

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0306

**Klageren:** XX  
Sverige

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for forevisning af ugyldigt JoJo-kort, idet kvittering for betalingen manglede.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 8. september 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. oktober 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren er bosiddende i Sverige og studerer i København.

Den 7. september 2014 rejste hun med metro fra Femøren st. mod Lufthavnen st., hvor hun ved kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift kl. 15:54 for manglende gyldig rejsehjemmel, da hun foreviste en kvittering fra Skånetrafikken på køb af Jojo-kort den 20. august 2014 til 20 kr. samt Øresundskort Bro til 1.900 kr. På kvitteringen var anført, at den ikke var gyldig som billet.

Som legitimation foreviste hun et studiekort.

Den 8. september 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun havde fået udskrevet en "inspektionskvitto" hos Skånetrafikken, som ifølge dem var det samme som en "ladningskvitto". Hun oplyste, at hendes kort var gyldigt til den 18. september 2014.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 12. september 2014 med henvisning til at klageren havde fået rimelig tid til at lede efter sin rejsehjemmel og at efterfølgende indsendelse af upersonlig kort eller billet ikke kunne accepteres, da de kun var gyldige for ihændeleveren på billetterings-tidspunktet.

Klageren har under ankenævns sagen indsendt kopi af brev om at Skånetrafikken bekræfter, at den 20. august 2014 på JoJo-kortnummer 3315157130 er indbetalt for 30 dages transport mellem Malmø – København. Klageren har desuden indsendt bankoversigt på betalingen af 1920 kr. med MasterCard. Endelig har klageren indsendt kopi af et JoJo-kort Student med nummer 33178011947.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

"I have a jojo card from skånetrafiken. When you buy the card you get two receipts, one says kvitto(receipt)and the other one says laddningskvitto. On skånetrafiken they told me to save the receipt, which I did but I got a ticket on the metro because I had saved the wrong receipt although my card was valid for two more weeks. I went to skånetrafiken the day after and printed the right receipt which I sent to metro services. I have never got a ticket before and it was the first time I had bought jojo öresund period card

My card was valid and I had the receipt which skånetrafiken said I should have,

Jag skickar i alla fall med en bild på mitt jojo kort, studiekort och studiebevis. När jag fick böten hade jag dock inte hunnit få mitt studiekort eftersom jag precis börjat skolan och inte fått ett studiebevis som krävs för att man ska få ett studentkort. Jag uppgraderade alltså inte mitt kort fören vid nästa laddningstillfälle. Det är självklart att jag som student inte skulle lägga ut 600kr extra på ett vuxen pendelkort om jag inte var tvungen. Men när man är ny som student och inte hunnit få underskrifter från skolan får man göra så. När man sedan har de papprena kan man byta till ett student kort när som helst och få de ca 600 kr tillbaka. Jag hade dock inte hunnit det så kortet jag hade när jag fick böten var alltså inte ett studentkort fast att jag var student, jag skickar därför en bild på mitt nya studentkort som jag skaffade 19/9. I det bifogade dokumentet som heter sara.pdf kan ni dock se att jag började mina studier den 1 september. Ni kan också se giltighetstiden på mina studiekort.

Jag förstår att böter är en del av ett fungerande självbetjäningssystem men när jag köpte mitt jojo kort på skånetrafiken och frågade hur det fungerade uppfattade jag det som att det var kvittot jag behövde. Hon satte dock in båda kvittorna i min korthållare i alla fall. Laddningskvittot måste sedan ha fallit ut någon gång under alla de gånger man måste ta ut kvittot för att visa för kontrollanten, jag tänkte inte på detta fören metro kontrollanten sa att jag hade fel kvitto.

Jag vill också tillägga att vi kunde sluppet allt det här med böter och överklaganden om kontrollanten följt med mig ner till ankomsthallen där det finns ca tre skånetrafiken automater där man kan skriva ut inspektionskvitton, kontrollanten hade hunnit dit och tillbaka på under 5 minuter vilket även är den tid man minst måste vänta på att nästa metro ska avgå. Det hinner man alltså innan nästa metro går. Jag tycker alltså att kontrollanten som ändå la ner flera minuter med att skriva min böter på Lufthavn alltså kunde ha tagit sig den tiden. Era kontrollanter är ju trots allt instruerade att ge passageraren lång tid att finna sin biljett(vilket står tydligt i ert bifogade dokument).

Er kontrollant sa också att det inte är några problem att överklaga och få sin böter struken om man skickade med en bild på sitt laddningskvitto. Detta strider också mot det ni själva skriver på [www.m.dk](http://www.m.dk). Det står att era kontrollanter ska få relevant information, det blir väldigt motsägelsefullt när ni i den bifogade filen skriver att ni inte accepterar biljetter i efterhand.

Jag tycker också att det är riktigt dåligt att det ska ta så här lång tid.

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

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 forudsætning 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 den konkrete sag bliver klageren billetteret på strækningen Femøren til Lufthavnen, og fremviser her en kvittering på køb af JoJo-kort, af hvilken det øverst fremgår ”Detta kvitto gäller ej som biljett”. På baggrund heraf, udstedes en kontrolafgift.

Klager fremsender efterfølgende en kopi af en ”Inspektionskvitto”, der dokumenterer at et JoJo-kort med nummer 3315157130 er gyldigt i perioden 20.08.14 til 18.09.14.

Der findes forskellige former for JoJo kort, men vi har desværre ikke billede af klagers JoJo-kort. Af den af klager fremsendte Inspektionskvitto fremgår begrebet ”Reskassa”, hvorfor vi formoder at det er denne type JoJo-kort klager har.

Om JoJo Reskasse fremgår et af [www.skånetrafiken.se](http://www.skånetrafiken.se), at JoJo-kort Reskassa kun er gyldigt sammen med fremvisning af gyldig ”Laddningskvitto”:

#### Resa med Jojo Reskassa och Jojo Mini

Så här reser du med Jojo Reskassa och Jojo Mini i Skåne, Danmark och Sydsverige.

#### Resa i Skåne

##### • Resa med grön stadsbuss

Vill du ha en vuxenbiljett och åka inom stadszonen håller du fram ditt kort mot kortläsaren när du går ombord. Vill du köpa en barnbiljett, en Duo/Familj eller om du ska resa vidare utanför stadszonen behöver du berätta det för föraren innan du håller fram kortet.

Resa vidare med tåg: Be föraren om en pappersbiljett som du kan visa upp på tåget.

##### • Resa med gul regionbuss

Tala först om vart du ska för föraren. Vill du köpa barn/ungdomsbiljett eller Duo/Familj behöver du även berätta detta innan du håller fram kortet mot läsaren.

Resa vidare med tåg: Be föraren om en pappersbiljett som du kan visa upp på tåget.

##### • Fortsätta att resa med samma bussbiljett

Om du har köpt biljett i biljettautomaten och åkt tåg först till så kan du fortsätta din resa med stadsbuss/regionbuss. Du kan resa inom området som din biljett gäller för.

Då behöver du bara hålla ditt Jojo-kort nära läsaren vid biljettmaskinen som känner av att det finns en giltig biljett.

##### • Resa med tåg

Köp din biljett innan du går ombord. **Du behöver visa både Jojo-kortet och biljetten ombord under resan.** Biljetten köper du enklast i biljettautomaten eller hos våra kundcenter och serviceombud.

Börjar du resan med buss och har löst biljett hela vägen visar du den pappersbiljett, som du fick av bussföraren, ombord på tåget.

- Gå ombord i tid. Tågen stänger dörrarna och låser dem 30 sekunder innan avgång för att hålla tiderna.

Da dette kort er upersonligt, og kan benyttes af ihændeholderen, er kriterierne for nedskrivning af kontrolafgiften ikke tilstede, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Vi er dog opmærksomme på produktet JoJo-kort Student Öresund (Se nedenfor), hvor både Jo-Jo-kort, laddningskvitto og Studie ID skal fremvises.

Måtte klager kunne fremsende en kopi af hendes JoJo-kort, med nummer 3315157130, hvor det fremgår at JoJo kortet er et JoJo-kort Student Öresund, vil vi nedskrive kontrolafgiften til 125 kr., idet vi således opfatter kriterierne for nedskrivning af kontrolafgiften som værende opfyldt.

The screenshot shows the Skånetrafikens website. The main navigation bar includes 'Resenär', 'Företag', 'Serviceresor', 'Om oss', and 'Visitor'. Below this, there are tabs for 'Start', 'Tider och priser', 'Kort och biljetter', 'Kundtjänst', 'Frågor och svar', and 'Jojo Online'. The 'Jojo Online' tab is selected, leading to a page titled 'Jojo Student Öresund - för dig som studerar i Danmark'. The page content includes a sidebar with 'Hur och var du köper biljetter?', 'Rabatter', 'Åldersgränser', and 'Giltighet'. The main text explains that the Jojo Student Öresund is a 30-day period ticket with a 35% discount. It lists requirements for purchase: a study decision from CSN, a photo, and an ID with photo. A highlighted section states: 'Jojo Student Öresund är personligt och består av 3 delar: ett Jojo-kort märkt "Student", ett laddningskvitto som visar din pågående 30-dagars period samt ett studiebevis med foto. Alla 3 delar måste vara med under resan och kunna visas tillsammans med giltigt fotolegitimation.'

Af det af klager fremsendte, er der sendt en kopi af et Jojo-kort Student, med nummer 3317801194 7 – og altså ikke det samme nummer, som det, der blev forevist i kontrolsituationen.

Vi er derfor af den opfattelse, at klager har rejst på et upersonligt kort, der også kan benyttes af andre, hvorfor betingelserne for nedskrivning af kontrolafgiften desværre ikke er til stede.

I et selvbetjeningssystem er det passagerernes eget ansvar at sikre, at de har gyldig rejsehjemmel, samt at denne kan fremvises i billetteringssituationen.

Det kan derfor ikke forlanges, at stewarden skal følge klager ned i lufthavnens ankomstterminal til en automat fra Skånetrafikens, for at udskrive en ny Laddningskvitto. Henset til ovenstående, fastholder vi fortsat vort krav om betaling af kontrolafgift på 750 DKK. ”

## **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 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgik af Metroens dagældende rejseregler, 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.

Hvis man havde gyldigt periodekort (med foto), men havde glemt dette, kunne kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis man sendte en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Blev ankefristen på de 14 dage ikke overholdt, fastholdtes kontrolafgiftens fulde beløb. Metroen kunne i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke blev indbetalt inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke forinden var gjort skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendtes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse blev opkrævet et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse. De nævnte satser var gældende pr. januar 2014. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteredes ikke, da disse er upersonlige.

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

Klageren kunne ved kontrollen den 8. september 2014 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun foreviste en kvittering på køb af JoJo-kort, af hvilken det fremgik "Detta kvitto gäller ej som biljett". Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren indsendte efterfølgende en kopi af en "Inspektionskvitto", der dokumenterede køb af et JoJo-kort med nummer 3315157130 med gyldighed i perioden 20.08.14 til 18.09.14.

Under ankenævns sagen har klageren indsendt kopi af et JoJo-kort student med "Studiebevis Øresund". Dette kort er personligt, idet der er foto af indehaveren. Hun har endvidere indsendt "ladningskvitto" for købet af kortet. Af kvitteringen fremgår gyldigheden fra den 6.1.2015 – 4.2.2015. Dette kort har imidlertid ikke samme nummer, som det JoJo-kort, hvor den indsendte "inspektionskvitto" dokumenterede køb af JoJo-kort i perioden for kontrollen.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke har opfyldt betingelserne for at få nedsat / annulleret kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. ved efterfølgende indsendelse af

et periodekort med foto, som var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse den 8. september 2014.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævningsformand