

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0454

**Klageren:** XX  
2300 København S

**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  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. oktober 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. december 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klageren, der var udvekslingsstudent fra Norge fra august 2013, var indehaver af et periodekort på sin mobiltelefon med zonerne 01 – 02 – 32 – 43 – 54 – 66 og 76.

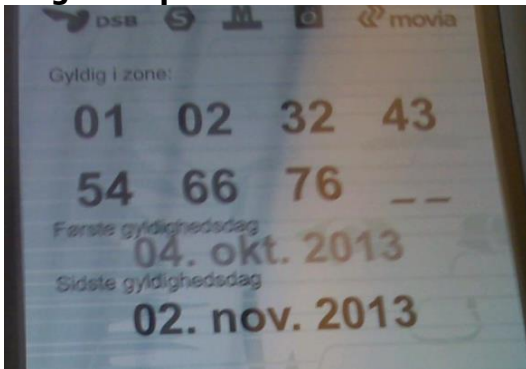
Han rejste den 14. oktober 2013 fra DR-Byen st. i zone 01/03 til Vestamager st. i zone 03. Da hans periodekort ikke dækkede zone 03, blev han ved kontrol i metroen kl. 15:09 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på abonnementskort.

Klageren anmodede den 16. oktober 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:”

Jeg har et periodekort som dækker alle sonene fra København H til Trekroner (kontrolløren tok bilde av kortet). Da kontrollen ble gjort var jeg uheldigvis i sone 3. Jeg er fra Norge (kom i august), og kan ikke alle deres (kompliserte) regler ennå. Jeg er student, men fordi jeg får norsk, ikke dansk, studiestøtte, betaler jeg full pris på 1035.- / mnd. Jeg beklager at jeg manglet én sone, men nå har jeg lært systemet. Jeg har simpelthen ikke flere penger. Jeg hadde også sykkelbillett.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 6. november 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at klageren havde mulighed for at indgå en afdragsordning.

### Klagerens periodekort:



### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han var på vej ud i den danske natur med sine norske venner og blev standset på DR-Byen, som viste sig at være én station udenfor de zoner, han havde på sit periodekort. Han havde også gyldig billet til sin cykel,

at han lige var kommet til Danmark, og slet ikke var klar over, at han behøvede en ekstrabillet til 12 kr. for den pågældende zone. Siden har han lært hvorledes zonesystemet fungerer, og også lært sig at tale dansk,

at metro-stewarden forstod, at han havde handlet i god tro, så han sagde at det helt sikkert ville ordne sig, hvis han kontaktede ankenævnet,

at han betaler 1035 kr. om måneden for et periodekort, sådan at han kan rejse i syv zoner mellem København H og Trekroner (Roskilde Universitet) hver dag. Kortet var gyldigt, da kontrollen blev foretaget,

at fordi han er på udveksling fra Norge i et halvår, og modtager norsk SU, ikke dansk, får han ingen rabat. Han har alligevel ikke flere penge end danske studerende, og det er et system, han synes er dybt frustrerende,

at på papiret er han taget uden gyldig billet, og det beklager han dybt. Han beder alligevel pænt om at udvise det skøn, at synes der er rimelig i den her sag, og trække afgiften, sådan at han har penge til at rejse lovlig fremover. Han har allerede betalt så mange penge for dansk kollektivtrafik, og nu i tillæg en afgift for at anke, at han som studerende simpelthen ikke har flere penge til at betale afgiften - heller ikke på afbetaling, hvis han også skal have penge til at komme til universitetet i Roskilde hver dag - uden rabat for studerende. Han bliver i så fald nødt til at rejse uden billet, og det ønsker han ikke. Han har handlet i god tro, og håber inderlig, at man tager hensyn til det,

at han nu er rejst tilbage til Norge, og fordi han brugte alle sine afsatte midler til at betale for periodekort, har han ikke penge til, at betale for afgiften, samt

at han for øvrig er journalist, og, ikke at det skal misforstås, men han vil selvfølgelig forsøge, at gøre sit for at få forandret den uretfærdige praksis med at udlandsstuderende ikke modtager samme rabat som danskerne.

**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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på alle stationer,

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 sideafsnittene – i alt 22 friser i hvert tog.



At når der benyttes periodekort, gælder periodekortet alene til de zoner, der er påtrykt stamkortet – i denne konkrete sag har klager et periodekort gyldigt til zonerne 01 – 02 – 32 – 43 – 54 – 66, 76,

at på stationerne er der opsat store informationstavler, hvor det af tavlen **Trafikinformation** dels er muligt at aflæse, hvor mange zoner (farver) en rejse kræver, når der benyttes billet eller klippekort, og dels hvilke zoner en rejse kræver, når der benyttes periodekort (zonenumret står anført med hvidt).



Farvezone	Klippekort : Voksen								Barn		
	2	3	4	5	6	7	8	All	1	2	
1	1 klip									1 klip	
2		1 klip									1 klip
3			1 klip								
4				1 klip							

Ovenstående udklip er fra informationstavlen **Trafikinformation**, som er opsat på DR-Byen station.

At måtte passageren være i tvivl om, hvor mange zoner, der skal benyttes eller hvilke zoner, der skal benyttes, er det altid muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne – den grønne knap kan benyttes ved brug for information. På knappen er trykt ordet INFO. Hertil kommer, at der på billetautomaterne findes en opkaldsknap, som kan benyttes, hvis der er tvivlsspørgsmål i forbindelse med køb af billet eller klippekort,

at begge typer informationsknapper sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billets spørgsmål. Det ville således også på denne måde have været muligt for klageren at indhente oplysninger om, hvor mange eller hvilke zoner, der var nødvendige for den konkrete rejse,

at billetteringen er foretages på strækningen mellem DR-Byen station og Sundby station (zone 03) – og dermed på en strækning, hvor klagerens periodekort ikke dækkede, at det alene er på selve stationen DR-Byen, delezonen 01/03 eksisterer. Straks metroen forlader DR-Byen i retning mod Vestamager, betragtes det som zone 03, ligesom det, når metroen forlader DR-Byen i retning mod Vanløse, betragtes som zone 01,

at det ikke er mulighed for at vurdere, hvorvidt klageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor der alene forholdes til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, samt

at måtte klageren ønske det, er det altid mulig at indgå en afdragsordning – ordningen er omkostningsfri. Metro Kundeservice kan kontaktes alle hverdage – mandag til fredag – mellem kl. 8:00 og 16:00 på telefon 70 15 16 15 (tast 1).

## **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:***

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 01 – 02 – 32 – 43 – 54 – 66 og 76, og han kunne derfor ved kontrollen - i zone 03 - ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. 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.

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 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



Tine Vuust  
Nævnshoved