

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0139
- Klageren:** XX  
3900 Nuuk, Grønland
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af tillægsbillet til 1 zone i stedet for en almindelig billet til 2 zoner. Der skal købes en billet til minimum 2 zoner.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

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:

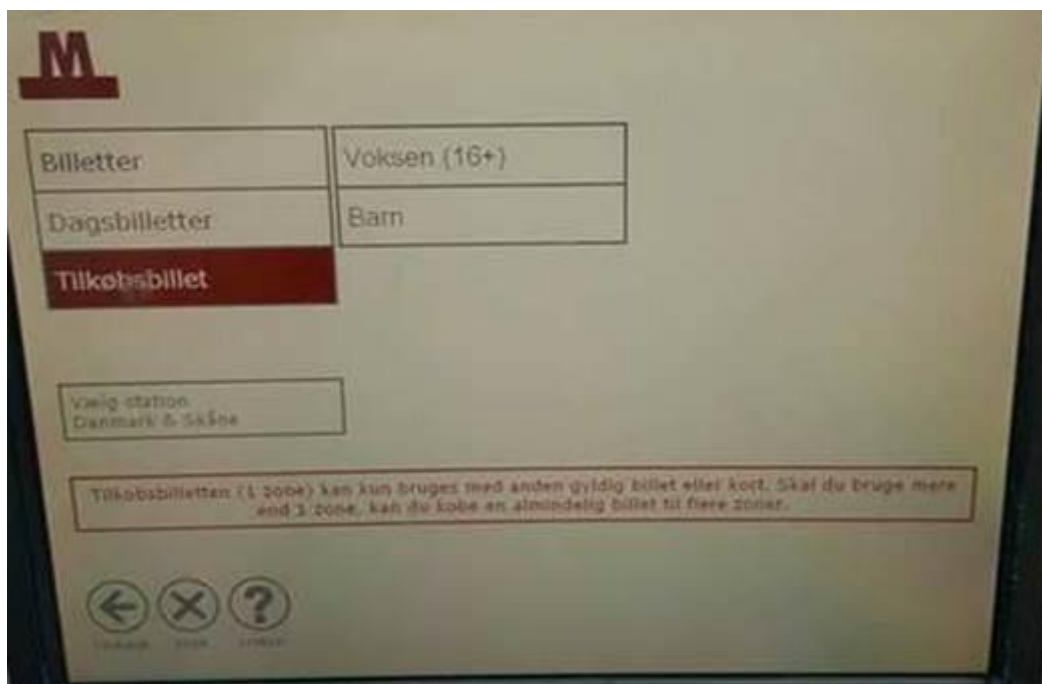
Klageren og hendes ægtefælle, som er dansktalende bosiddende i Grønland, var på ferie i Danmark og skulle den 15. april 2017 rejse med metroen. Som rejsehjemmel anvendte hun et anonymt rejsekort, som hun havde lånt af sin herboende datter.

Ifølge klageren forsøgte hun først at foretage et check-ind af to voksne men fik oplyst, at saldoen var for lav, hvilket hun ikke forstod, da der var 107 kr. på rejsekortet. Hun vidste ikke, at det krævede en forudbetaling på 70 kr. pr. person. Hun gik derfor hen til billetautomaten, hvor hun fik følgende valgmuligheder: Billet, Pladsbillet og Tillægsbillet (+16). Da hun regnede med, at sidstnævnte ville fungere som tillæg til rejsekortet, som hun forgæves havde forsøgt at anvende, og da prisen på 12 kr. stemte overens med det beløb, de plejede at betale, når de rejste med rejsekort, købte hun en tillægsbillet til 12 kr. (1 zone).

Når der købes billet, bliver kunden bedt om at vælge billettype – Billetter, Dagsbilletter, Tilkøbsbillet:



Trykkes der på Tilkøbsbillet, fremkommer følgende tekst:



Den røde tekst: "Tilkøbsbilletten (1 zone) kan kun bruges med anden billet eller kort. Skal du bruge mere end 1 zone, kan du købe en almindelig billet til flere zoner."

Efter metroen havde forladt Sundby st., var der kontrol af klagerens og hendes ægtefælles rejsehjemmel, hvor de fremviste rejsekortet samt tillægsbilletten på 1 zone. Klageren blev herefter klokken 15:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. idet der altid skal købes billet til mindst to zoner, for at passageren har gyldig rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret, at klageren fremviste kørekort til at identificere sig med.

I den konkrete sag er det således klager, der har fået udstedt kontrolafgiften for den manglende korrekte/gyldige billet, og det er også hende, der har fremvist legitimation i forbindelse med kontrolafgiftens udstedelse.

At klager ikke har udfyldt kvitteringsdelen ændre ikke på dette forhold. Vi skal igen præcisere, at når kvitteringsdelen udfyldes, er det ikke en accept på selve kontrolafgiftens udstedelse/berettigelse, men alene en accept på, at girokortet og dermed også klagevejledning er blevet udleveret.

Klageren anmodede den 19. april 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde været i god tro og at det virkede logisk for hende, at hun skulle tilkøbe en tillægsbillet.

Metro Service fastholdt den 20. april 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel. Klageren havde mulighed for at søge information om køb af billetter på stationen samt mulighed for, at benytte de gule opkaldspunkter.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at hun ikke i forbindelse med kontrollen udfyldte/underskrev kvittering for modtagelse af kontrolafgiften, hvorfor Metro Service ikke er berettiget til at opkræve denne.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 15. april 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da én tillægsbillet på 1 zone ikke er tilstrækkelig rejsehjemmel for 1 rejsende. Der skal altid købes billet til mindst 2 zoner, hvilket fremgår på informationstavlen på stationen.

I købsflowet blev klageren ligeledes gjort opmærksom på, at tillægsbilletten kun kan bruges med en anden billet eller kort.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren troede hun købte en korrekt billet, da prisen var det samme som med rejsekort.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren ikke udfyldte og underskrev kvittering for modtagelse af kontrolafgiften, da dette i sig selv ikke er nogen gyldighedsbetingelse. Når kvitteringsdelen udfyldes, er det ikke en accept på selve kontrolafgiftens udstedelse/berettigelse, men alene en bekræftelse på, at girokortet og dermed også klagevejledning er blevet udleveret. Stewarden har noteret på kontrolafgiften, at klageren ikke nægtede at modtage girokortet.

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 betale den fulde pris for rejsen, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse 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.

Trafikselskaberne 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 peronen 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:**

" På baggrund af nedenstående korrespondance med Metro selskabet anker jeg hermed selskabets afgørelse om fastholdelse af kontrolafgift. En kontrolafgift jeg modtog fordi jeg åbenbart er for ?dum? til at forstå Metroselskabets menuer i automaten. Men selv ?dumme? mennesker skal der tages højde for.

Jeg anerkender, at det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af billet, men jeg anerkender ikke, at vi ikke havde en billet.  
Metroen hævder, at vi ikke havde billet til min mand. Jeg hævder, at det havde vi, blot ikke den korrekte type.  
Hvorfor skulle jeg søge information ? automaten var jo aldeles tydelig og selvforklarende i min optik?!

Jeg bor i Grønland, er ikke bekendt med at rejse med Metro, og forstår menuen på billetautomaten på en måde, som åbenbart ikke er hensigten. Men jeg kan ikke tolke og forstå menuen Tilkøbsbillet (16+) som andet end, at jeg kan tilkøbe en voksenbillet til mit rejsekort, som jeg netop har forsøgt at tilkøbe en ekstra person på under indtjekningen.  
Der står ikke ?Tillægszonebillet? som Metroselskabet hævder i deres svar.

Desuden blev der hævet kr. 12,- på mit rejsekort for strækningen, og det ville vel også være dét beløb min mand, som ekstraperson, skulle betale på rejsekortet, hvis jeg havde kunnet tjekke ham ind?! Det var også det beløb tillægsbilletten kostede. Vi har ikke på nogen måde forsøgt at snyde, hvad vores køb også viser.

Jeg efterfølgende erfaret, at Fællesreglerne siger at jeg skal kvittere med min underskrift for modtagelse af kontrolafgiften. Det mindes jeg ikke, at være blevet bedt om."

### **Indklagede anfører følgende:**

" Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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 blandt andet DOT's hjemmeside [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

På informationstavlerne, som forefindes flere steder på alle metrostationer, fremgår det:

## Sådan køber du en billet How to buy a ticket

1. **Bestil en billet** i troldebus, bus eller på nettet.
2. **Den enkelte bil** er et stykke af et tog eller et bus. Hvis du skal køre en tur, er det vigtigt at du har en billet til den enkelte tur.
3. **En billet**, der varer 10 minutter, er en tur til den næste station.

Du kan også købe en billet i troldebus, bus eller på nettet.

1. **Ticket can be bought** on the bus, in a troldebus, or on the website.
2. **For the entire trip**, you need to buy a ticket for the entire trip. It is important to have a ticket for the entire trip.
3. **One ticket**, which lasts 10 minutes, is a ticket to the next station.

You can also buy a ticket on the bus, in a troldebus, or on the website.



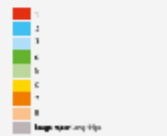
**Bestil en billet**  
Du kan købe en billet i troldebus, bus eller på nettet.

**En enkelt tur**  
En enkelt tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.



**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

## Kort og billetter Tickets and travel cards

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

**En tur**  
En tur er en tur til den næste station.

1. Den røde zone på kortet viser, hvor du befinder dig.
  2. Find den zone, du vil rejse til, og aflæs farven for din tur. Hvis du rejser igennem en zone, der er dyrere end din destinationszone, skal du betale for den dyreste zonefarve.
  3. Køb billet, der svarer til det antal zoner, som farvekoden viser.  
**Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr. person.**
- Du kan også indtaste en station og købe billet direkte til din destination.

1. The red zone on the map indicates your current location.



### Rejsekort 'Rejsekort'

Rejser du med rejsekort, skal du:

- Checke ind ved rejsens start
- Checke ind, hver gang du skifter transportmiddel
- Checke ud, når din rejse er slut

Hvis du ikke checker ind ved rejsens start eller ved skift, har du ikke gyldig rejsehjemmel.

Du kan bestille et rejsekort på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' samt tanke dit rejsekort op i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Det er billigere at rejse på rejsekort end med enkeltbillet. Du får også 20% rabat, hvis du rejser kl. 11-13, kl. 18-07 og på lør-, søn- og helligdage. Dette gælder dog ikke alle typer rejsekort.

Bemærk, at der findes standere til 'check ind ekstra' (til cykler, børn eller flere personer) på alle stationer. På [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan du se, hvor mange penge du skal have stående på dit rejsekort for at tjekke flere ind.

To travel using Rejsekort, you must:

Af informationstavlen fremgår det således, at der skal købes billet til minimum 2 zoner pr. person og i tilfælde, hvor der benyttes rejsekort, findes der særlige "check ind ekstra" standere, hvis der ønskes checket flere ind på et rejsekort samt at information om at det er billigere at benytte rejsekort end enkeltbillet.

Af samme informationstavle fremgår det endvidere under Rejseinformation:



# Rejseinformation

## Travel information



**Metroen kører alle dage og nætter**  
The Metro runs 24 hours a day, every day

**Dag:** 2-6 minutter mellem togene.  
**Nat:** 10-20 minutter mellem togene.  
Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af  
[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Der kan være planlagte ændringer i driften på grund af sporspæringer i forbindelse med vedligeholdelse eller lignende. Du kan få opdateret information om planlagte ændringer via [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

**Day:** 2-6 minutes between trains.  
**Night:** 10-20 minutes between trains.  
Any schedule changes will be announced at  
[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).



**Kontrolafgift**  
Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

På [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Sådan bruger du rejsekort" -> "Tag flere med på dit rejsekort" -> <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra.aspx> fremgår, hvordan der tjekkes flere ind på et rejsekort.

Vejledning i check ind af flere personer findes ligeledes på alle check ind ekstra standerne på vores stationer.

I tilfælde hvor man på stationen bliver i tvivl, er det muligt at spørge eventuelt personale, eller gøre brug af de opsatte gule opkaldspunkter. Opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet.

Opstår tvivlsspørgsmålet i forbindelse med købsforløbet, findes der på alle vore billetautomater ligeledes et opkaldspunkt/opkaldsknap, som kan benyttes. Denne knap sætter ligeledes kunden i forbindelse med kontrolrummet, der som anført ovenfor, er bemannet 24 timer i døgnet.

I den konkrete situation, hvor klager vælger at købe en tillægsbillet i stedet for en almindelig billet, er denne billet således ikke gyldig, da der kræves minimum 2 zoner pr. voksen ved rejse på kontant- eller mobilbillet.

Det faktum, at klager – måtte hun have foretages check ind ekstra på sit rejsekort – kun skulle have betalt kr. 12 for sin medrejsende, ændre ikke på ovenstående.



Vi ønsker at behandle alle passagerer ens uanset alder, nationalitet, etnicitet etc. og stewarden må således ikke i kontrolsituationen forholde sig til enkeltsager/situationer, men skal altid udstede en kontrolafgift, når passageren ikke kan præsentere gyldig rejsehjemmel på forlangende. Hverken stewarden eller efterfølgende sagsbehandleren har mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling og således heller ikke om der er handlet god eller ond tro, hvorfor passageren alene må bære ansvaret, når der ikke i en billetteringssituation kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift. At der eventuelt er betalt for en del af rejsen, ændre ikke på afgiftens beløbstørrelse.

Vi anser således fortsat, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi uændret fastholder vort krav på kr. 750,-.

Klager skriver sidst i sin klagesag: *"Jeg efterfølgende erfaret, at Fællesreglerne siger at jeg skal kvittere med min underskrift for modtagelse af kontrolafgiften. Det mindes jeg ikke, at være blevet bedt om."*

Det er korrekt, at vores medarbejdere beder passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, om at udfylde en kvitteringsslip (med navn, adresse og underskrift), men der kan være forhold der gør, at kunden alligevel ikke udfylder denne.

Vi har haft den denne del af sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som har svaret os som følger: *"kan tydeligvis huske pax vi hoppede ud på Ørestad station hende hendes mand og barnebar, og hun nægtede at udfylde da hun sagde jeg havde hendes id"*.

Vi har noteret os, at klager må have modtaget kontrolafgift i kontrolsituationen, idet hun ved sin første henvendelse til os refererer til kontrolafgiftens nummer. Der kan således ikke herske tvivl om, at hun har modtaget girokortet og dermed også klagevejledningen hvilket er det, der kvitteres for på kvitteringsdelen.

#### **Hertil har klageren anført at:**

*"Denne afgørelse er jeg ikke tilfreds med.*

*Og Metroselskabet må således inddrive pengene via Skat. Jeg er ikke skattepligtig i Danmark. Metro selskabet har ikke fulgt egne Fællesregler og sørget for at få min underskrift. Det står klart og tydeligt i Fællesreglerne. Uden forbehold.*

*At kontrolløren hævder, at jeg nægtede at underskrive, er ganske enkelt ikke korrekt, hvilket jeg har vidner på."*

#### **Indklagede har afslutningsvist anført at:**

*"Kontrolafgiften er ikke udstedt på grund af manglende forevisning af en billet, men på grund af at der ikke på billetteringstidspunktet blev fremvist korrekt/gyldig billet.*

Der er foretaget check ind på et anonymt rejsekort samt fremvist en tillægsbillet til 1 zone.

Når der rejses på billet, kræver dette – som nævnt i vores tidligere mail – minimum 2 zoner, hvilket som anført tidligere fremgår af informationerne på de opsatte informationstavler, som forefindes på alle vore stationer.

Af det på stationen opsatte zonekort fremgår det tillige, at den ønskede rejse fra Islands Brygge til Ørestad strækker sig over 2 zoner (zone 1 og zone 3).

Når der er foretaget check ind på et anonymt rejsekort, kan dette check ind dække hvem som helst i det rejsende selskabet, da kortet ikke er "hægtet op" på en bestemt person. De rejsende bestemmer således selv, hvem indtjekningen dækker og hvem der står tilbage med manglende gyldig rejsehjemmel.

I den konkrete sag er det således klager, der har fået udstedt kontrolafgiften for den manglende korrekte/gyldige billet, og det er også hende, der har fremvist legitimation i forbindelse med kontrolafgiftens udstedelse.

At klager ikke har udfyldt kvitteringsdelen ændre ikke på dette forhold. Vi skal igen præcisere, at når kvitteringsdelen udfyldes, er det ikke en accept på selve kontrolafgiftens udstedelse/berettigelse, men alene en accept på, at girokortet og dermed også klagevejledning er blevet udleveret.

Vi fastholder således fortsat vort krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand