

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0005**Klageren:** XX  
2720 Vanløse**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 23. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 2. januar 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren er ihændeher af et periodekort med zonerne 01 – 02 og 32. Den 23. november 2012 rejste han fra Vanløse station i zone 02 til Lufthavnen i zone 04. Denne rejse kræver ifølge zonekortet 4 zoner; 01 – 02 - 03 og 04, når der rejses på periodekort.

Ifølge klageren havde han inden afrejsen undersøgt antal zoner på Rejseplanen.dk og havde under "billet" forstået, at rejsen krævede 3 zoner. På Vanløse station spurgte han en steward om antallet af zoner og fik at vide, at han skulle bruge 3 zoner. Da klageren på sit periodekort havde zonerne 01 og 02 købte han en tillægszone til 12 kr. via sin mobiltelefon.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen mellem Kastrup til Lufthavnen i zone 04, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften er noteret:

<Cause>Mgl zoner - sms</Cause>

<Note>Kunden hevder at have fået oplyst at der var 3 zoner til Cph - abk med zone 1 og 2 </Note>

Den 23. november 2012 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet han på forhånd havde undersøgt zone-antallet på nettet, og at han på Vanløse station havde forespurgt en steward om det korrekte antal zoner fra Vanløse til lufthavnen.

Metro Service afviste klagerens anmodning den 29. november 2012, med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

## Zoneantal ifølge zonekortet for zone 02:



## På Rejseplanen.dk ser zoneantallet således ud:

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
<a href="#">Billet</a>	3		36,00 kr	Kontant Billet
<a href="#">Klippekort</a>	3	Gult	20,00 kr	klippekort pr. klip
<a href="#">Periodekort</a>	1 2 3 4	Personligt	630,00 kr	<a href="#">periodekort 30 dage</a>

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har haft månedskort de sidste 10 år og aldrig har fået en kontrolafgift,

at han normalt ikke rejser til lufthavnen og derfor gik derfor ind på rejseplanen, hvor han under "købe billet" kunne se, at han skulle bruge 3 zoner,

at da han ankom til Vanløse station spurgte han en metro-steward om antallet af zoner ud til lufthavnen. Denne svarede, at han behøvede tre zoner,

at da han havde zonerne 01 og 02 på hans periodekort, gik han ud fra at han kunne nøjes med at købe en tilkøbsbillet til én zone, hvilket han så gjorde via sin mobiltelefon,

at da han mødte en steward det sidste stop før lufthavnen, fik han at vide at han ikke havde zoner nok,

at han var forundret over dette, og kontakter derfor Metro Service kundeservice, der kunne oplyse at der var forskel på når man køber en billet og når man har periodekort. Ved billet er det kun 3 zoner til lufthavnen, men hvis man har periodekort skal man bruge alle ekstra zoner, dvs. 2 ekstra zoner udover de 2 han allerede havde på periodekortet,

at hvis han havde vidst at han skulle bruge 2 zoner, så havde han købt den ekstra zone,

at hvis han ville have snydt systemet, ville det ikke være for sølle 12 kr.,

at han i de 10 år han har haft periodekort altid har overholdt de gældende regler, men denne regel vidste han ikke eksisterede, og han mener heller ikke, at han nogensinde nogen steder er blevet oplyst om den,

at selvom det er passagerens eget ansvar at sørger for gyldig billet, føler han sig bondefanget, da rejseplanen ikke gav ham de oplysninger, som Metro Service fremviser, og da metro-stewarden ikke oplyste forskellen på periodekort og billet,

at han ikke kan huske andet om stewarden, end at han var dansk,

at han kun havde 500 ord til at skrive sin klage på Metros hjemmeside, hvilket endvidere gør det besværligt at give en udførlig besvarelse af ens klage,

at hans klage bunder i de oplysninger, han har fundet på nettet, og det er da heller ikke normalt at man tjekker både på nettet og på stationen, hvor mange zoner man skal have, eller hvad reglerne er, når man i forvejen har et periodekort, og når man har brugt internettet inden afrejse,

at da han anvendte Rejseplanen.dk kom ikke frem til de sider Metro Service henviser til men i stedet til følgende sider:

REJSEPLANEN

Dansk | English | Deutsch | Kontakt | Hjælp

### Hvor vil du rejse hen?

Fra: Vanløse Udrejse: 05.02.13 Kl.: 15:05

Til: Lufthavnen st (Metro)

Enkelt Retur

Find din rejse

Find ankomst- eller afrejsested på kort

Tilpas din søgning - vælg evt. via-punkt, bestemt transportmiddel, cykel, gåafstand ...

Fra: Vanløse st (Metro)		Til: Lufthavnen st (Metro)		Tirsdag, 05.02.13 - Afgang 15:08	
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	
15:05	15:31	0:26	0	Metro M2	SE MERE Køb billet
15:09	15:35	0:26	0	Metro M2	SE MERE Køb billet
15:13	15:39	0:26	0	Metro M2	SE MERE Køb billet

Køb billet Hovedstaden

Køb rejse Andre billetter

1 Vanløse st (Metro)  
Skriv startzone, station, adr. eller stoppested  
3 Eller

Lufthavn st (Metro)  
F. eks.: station eller adresse

Voksen 0  
Barn 0  
Cykel 0

Billetter leveres: 5 Februar kl. 15:05  
Til mobilnummer: 20634181  
\*Skal udfyldes

Fortsæt

Om 1415.dk Mine bestillinger Spørgsmål & svar

Køb billet Hovedstaden

Din bestilling

Du er ved at bestille følgende:

Fra: Vanløse St (Metro)  
Afrejsezone: 2  
Antal zoner: 3  
Billettype: Voksen  
Taksområde: Hovedstadsområdet  
Pris: kr. 36,00  
Til mobilnummer: 20634181  
Betaling: Ukendt  
Gyldig fra: 5. Feb 2013 kl. 15:10

Dankort

Gem kortoplysninger til senere brug  
 Ja, jeg accepterer betingelserne

Fortsæt Tilbage

Nu er det nemmere at købe billet og klippekort.  
Download den nye app 'Mobilbilletter' til iPhone og Android eller sms 'APP' til 8415

BUS, TOG OG METRO BINDER BYEN SAMMEN

at han gik ind på rejseplanen.dk og indtastede fra Vanløse til Lufthavn station (metro). Han blev her ført videre til, hvor han kunne købe billet og videre til billettype og antal. Her står der så at antallet af zoner er 3. Hvordan skal han ud fra ovennævnte screenshots, nogensinde vide, at der er forskel på antallet af zoner i forhold til periodekort og billet,

at det virker for ham dybt mystisk, at der skal være forskel på antallet af zoner fra Vanløse, afhængig af om man har et periodekort, eller om man køber billet. Hvorfor skal man så ikke bare købe 4 zoner, når man køber billet fra Vanløse til Lufthavnen?

at han aldrig har nærstuderet bagsiden på et periodekort, da han normalt aldrig kører andre steder, end i de zoner han har købt,

at selvom man forsøger med fornuftige og solide argumenter for, at man ikke har snydt, så anses det fortsat for snyd, idet Metro Service ikke har frafaldet kontrolafgiften, samt

at da han er studerende, og i det tilfælde at han ikke får medhold i sin klage, skal han have halveret kontrolafgiften.

**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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, 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, der for en voksen udgør 750 kr.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på metro-stationerne,

at på stationerne og i alle tog er der let tilgængelig information om, hvilke zoner metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i toget er der ned igennem hele toget opsat friser over alle døre og over vinduerne i siddeafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog,

at klageren i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at han inden afrejsen undersøgte, hvor mange zoner der skulle bruges, på en rejse fra Vanløse til Lufthavnen. Hvor klageren har søgt denne information, fremgår desværre ikke,

at hvis klageren havde søgt på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk), ville informationen have været, at hvis der benyttes periodekort, skal dette indeholde 4 zoner. Klageren havde zonerne 01 og 02 og der manglede således zonerne 03 og 04 = 2 zoner,

at af pjecen – som findes på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) **REJSEREGLER BILLETTER & KORT** – fremgår det under afsnittet **Abonnementskort** på side 19:

#### 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, kommunebuskort 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. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

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



at ud fra de sparsomme oplysninger klageren har givet, har det ikke muligt at lokalisere den medarbejder, klageren henviser til, at have oplyst, at der kun skulle benyttes 3 zoner, såfremt der var tale om kombinationen periodekort gyldigt til zone 01 og 02 samt klippekort/billet,

at det på bagsiden er værdiindstikket fremgår, at Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort normalt gælder ubegrænset antal rejser i den strækning/de zoner og i den periode, der står anført på kortet. Nedenfor er indsat teksten, som fremgår af værdiindstikkets bagside.

**Generelt**

Tjek billetten/kortet. Rejsen er omløbet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling. Refunderbare billetter og kort tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Hør nærmere hos selskaberne eller på stationen.

**Pladsbilletter**

Indtag straks den reserverede plads – ellers kan den anvises til en anden.

**Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort**

Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse – hør nærmere hos selskaberne.

Baggrundillustration: H.C. Andersen papirklip.  
© 2003 Odense Bys Museer.

Serie 965 12/08 765770 a

at Metro Service ikke forholder sig til; hvorvidt der har været tale om bevidst eller ubevidst snyd, men alene forholder sig til, hvorvidt der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej, samt

at det kan oplyses, at der ved en beklagelig fejl er kommet til at fremsende en betalingspåmindelse 1 til klageren. Denne er naturligvis slettet og sagen sat i bero.

**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, 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, 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 750 kr. for voksne.

**Den konkrete sag:**

En rejse fra Vanløse station til Lufthavnen kræver enten klippekort eller billet til tre zoner eller periodekort til zone 01 – 02 – 03 og 04. Klagerens periodekort var gyldigt til zone 01 – 02 og 32, og derudover havde klageren købt en tilkøbsbillet til én zone, hvorfor klageren kun havde billet til og med zone 03. Ved kontrol i zone 04 havde han derfor ikke tilstrækkelig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som kunden har oplyst ved kortets oprettelse. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Hvis rejsen søges på Rejseplanen.dk fremgår det under "Se mere—Detaljer...priser...kort", at der kræves 4 specifikke zoner, hvis man anvender periodekort, og 3 zoner, hvis man anvender klippekort eller billet.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på Rejseplanen.dk kan ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

Klageren har oplyst, at stewarden ikke oplyste ham om forskellen på billet og periodekort. Herefter må ankenævnet lægge til grund, at klageren ved sin henvendelse ikke orienterede stewarden om, at han rejste på periodekort og med hvilke zoner. Klageren må således bære risikoen for, at stewarden svarede mere generelt om billetkøb til Lufthavnen og ikke konkret i relation til klagerens specifikke zoner.

Ankenævnet anbefaler dog Metro Service om at uddanne stewards til at spørge passagerer, som søger rådgivning hos dem, om, hvilken rejsehjemmel passageren skal bruge til rejsen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

Ankenævnet bemærker, at der ikke ved kontrolafgifter er regelgrundlag for en halvering for studerende.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnensformand