

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2016-0085

**Klageren:** XX  
2650 Hvidovre

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Klageren troede, at hun som DSB Plus-kunde kunne rejse gratis i metroen på sin fødselsdag, som med DSB S-tog.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er tilmeldt DSB Plus-ordningen, som er en ordning, der giver dets medlemmer en række fordele i forbindelse med rejser med S-tog. En af de fordele, man som DSB Plus-kunde opnår, er, at man kan rejse gratis i S-toget på sin fødselsdag. Der sendes følgende besked på sms til de tilmeldte:

"Hej {FORNAVN}. Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget. Mvh DSB Plus. Afmeld sms på dsbplus.dk"

Klageren rejste på sin fødselsdag den 2. april 2016 først med S-tog, hvor hun ved kontrol fremviste sin SMS-fødselsdagsbillet. Herefter skiftede hun til Metro. Efter at metroen havde forlagt Nørreport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke kunne fremvise en billet, som var gyldig til rejse med metroen, blev hun kl. 12:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

"hun havde fået ens sms fra dsb hvor der stod hun kunne køre gratis hun troede den kunne bruges i meyro"

Den 5. april 2016 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun troede at hendes fødselsdagsbillet også var gyldig rejsehjemmel i metroen, da hun havde spurgt en DSB-kontrollør om dette, inden hun skiftede til metroen, og at hun også havde et rejsekort.

Metro Service fastholdt den 6. april 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, samt at DSB plus er et DSB-produkt, som kun er gældende hos DSB, og at Metro Service ikke kan tage ansvar for informationer givet af DSB's personale.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

### 3 medlemmer udtaler:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen d. 2. april 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel til metroen, da hun rejste på en SMS-besked, som hun havde modtaget fra DSB, hvoraf det tydeligt fremgik, at de gratis rejser på hendes fødselsdag kun gjaldt rejser med S-tog. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Vi ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren har rejsekort og er tilmeldt DSB Plus-kunde-ordningen, hvorfor klageren må anses for at være bekendt med forskellen på S-tog og Metro. Metro Service kan desuden ikke bære ansvaret for andre trafikskabers kampagner med billigere/intet krav om billetter. Det er ikke dokumenteret, at klageren fik fejlagtigt vejledning af en DSB-medarbejder.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det vores opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

**Kommenterede [BJ1]:** Jeg har ikke skrevet under omstændighederne, at hun spurgte en DSB-medarbejder, da det kommer frem her.

## 2 medlemmer udtaler:

Der er lovpligtigt samarbejde mellem trafikskaberne i Hovedstadsområdet; DOT, hvor selskaberne skal finde fælles rejseregler. Vi lægger til grund, at klageren normalt rejser på sit rejsekort, som er gyldigt til alle transportformerne; bus, tog og metro i Hovedstadsområdet. Hun er derfor ikke vant til at skulle skelne mellem trafikvirksomhedernes produkter.

På den baggrund finder vi, uagtet at det ikke er dokumenteret, at klageren fik fejlagtigt vejledning af en DSB-medarbejder, at klageren havde en berettiget forventning om at kunne rejse gratis også med metro den pågældende dag, og at Metro service derfor skal frafalde kontrolafgiften.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Det er min fødselsdag, og har modtaget sms fra DSB om gratis befordring på dagen. Jeg gør brug af dette, og stiger på S-tog, hvor der er kontrol, jeg spørger kontrollør om dette også gælder Metro, og får svaret JA. Jeg skifter fra S-tog til Metro, og skal kun 2 stop, og idet jeg stiger på Metro, bliver jeg mødt af kontrol igen, her viser jeg sms fra DSB, men bliver informeret om at denne ikke gælder i Metro - jeg informerer ham pænt om at jeg forinden har forhørt mig hos DSB kontrollør, hvor svaret klokkeklart var JA. Det er mit ansvar at have billet, JA, men når jeg troligt spørger en DSB kontrollør, så forventer jeg at vedkommende ved besked, og kan regne med denne. Metro kontrolløren informerede mig om at de tit render ind i denne konflikt, det er derfor ikke i orden at der ikke er styr på intern kommunikation mellem DSB og Metro, og at vi som passagerer skal bøde

for denne fejl. Desuden har jeg rejsekort, så handler i god tro, og har aldrig fået en kontrol afgift før. ”

#### **Indklagede anfører følgende:**

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

Passagerer, der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk).

Som medlem af DSB-Plus, der er en særlig ordning, DSB's kunder kan tilmelde sig og få forskellige fordele, fremsendes der dagen før medlemmernes fødselsdag en sms, hvoraf det fremgår, at det på fødselsdagen er muligt at køre gratis med S-toget hele dagen.

Vi har kontaktet DSB for at få den rette ordlyd/tekst, som DSB tilsender kunder, der har tilmeldt sig den særlige DSB-Plus ordning. Teksten er indsat nedenfor:

Vi mener på baggrund af ovenstående ikke, at der kan herske tvivl om, at denne sms/billet kun gælder i S-toget – og således ikke i alle øvrige offentlige transportmidler i Hovedstadsområdet. Det fremgår tydeligt af sms'en: ”..køre gratis med S-toget ..” og ”.. denne SMS i S-toget. ..”. Denne specielle S-togsbillet er således ikke gyldig rejsehjemmel i andre offentlige transportmidler.

På vores hjemmeside fremgår det specifikt under Priser og billetter - <http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter>

Det er således korrekt, at der benyttes samme billetsystem, dog med visse undtagelser, herunder den specielle fødselsdags-sms som gives til DSB-Plus kunder.

Klager referer til, at kontrolløren i S-toget skulle have sagt, at billetten også var gyldig i Metroen. I vores sagsbehandling forholder vi os imidlertid udelukkende til fakta, og idet vi ikke kan vide, hvordan ordene er faldet i samtalen mellem den DSB-ansatte og klager, ved vi naturligvis heller ikke, hvordan der er blevet spurgt og hvordan der er svaret.

Vi må således henvise til, at det i henhold til det selvbetjeningssystem der gælder indenfor den offentlige trafik i Hovedstadsområdet, er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet, inden påstigning sker.

Baseret på ovenstående finder vi, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag idet der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret i metroen, hvorfor vi uændret fastholder vort krav på kr. 750,-.”

#### **Hertil har klager anført:**

"Jeg har læst Metro's svar, og jeg fast holder min klage. Jeg er med på sms indhold fra DSB, og rådførte mig netop med en ansat, da jeg var i tvivl. Hvis Metro ikke har tillid til deres kunder, så er der et problem. Iflg deres mistro, så sku jeg ha båndet samtalen, hvem gør det ?. Igen, jeg har rejsekort og ville aldrig snyde, og har aldrig snydt. "

**Til dette har indklagede svaret at:**

"Vi skal igen gøre opmærksom på, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig billet, som kan forevises på forlangende.

Af sms'en fremgår det klart og tydeligt, at denne er gyldig i S-toget.

Vi kan ikke vide, hvordan klager har spurgt og hvordan der er svaret i situationen, som klager henviser til. Har kontrolløren set den pågældende sms-billet, har vi dog meget svært ved at forestille os, at vedkommende skulle have bekræftet billetens gyldighed til metroen. Har klager derimod oplyst, at hun havde en sms-billet og om denne kunne benyttes i metroen, har vi fuld forståelse for, at kontrolløren i S-toget kunne have oplyst, at sms-billetten også var gyldig i metroen, da han jo af gode grunde på denne baggrund ikke kunne vide, at der var tale om en speciel gratisbillet.

Det er korrekt, at vi kører med et fælles billetsystem, men dette omhandler alene billetter, der er købt og betalt for. Den konkrete billet er en gratisbillet, som klager har modtaget i forbindelse med hendes tilknytning til et specielt DSB Plus program, hvorfor denne – som det fremgår af teksten – kun gælder rejse med S-toget, og dermed ikke i busser, metro, regional-/Øresundstog eller kystbanen.

Vi er ikke i stand til at vide, hvorvidt klager har kørt på denne billet bevidst eller ubevidst og således heller ikke, om der er tale om snyd eller ej.

Ud fra ønsket om at behandle alle passagerer ens, er der således udstedt en kontrolafgift, idet klager ikke kunne fremvise en gyldig billet i billetteringssituationen.

Baseret på ovenstående anser vi fortsat kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og fastholder vi uændret vort krav."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand