

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0267

**Klageren:** XX  
2800 Lyngby

**Indklagede:  
CVRnummer:** Metroselskabet A/S v/Metro Service I/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på klippekort, fordi togbil-  
let ikke var gyldig i metroen, samt klage over at han blev frataget mo-  
biltelefon klippekort

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 31. august 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 11. september 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren havde den købt en sms-togbillet fra Hellerup-Karlskrona med SJ den 18. august 2013 afgang kl. 16:35 og ankomst kl. 20:12. Ifølge klageren kunne hans taxa grundet maraton/triatlonløb i København imidlertid ikke komme til Hellerup station, hvorfra han skulle tage Øresundstog til Karlskrona. Han besluttede derfor at tage taxaen til Jægersborg st. i zone 41, hvor han stemplede et 2-zoners klippekort og kørte med S-tog til Nørreport st. Her skiftede han til metro for at køre til Lufthavnen st. for derfra at nå sit Øresundstog.

På vejen var der i metroen kontrol af klagerens rejsehjemmel mellem Kastrup st. og Lufthavnen st. Da Kastrup st. ligger i zone 04, og da klagerens klippekort kun var gyldigt til rejse til Hellerup st. i zone 2/30, og da den SJ-togbillet, som klageren viste på sin mobiltelefon, ikke var gyldig til rejse med metroen, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er påbegyndt ud-  
stedt kl. 16:17 og stewarden har i noter på afgiften anført følgende:

"  
<Note>blev anholdt af politiet. politiet kom tilbage 10 min senere med mandens cpr etc - ingen mulighed for foto og giro-  
kort må tilsendes. kundeklage kan forventes.</Note

<OtherText>klippet fra zone 41. vi var flere kollegaer involveret. pax havde og togbillet på sin tlf som ikke var gyldig. mente vi skulle udvise konduite pga thriathlon løb i centrum. politi måtte tilkaldes cph pga af manglende samarbejde mht legimation. </OtherText>."

Klageren har imidlertid gjort gældende, at stewarden tog hans klippekort og mobiltelefon og beholdt disse i en time, indtil politet kom.

Da klageren oplyste fødselsdata mv. kun til politet, blev der ikke afleveret en kontrolafgift/girokort til ham, men dette blev eftersendt med posten fra Metro Service.



Zonekort fra zone 41

Data om klagerens togbillet, som han fremviste på sin mobiltelefon:



Ved brev af den 31. august 2013 returnerede klageren girokortet til Metro Service og anførte følgende: "

Jeg returnerer hermed indbetalingskort, for jeg havde både gyldig billet (vedlagt) og klippekort til rejsen. Jeg imødeser en retslig afgørelse, og jeg vil efterfølgende offentliggøre de stærkt kritisable og ulovlige metoder, som Metroselskabets medarbejder benyttede sig af.

Søndag den 18. august var der triathlon i København, hvilket gav massive trafikproblemer, og det var derfor ikke muligt at komme til Hellerup Station, hvor jeg skulle med Øresundstoget. Jeg måtte derfor tage til Jægersborg Station, hvor jeg stemplede mit klippekort og kørte til Nørreport og derfra med Metroen mod Lufthavnen, for at forsøge at nå Øresundstoget. Da jeg viste Metro kontrolløren min mobilbillet og klippekort, tog han begge dele og beholdt, hvilket er klart ulovligt. Han var ligeglad med triathlon i København og trafikkaos og sagde, at hans job var at give mig en bøde. Politiet blev tilkaldt og rystede på hovedet af Metro medarbejderen. Han sagde, at han overholdt Metroens instrukser. Hvis dette er tilfældet, er det klart ulovligt.

”

Den 9. september 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:”

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig, at din billet eller dit klippekort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Det er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse kræver. På alle klippekortsmaskiner og på informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Der tages udgangspunkt i den ”røde zone”, som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person.

Din billet var gyldig til rejse med Øresundstoget fra Karlskrona til Hellerup.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, at der tillige på alle station opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

"Søndag den 18.8.2013 skulle jeg på mit arbejde på hospitalet i Karlskrona. Jeg havde mobilbillet fra Hellerup til Karlskrona og tog en taxa til Hellerup Station, men på grund af triatlon "IronMan" i København, var der afspærringer og trafikkaos, og taxaen kunne ikke komme frem til Hellerup, men måtte i stedet sætte mig af ved Jægersborg Station. Her stemplede jeg mit klippekort til tog og Metro og tog S-toget fra Jægersborg til Nørreport og derfra Metroen til Kastrup Lufthavn for at komme med Øresundstoget (det var kørt fra Hellerup) til Karlskrona. I Metroen blev jeg kort før Lufthavnen bedt om at vise billet, og jeg viste Metrokontrolløren min mobiltelefon med gyldig billet til Øresundstog og Metro samt gyldigt klippekort. Men kontrolløren kunne måske ikke læse, for han tog både min mobiltelefon og klippekort ud af hånden på mig mod min vilje, hvilket han klart erkender, selvom det er ulovligt. Han var grov og uforskammet og sagde, at han var ligeglad med triatlon og trafikkaos i København, og at han ville give mig en bøde, og jeg skulle oplyse navn og adresse. Det ville jeg da gerne eftersom min billet og klippekort var gyldig, men først skulle han give mig min mobiltelefon tilbage. Det ville kontrolløren ikke, før jeg oplyste mit navn og adresse, hvilket er afpresning og klart ulovligt. Han beholdt min mobiltelefon i næsten en time og lod mig ikke besvare den, selvom den ringede flere gange, hvilket viste sig at være vigtige opkald fra hospitalet, hvor jeg arbejder. Han beholdt telefonen - en iPhone til 5000 kr. - efter af vi var stået af på endestationen i Kastrup Lufthavn. Derefter ringede han til politiet, hvilket jeg så frem til, så afpresningen kunne ophøre. Først da Metrokontrolløren så politiet komme, gav han mig min mobiltelefon tilbage, men ikke klippekortet. Politiet anholdt mig kl. 16.00 og vi talte sammen 100 m længere henne af perronen, og jeg gav dem naturligvis mit pas og min adresse og anholdelsen blev ophævet, og jeg er ikke sigtet for noget som helst. Politiet så min mobilbillet og gav mig fuldstændig ret og sagde, at de er dødtrette af inkompetente Metrokontrollører, der ikke kan udføre deres arbejde ordentligt, og spilder politiets tid, når de har vigtigt politiarbejde at udføre, og så på en dag, hvor der var trafikkaos i København på grund af "Ironman". Men det er ikke kun kontrolløren, der har optrådt inkompetent og ulovligt. I svarbrevet på min klage til Metroselskabet står der, at min billet var gyldig fra Karlskrona til Hellerup, hvilket er nonsens og faktisk forkert, hvilket fremgår af vedhæftede udskrift af mobilbilletten.

**Konklusion:** Metrokontrolløren har handlet ulovligt og foretaget afpresning ved at fratage mig min mobiltelefon, og klippekort, mod min vilje, og han lyver, når han skriver, at jeg ikke protesterede og derfor ikke gik med på hans afpresning. Tilmed har man givet mig en bøde uden at have noget som helst bevis! Selv svarbrevet fra Metroselskabet indeholder usandheder, hvilket Ankenævnet let kan få vished om. Der er ikke bare tale om manglende konduite fra Metroselskabet på en dag, hvor der var trafikkaos i København, men om systematiske ulovligheder. Jeg ønsker, at Metroen får en påtale så de forbedrer sig og indfører fuldautomatiske kontrolsystemer, som man kender det fra Londons Underground, hvor inkompetente kontrollører og magtmisbrug ikke forekommer.

- Metroselskabet har ikke fremlagt noget bevis for deres påstand om, at jeg ikke skulle have gyldig billet og klippekort, men alligevel sendt mig en kontrolafgift på 750 kr.
- Svarbrevene fra Metroselskabet på min klage er faktisk forkerte.
- Metrokontrolløren erkender, at han har taget min mobiltelefon og klippekort. Afpresningen varede i næsten en time.
- Københavns Politi gav mig fuldstændig ret, da de så min mobilbillet. De var særdeles skarpe i deres kritik af Metroselskabets ageren."

**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 selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forud-

sætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I det konkrete tilfælde, har stewarden på kontrolafgiften oplyst, at klager blev anholdt af politiet, der 10 minutter senere kom tilbage med klagers persondata. Vi har derfor intet foto af, hvad der er fremvist, og vi har måtte eftersende girokort til klager. Vi har haft sagen til udtalelse hos stewarden, der har følgende kommentarer:”

*Korrekt, kunden havde en billet på sin tlf. – denne bare ikke gyldig i Metro.*

*Korrekt, kunden havde et 2z klippekort – dette desværre kun klippet 1 gang, hvorfor ikke gyldigt i zone 4. Jeg kan ikke huske fra hvilken zone, der var klippet.*

*Korrekt, jeg havde både kundens tlf. og klippekort i mine hænder ved kontrol af begge. Dette var der ikke nogen problemer med fra kundens side på daværende tidspunkt. Ved ankomst til CPH koordinerede jeg tlf-billet med STW-kollega således, at kunden også herfra fik info om, at denne tlf-billet ikke var gyldig i Metro.*

*Efterfølgende fik kunden sin tlf. som han i øvrigt benyttede flittigt, da vi afventede politiets ankomst. Jeg kan ikke huske, hvornår kunden fik sit klippekort retur, sandsynligvis sammen med sin tlf.*

*Kunden ville under ingen omstændigheder samarbejde mht legitimation, da han mente han havde gyldige billetter. Så vidt jeg husker, var årsagen til at han havde taget Metro isf tog, at der var et større sportsarrangement i København.*

*Kunden indvilligede i, at politiet skulle tilkaldes, selvom det kunne tage en del tid – han havde masser af tid, sagde han!*

*Efter ca. 45 min. venten på politiet informerede kunden om, at han snart ville gå – umiddelbart efter ankom politiet.*

*Kunden ville heller ikke udlevere legitimation til politiet. Efter flere opfordringer fra politiet - uden resultat, blev kunden erklæret anholdt. Politiet og kunden gik hen af perron og stod ca. 10 min. ved første rulletrappe. En politimand kom tilbage til undertegnede med en lap papir med kundens navn/cpr.*

*Efterfølgende blev afgift udfærdiget uden kontakt med kunden.*

*Kunden viste under hele episoden en meget negativ adfærd og mente, at undertegnede og min kollega burde acceptere hans billetter, når ”hele indre by var afspærret”?”*

Vi har forsøgt at se, om vi kunne finde en mobilbillet fra klager på det af klager opgivne telefonnummer. Det eneste vi kan se, er et købsforsøg der er fejlet, den 26. sept. 2013. Købsforsøget er fejlet, da klager har benyttet forkert syntaks.

Vi beklager, hvis klagers oplevelse af vor service ikke har været tilfredsstillende. Vi har dog ikke frataget kunden hans mobiltelefon eller klippekort, idet begge dele jf. stewardens forklaring, er tilbageleveret til klager i forbindelse med selve billetteringen.

Endvidere henledes opmærksomheden på metroens rejseregler, hvoraf det fremgår, at passagerer uden gyldig billet har pligt til at oplyse navn, adresse, fødselsdag- og år. (Se nedenstående).

**Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på**

**forlangende vise gyldig legitimation med foto. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.**

Som vi har forstået klager, har han ikke anket betalingen af kontrolafgiften? Men for god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Umiddelbart mener vi ikke, at klager tilføjer sagen noget nyt, andet end nogle postulater om, at også Københavns Politi synes at vort personale er inkompetente. Det er ikke den oplevelse vi har, i vort tætte samarbejde med politiet – tværtimod.

Vi synes dog også det er beklageligt, at det er nødvendigt at tilkalde politiet, for at få fastslået identiteten på en kunde, der skal have udstedt en kontrolafgift, og vi er ganske enige med politiet i, at det er spild af deres gode tid. Klager burde i denne forbindelse være opmærksom på, at det af metroens rejseregler fremgår, at man har pligt til at oplyse Navn, adresse, fødselsdag og år (Se nedenstående) – hvorved vi kunne have undgået spild af politiets tid.”

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har forespurgt i Rejsekort Rejsedata, om der har været rejseaktivitet fra Hellerup st. den pågældende dag. Rejsedata har svaret, at der løbende hele dagen har været foretaget tjek ind på Rejsekortstandere på perronerne på Hellerup st.

### **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 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 750 kr. for voksne.

#### **Særligt for mobilbilletter**

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen. En mobilbillet er kun gyldig på den telefon, den er bestilt til. Der må ikke rettes i billetten. Hvis en billet videregives til en anden telefon, bliver den automatisk ugyldig. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af billetten blive retsforfulgt. Ved billetkontrol skal du finde mobilbilletten frem og vise

den til Metro Stewarden. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i mobilbilletten kan vises til Metro Stewarden fx ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til Metro Stewarden. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.”

### **Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:”**

#### **Kontrol**

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker”

### **Fra Almene Befordringsvilkår for transport af passagerer på jernbane (GCC-CIV/PRR) Gyldig fra den 3. december 2009:**

”4.1.3 I princippet indeholder billetter information om hvilken/hvilke transportør/er, der deltager i udførelsen af befordringsaftalen, billettens udsteder, ruten, prisen, billettens gyldighed, de gyldige befordringsvilkår og, i anvendelige tilfælde, navnet på passageren, rejsedato, tognummer og det bookedede komfortniveau. Billetudsteder og transportører identificeres normalt med koder. En liste over disse koder er tilgængelig på websiderne [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org) og [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).

5.2.5 Billetter berettiger passagerer til rejse i den klasse og på den reserverede plads, som passageren har booket (hvis pladsen er blevet booket). De almindelige transportbetingelser indeholder bestemmelser for de tilfælde, når kun en lavere vognklasse tilbydes på delstrækninger. En reserveret plads skal indtages senest 15 minutter efter afgang, ellers mister passageren retten til den pågældende plads.”

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

Ankenævnet lægger på baggrund af klagerens og stewardens oplysninger til grund, at klageren ved kontrollen i metroen i zone 04 (Kastrup) foreviste en sms-togbillet udstedt af SJ med gyldighed Hellerup-Karlskrona.

Af SJs hjemmeside fremgår, at billettens gyldighed fremgår af billetten. Ifølge den dokumentation, som klageren har indsendt, stod der på billetten anført, at den var gyldig til Øresundstog 1076, 2. kl. vogn 11, plads 85 (Salon, Vinduet) afgang Hellerup kl. 16:35 med ankomst kl. 20:12 og ikke kunne refunderes.

Klageren foreviste endvidere et klippekort til 2 zoner, som var stemplet i zone 41, og som dermed ikke længere var gyldigt, efter at S-toget havde forladt Hellerup st. mod Nørreport, jf. zoneoversigten.

Klageren var således i kontrolsituationen ikke i besiddelse af gyldig billet eller kort, hvorfor det var berettiget at pålægge ham en kontrolafgift.

Uanset at det for visse typer DSB-billetter gælder, at de kan anvendes i bus og metro i Hovedstadsområdet, finder ankenævnet, at klageren ikke var berettiget til - uden at undersøge forholdene nærmere - at antage, at han med en SJ togbillet udstedt i Sverige kunne anvende en sådan billet til metrotransport i København. Der findes derfor ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Det af klageren anførte om, at han ikke havde mulighed for at tage toget med den planmæssige afgang fra Hellerup st. kan ikke føre til et andet resultat, når det tages i betragtning, at han kunne bede taxaen om at sætte ham af, så han kunne gå det sidste stykke til stationen, samt at der foreligger oplysninger om, at der hele dagen igennem har været passagerer, som har afrejst fra Hellerup st., jf. det oplyste fra Rejsedata.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter der er givet divergerende oplysninger om, hvorledes kontrollen foregik – herunder om stewarden beholdt klagerens mobiltelefon og klippekort i en time – har ankenævnet ikke fundet tilstrækkeligt grundlag statuere, at stewarden har tilsidesat sine beføjelser i den henseende.

Ankenævnet bemærker, at det i medfør af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet ligger inden for kontrolpersonalets beføjelser i forbindelse med kontrol af mobilbilletter (og klippekort) at de får mobiltelefon (og klippekort) i hænderne, men stewarden må ikke beholde mobiltelefon eller klippekort, efter at billetterne er undersøgt, fx med henblik på at opnå, at passageren modtager kontrolafgiften, opgiver navn, fødselsdato mv.

Da Metro Services oprindelige afgørelse af 9. september 2013 anførte det faktuelle forkerte, at klagerens billet var gyldig fra Karlskrona – Hellerup (og ikke omvendt), og da Metro Service ikke kommenterede den del af klagen, hvor det blev gjort gældende, at stewarden ulovligt havde taget klagerens mobiltelefon og klippekort, kan ankenævnet ikke afvise, at dette var grunden til, at klageren valgte at gå videre med sagen i ankenævnet. Herefter finder ankenævnet, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret på 160 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klageren 160 kr.

Klageren skal betale det skyldige beløb inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

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 27. januar 2014



Tine Vuust  
Nævnformand