

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0396**Klageren:** XX på vegne af sin søn YY  
2720 Vanløse**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner/manglende billet, samt klage over sagsbehandlingstid.**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 23. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 11. november 2013**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn var den 11. maj 2013 på vej hjem med metroen, efter at han havde været til fest ved Bella Centeret. Rejsen foregik fra Bella Centeret st. i zone 03 til Vanløse st. i zone 02. Man kører gennem zone 01.

Ifølge klagerens søn havde han en billet til 2 zoner, gældende fra zone 03. Kl. 06:56 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Under "ticket type", er der på kontrolafgiften noteret: "intet forevist". Kontrolafgiften er udstedt efter Forum st. i zone 01.

Den 23. maj 2013 anmodede klagerens søn Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende, at han efterfølgende havde fået bekræftet, at 2 zoner var nok til rejsen.

Den 20. august 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at efterfølgende visning af upersonlige billetter ikke kan accepteres.

Klagerens søn anmodede den 26. august 2013 atter om annullering af kontrolafgiften. Derudover klagede han over, at hans billet blev betragtet som upersonlig, idet han gjorde gældende, at hans billetkøb kunne bekræftes af videoovervågningen på Ørestad st., hvor han på det pågældende tidspunkt var den eneste, der købte billet. Endelig klagede han over Metro Services sagsbehandlingstid på 3 måneder.

Metro Service afviste den 16. oktober 2013 klagerens anke, og gjorde desuden gældende at videoovervågningen alene kan anvendes til politiets efterforskning, og ikke til at verificere billetkøb.

### Klagerens indsendte kopi af billet og kontrolafgift:



### Zoneoversigt – zone 3:



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

at hendes søn var på vej hjem fra fest om morgen den 11. maj 2013 omkring kl 6:30,

at han havde købt billet til 2 zoner, 24 kr., i zone 03 (Bella centeret) og kørte med metroen mod Vanløse station,

at han har fortalt, at han sad med billetten i hånden hele vejen. På Forum station kom der en metro-steward, og sagde, at han ikke havde købt zoner nok. Han udstedte derfor en kontrolafgift,

at hendes søn gik direkte ind i 7-11 kiosken på Vanløse Station og fik bekræftet, at han havde købt rigtigt antal zoner,

at han derfor skrev til Metro Service den 23. maj 2013 og gjorde indvendig. Han scannede billetten ind og sendte den med. Metro service svarede den 20. august 2013, - altså 3 måneder efter, at de fastholdt kontrolafgiften, idet billetten var upersonlig og kunne være fremskaffet efterfølgende,

at det altså ikke længere er en sag om forkert antal zoner, men om manglende billet. Sønnen skrev igen den 26. august 2013 til Metro Service. Han opfordrede dem til at se på deres overvågningskamera fra stationen. Metro service svarer d 16/10, at det kan de ikke, det må kun politiet anmode om,

at nu er bøden betalt, men sagen rejser nogle principielle spørgsmål: Hvordan kan stridspunktet pludselig have ændret sig fra forkert antal zoner til manglende billet. Er man som passager forpligtet/ berettiget til at se hvad kontrolløren skriver som årsag til bøden? Er det i så fald rimeligt forlangende, at man selv skal sørge for, at der står det rette. Skal man henvende sig til andre passagerer i Metroen for at skaffe vidner, så man kan bevise sin "uskyld"? Det får man nok svært ved. Det er ligeledes svært at forestille sig, at man kl. 6:30-7:00 om morgenen lige kan skaffe sig en billet fra en tilfældig person på stationen, som passer i antal zoner. For hendes søn har selvfølgelig vidner på, at han lige kom fra festen ved Bella Centeret. Er årsagen til det ændrede stridspunkt i virkeligheden, at Metro Service ved at skrive manglende billet, dermed fratager passageren enhver mulighed for at klage. Billetten er jo upersonlig, altså påstand mod påstand, om man havde den med eller ej. Skriver man derimod at det drejer sig om for lidt zoner, så har passageren straks en bedre sag, og dermed afsløres evt. uvidenhed hos metro-stewarden. Et vidne i denne sag kunne have været personalet i 7-11, men da Metro service er 3 måneder om at svare på første klage og 1 1/2 måned næste gang, så er der næppe nogen, der husker noget mere. Kan være personen ikke er ansat mere mm,

at slutteligt virker en svartid på 3 måneder urimelig lang. Man kunne lige så godt have smidt billetten ud, men at de er vant til at gemme den slags, så det gør de heldigvis også her,

at desværre er billetten ikke købt med dankort,

at hun er skuffet over at modtage noget, der minder om standard skrivelse/ svar på anken, samt

at svaret fra Metro er helt ubrugeligt. De svarer som om sagen drejer sig om manglede billet. Og så kan man jo bare henvise til en skrivelse om eget ansvar for gyldig billet og dermed få ret. Hun mener ret udførlig at have gjort rede for, at sagen drejer sig om metro-steward, der siger et og skriver noget andet. Altså siger til hendes søn, at han ikke havde zoner nok og dernæst skrev "ingen billet" på kontrolafgiften. På den måde afskærer man alle muligheder for klageren. For hvis man nu forstillede sig at metro-stewarden højt havde sagt "du har ingen billet", så ville personen

jo nok protestere og skaffe vidner i Metroen. Havde han skrevet på kontrolafgiften, at det var for få zoner, var det jo nemt modbevist. Sønnen stod på i zone 03 og fik kontrolafgiften i zone 02. Han har billet til 2 zoner og kunne dermed bevise efterfølgende, at der var løst gyldig billet.

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

at Metroen er et ubemandet transportmiddel og et selvbetjenings system hvor det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Passageren skal derfor selv sikre sig, at deres 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejse-regler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at passagerer selv skal sikre sig, at de har en gyldig billet gældende til hele rejsen, ligesom de ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Personalet er instrueret i altid at give passageren rimelig tid til at finde billetten. Kan passageren imidlertid ikke fremvise en gyldig billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift,

at på selve afgiften er der noteret af steward, at der intet er blevet fremvist i kontrol situationen. Steward har taget et billede af klagerens sygesikring, men har ikke taget andre billeder. Såfremt billetter bliver fremvist i kontrolsituationen, tager personalet billeder af dette,

at hvis kontrolafgiften var udstedt på baggrund af manglende zoner, så skriver stewarden dette i feltet under årsag til udstedelse. Stewarden skal altid selv aktivt vælge en årsag i feltet "årsag til udstedelse" når de udsteder en kontrolafgift, og i dette tilfælde har steward noteret, at intet er forevist i kontrol situationen,

at stewarden i mellemtiden er fratrukket stillingen som steward, og kan derfor ikke længere rådspørges om den specifikke sag. Det kan dog oplyses at stewardsne bliver grundigt oplært i at udstede kontrolafgifter og det udstyr, de benytter til dette. Stewards er endvidere uddannet i zonesystemet, og er derfor bekendt med at 2 zoners billetter stemplet i zone 02, giver ret til kørsel i zone 2 samt alle nabozoner – nemlig zone 01, 02, 03, 30, 31, 32 og 33,

at stewardsne ikke skal forholde sig til konkrete situationer, når de billetterer. De skal udelukkende forholde sig til, om den enkelte passager kan fremvise gyldig rejsehjemmel eller ej. Kontrolafgifter bliver ikke udstedt af vores billetterende personale med mindre det er berettiget. Alle passagerer uden gyldig rejsehjemmel får udstedt en kontrolafgift,

at Metroen accepterer ikke efterfølgende, at der fremvises billetter eller klippekort, da disse er upersonlige, og derfor alene gyldige af ihændehaver på billetteringstidspunktet.

**Udsnit af Metroens rejse regler fra [www.m.dk](http://www.m.dk):**

**"Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på Metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. 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

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er per januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler. Se gældende priser på m.dk.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til 100 kr., hvis du kan sende en kopi af periodekortet til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt, som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift, opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. (Gældende per januar 2013). Hvis ekspeditionsgebyret ikke betales til den angivne frist, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk.

Kan billetter eller kort ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning af billetter og klippekort ikke blive accepteret,"

at video-overvågningen alene er til brug ved politiets efterforskning, og kan således ikke benyttes til at verificere billetkøb på stationerne. Det er derfor ikke muligt at bruge videoovervågning i denne sag,

at den lange sagsbehandlingstid naturligvis beklages, men grundet stort arbejdspress i afdelingen, har det ikke været muligt at besvare henvendelserne tidligere. Dette har dog ikke haft nogen påvirkning på udfaldet af afgørelsen i sagen, samt

at billetten som Metro Service senere har fået tilsendt en kopi af, har ikke været fremvist til steward i billetkontrolsituationen.

## **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).

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.

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

Det fremgår af Metros rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen.

Der foreligger divergerende oplysninger, om hvad klagerens søn har forevist i kontrolsituationen. Klagerens søns rejste ifølge egne oplysninger fra Ørestad st. i zone 03 til Vanløse st. i zone 02. På kontrolafgiften har metro-stewarden noteret "ingen billet", mens klageren har gjort gældende, at sønnen havde en 2-zoners billet.

Ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at metro-stewarden under de af klageren angivne omstændigheder ville vælge at nøjes med at tage et billede af klagerens søns sundhedskort, men ikke af en forevist billet, for derefter at notere "ingen billet", i stedet for "manglende zoner", som årsag til kontrolafgiften. Ankenævnet bemærker, at en billet købt i zone 3 er gyldig til den pågældende rejse, jf. zoneoversigten, hvor både zone 01 og 02 er blå, hvilket indikerer, at billet til 2 zoner er tilstrækkeligt. Ankenævnet finder det således heller ikke sandsynligt, at stewarden ville have udstedt en kontrolafgift på baggrund af en i øvrigt gyldig billet.

Endvidere bemærker ankenævnet, at efterfølgende indsendelse af upersonlige billetter efter ankenævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Metro Services sagsbehandlingstid på 3 måneder må betragtes som lang, men den medfører ikke i sig selv, at sagen skal have et andet udfald.

Der findes herefter ikke at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written over a light grey dotted background.

Tine Vuust  
Nævnensformand