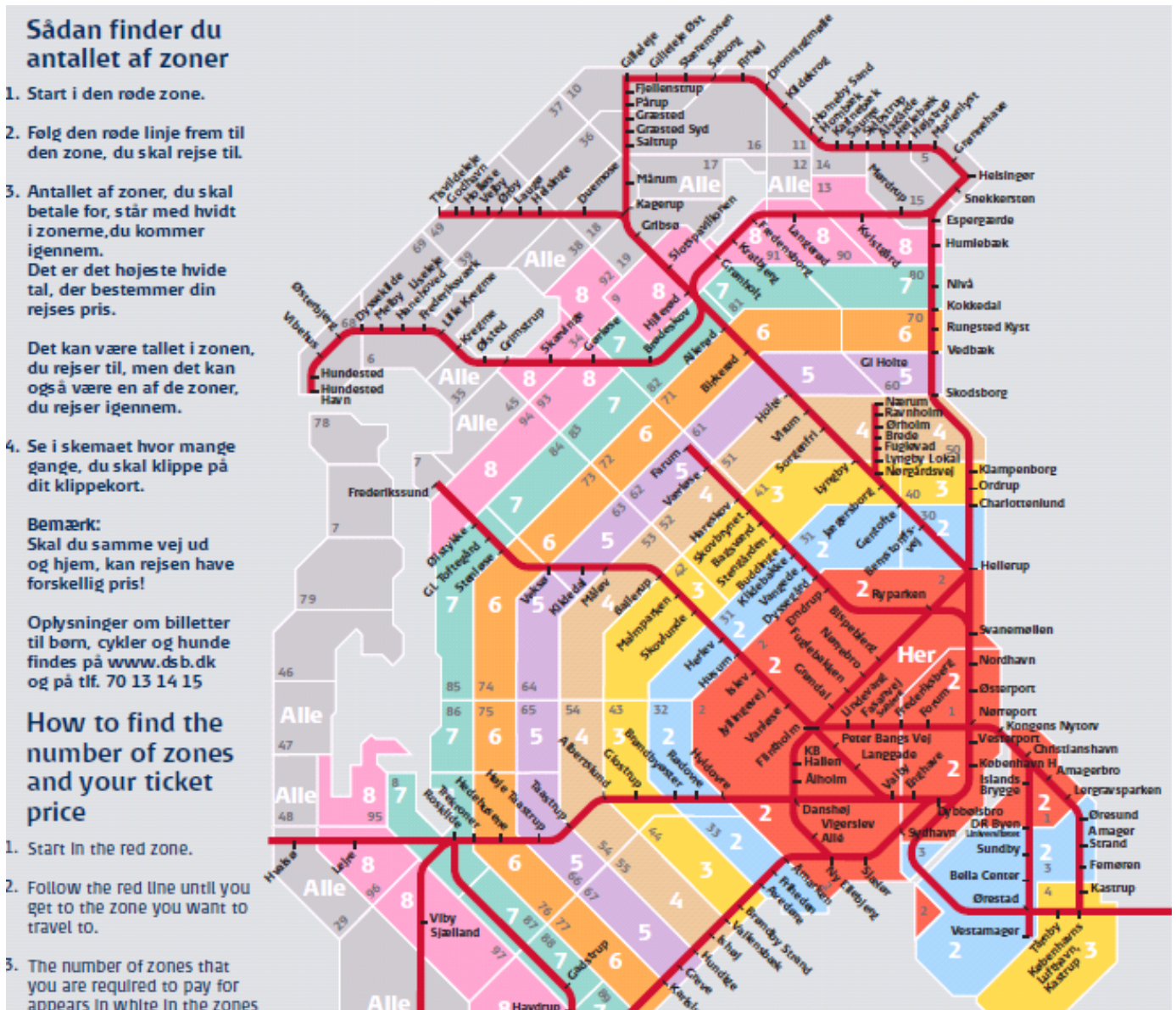
og resten af sagerne på

[http://abtm.dk/kendelser/kontrolafgift - for faa zoner/](http://abtm.dk/kendelser/kontrolafgift_-_for_faa_zoner/)

Hvis du ikke ønsker at opretholde din klage, bedes du snarest muligt oplyse dette til sekretariatet, som herefter tilbagebetaler det klagegebyr, du har indbetalt. Du kan læse mere om ankenævnet

og sagsbehandlingen på vores hjemmeside [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)". Da klageren ikke svarede sendte sekretariatet en erindringskrivelse, som hun heller ikke reagerede på.

## Zoneoversigt fra zone 02:



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun ved kontrollen troede, at de stadig befandt sig i zone 02, da der også kun skulle bruges 1 klip på et blå 2 zoners klippekort,

at hun fik at vide, at der gælder særlige regler for brug af pensionistkort, men at hun aldrig har fået udleveret disse, men blot et lille kort med oplysninger om, hvornår et pensionist kort må anvendes,

at metrostewarden i kontrolsituationen var uforskammet, idet hun nærmest fik at vide, at hun skulle lade være med at benytte metroen, hvis hun ikke kunne finde ud af reglerne,

at hvis hun havde vidst, at hun kørte i zone 03, havde hun selvfølgelig stemplet på det blå klippekort i stedet,

at hun efter nærlæsning af zonekortet på Vanløse station godt kan se et lille trefald helt ude i højre side ved Kastrup station, men at det er en meget uklar måde at angive zonen på,

at hun af sagsbehandleren hos Metro Service fik at vide, at hun skulle have spurgt en metrosteward, hvis hun var i tvivl, men det var hun imidlertid ikke, da hun var overbevidst om, at Vestamager station lå i zone 02,

at zonesystemet er uoverskueligt og ulogisk, når man kun rejser med metroen ved særlige lejligheder,

at hun sendte en klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro den 31. januar 2012, samt et rykkerbrev den 6. september 2012, da hun intet havde fra ankenævnet i omkring 7 måneder,

at hun ikke har internetadgang, og derfor intet vidste om klagegebyr og klageskema,

at hun fik oplyst ankenævnets adresse af DSB i Sølvgade, men at hun ikke fik yderligere oplysninger, samt

at det er mærkeligt, at Metro Service ikke oplyste om ankenævnets adresse, samt reglerne for gebyr og klageskema i deres afgørelse.

**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 sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

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

at der på alle stationer og i alle tog er let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i og i hvilken zone, den enkelte station ligger,

at klagen blev foretaget personligt den 25. januar 2012 og at den pågældende medarbejder tog en kopi af klagerens periodekort og kontrolafgift samt af klagerens brors klippekort. Medarbejderne forklarede klageren forskellen på klippekort/billetter kontra brug af periodekort med faste zoner, og det blev oplyst, at sagen ville blive lagt til en sagsbehandler, men at sådanne sager typisk altid bliver fastholdt, da det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel,

at klageren i kontrolsituationen foreviste et periodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 32, men blev billetteret i zone 03, samt

at Metro Service fremsendte et svarbrev bilagt et nyt girokort til klageren dateret den 26. januar 2012 og da kontrolafgiften ikke blev betalt indenfor fristen, fremsendtes en betalingspåmindelse til klageren den 16. april 2012. Metro Service modtog den 23. april 2012 med posten betalingspåmindelsen påtegnet noter fra klageren, men da dette blev opfattet som ren information, blev der ikke sendt et svarbrev herpå.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 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.

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

Klageren foreviste ved kontrollen i zone 03 et pensionistperiodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 32. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens bror ved den samme rejse kunne nøjes med et klippekort til 2 zoner, ændrer ikke herved.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, om man har gyldig rejsehjemmel til rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Om end det ikke fremgår af den zoneoversigt, der hænger ved billetautomaterne, at man skal have de zoner anført på sit periodekort, som rejsen omfatter, er det en udtrykkelig forudsætning for

hele periodekortordningen, at den rabat, man opnår, er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som er oplyst af passageren ved køb af kortet.

Ankenævnet bemærker, at den af klageren omtalte kontrol ved Kongens Nytorv station i zone 01 ikke udløste en kontrolafgift, da klagerens periodekort var gyldigt i denne zone. Metrostewarden havde på det tidspunkt ikke anledning til at påpege, at klageren ikke ville kunne rejse videre end DR Byen station, hvor zone 03 begynder.

Da ankenævnets sekretariat ved en fejl ikke sendte et klageskema og oplysning om klagegebyr til klageren efter hendes første henvendelse af 31. januar 2012, og det herefter ikke kan udelukkes, at klagesagsbehandlingen kunne være påbegyndt inden udløbet af den af Metro Service fastsatte frist for indsigelser den 14. februar 2012, skal Metro Service frafalde rykkergebyret på 100 kr. over for klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. men skal frafalde rykkergebyret. Klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelse af afgørelsen, 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 19. februar 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand