

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0438

**Klageren:** XX  
2300 Kbh. S

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

**Klagen vedrører:** Ekspeditionsgebyr på 100 kr. for manglende forevisning af periodekort.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 12. oktober 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. november 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste med Metroen den 5. oktober 2013, hvor hans rejsehjemmel blev kontrolleret. Da han foreviste et periodekort, som var gyldigt til den 30. september 2013, blev han kl. 04:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel. Stewarden tog et foto af periodekortet.

Den 12. oktober 2013 sendte klageren en anmodning om annullering af kontrolafgiften på baggrund af, at han havde haft gyldigt periodekort, men ikke havde fået tid til at finde det frem, fordi det lå bag kortet for september måneds indstikskort. Han medsendte ikke foto af dette periodekort fra oktober måned.

Den 4. november 2013 anmodede Metro Service klageren om kopi af det på kontroltidspunktet gyldige periodekort.

Klageren meddelte Metro Service den 6. november 2013, at han havde smidt det pågældende periodekort fra oktober måned ud, da han ikke havde hørt yderligere fra dem efter sin henvendelse den 12. oktober 2013. Han vedlagde kopi af kontoudskrift fra betaling af abonnementskort for oktober måned.

Den 25. november 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde gældende, at de ikke accepterede efterfølgende kvitteringer eller kontoudtog, da disse ikke er rejsehjemmel.

Klageren indgav herefter klage til ankenævnet, og under denne sag nedsatte Metro Service kontrolafgiften til 100 kr., idet DSB havde bekræftet, at klageren var tilmeldt abonnementsordning.

Klageren har fastholdt ikke at ville betale den nedsatte kontrolafgift.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften på 100 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at for det første medbragte han korrekt rejsehjemmel på dagen, men på for langsom fremvisning fik han en bøde alligevel. Da han så umiddelbart efter kontaktede Metro via M.dk d. 12. oktober skete der ikke yderligere fra deres hånd før den 3. november. Her bad om hans periodekort fra oktober måned, hvilket han i god tro om, at ingen kontakt fra dem i over to uger, som de virker til at forvente af ham, betød, at de havde ladet sagen ligge, og som han derfor havde smidt ud. Desuden var en nedsættelse og ikke en ophævelse af selve bøden, de tilbød.

Da han tilbagesendte dem en kvittering for køb af periodekort for den pågældende periode, hørte han igen ikke noget i en måned, indtil han fik et brev om at rette henvendelse dertil.

Klagen drejer sig altså om en kontrolafgift, der er blevet udstedt på trods af gyldigt rejsehjemmel, og derefter senere negliger af de beviser, han sendte for at han havde gyldig rejsehjemmel.

Han kan desværre ikke acceptere nedskrivningen, da han principielt er imod at betale, eftersom han på den pågældende rute fremviste korrekt rejsehjemmel og accepterer derfor kun, at afgiften bortfalder.

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

At de nu har undersøgt sagen hos DSB, som kunne oplyse, at klager havde betalt for 3 zoner dækkende oktober måned, samt at der ikke var ændret på klagers stamkort for den pågældende måned, hvorfor zonerne dækkede det område, klager blev billetteret i.

Sagen behandles hos Metro Service den 4. november 2013 – her får klager tilbudt at fremsende kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, dette har han ikke gjort. Det er helt normal praksis, at der i tilfælde, hvor kunder med periodekort (personlig rejsehjemmel) får mulighed for at fremsende kopi af et gyldigt kort, måtte de have glemt kortet hjemme eller have glemt at udskifte værdiindlægget. Ovenstående fremgår også af den klagevejledning, der er anført på kontrolafgiften.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via [www.m.dk](http://www.m.dk)

Klageren vedhæftede ikke kopi af det nye værdiindstik i forbindelse med sin henvendelse til Metro Service, hvorfor de udbad sig en kopi.

De fastholder på baggrund af ovenstående deres krav på 100 kr.

## **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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler:

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. 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. Metro Steward 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 periodekort
- 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 pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af periodekortet til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

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

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen den 5. oktober 2013 foreviste et periodekort, som kun var gyldigt til den 30. september 2013, således som det fremgår af det foto, som stewarden tog i kontrolsituationen.

Ankenævnet har ikke belæg for at statuere, at klageren ikke fik tilstrækkelig tid til at fremfinde sit periodekort, og det beroede i øvrigt på klagerens egne forhold, at han ikke inden rejsen havde sørget for, at det gyldige kort lå forrest i indstikket og kunne forevises på anmodning. Ankenævnet bemærker, at klageren hverken i forbindelse med sin klage den 12. oktober 2013 eller senere har kunnet indsende en kopi af kortet fra oktober måned.

Det kan derfor ikke lægges til grund, at der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved selve kontrollen, og Metro Service er derfor berettiget til efter rejsereglerne at fastholde nedskrivningen til 100 kr. på baggrund af undersøgelserne om klagerens abonnementsforhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af ekspeditionsgebyret på 100 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.

Dog er der oprindeligt indbetalt 160 kr. i klagegebyr, fordi sagen angik en kontrolafgift på 750 kr. Denne er senere blev annulleret mod 100 kr. i ekspeditionsgebyr. Klagebyret for klagegenstandens størrelse er herefter 80 kr., hvorfor sekretariatet tilbagebetaler 80 kr. til klageren.

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



Tine Vuust  
Nævnformand