

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0038

**Klageren:** XX  
2900 Hellerup

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift grundet for få zoner på SMS-billet

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

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens datter rejste den 26. januar 2018 med metroen fra zone 30 til zone 01 - en rejse som kræver billet til 3 zoner. Ifølge klageren havde datteren dog kun købt en SMS-billet til 2 zoner, fordi hun havde misforstået zoneoversigten.

I zone 01 på strækningen mellem Kongens Nytorv st. og Nørreport st. var der kontrol af datterens rejsehjemmel, og da hendes billet var købt i zone 30 og hun befandt sig i zone 01, blev hun kl. 12:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 9. februar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 12. februar kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der er opsat zonekort på informationstavlerne på stationen, der informerer om, at man også skal betale for den zone, man befinder sig i, samt at man i DOT Mobilbilletter app'en, som klagerens datter benyttede kan søge, hvor mange zoner man skal benytte til den specifikke rejse.

Klageren har indsendt kopi af SMS-billetten på de 2 zoner.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens datter kunne ved kontrollen i zone 01 alene forevise en billet, som var gyldig i 2 zoner fra zone 30. Billetten var altså gyldig i zone 30 og zone 02, men ikke i zone 01.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens datter ifølge det oplyste misforstod zoneoversigten, ændrer ikke derved, da det ifølge selvbetjeningsprincippet er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at der er en zoneoversigt på stationen, og at det er muligt via DOT Mobilbilletter app'en, som klagerens datter anvendte, at søge på hvor mange zoner, der er nødvendige til den specifikke rejse.

Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billetens pris. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

### **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

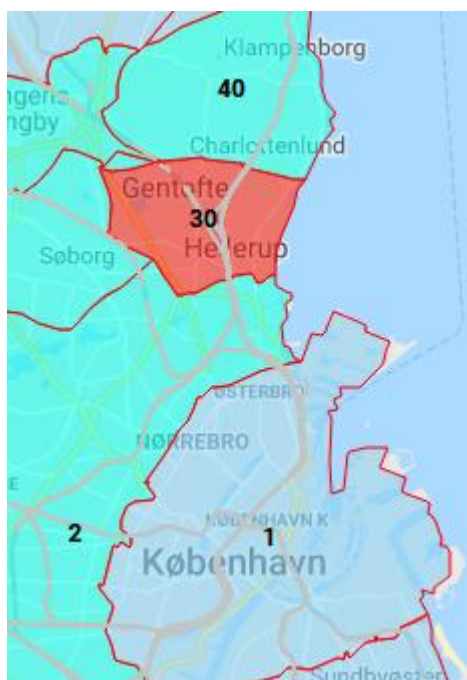
(billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Af DOT Mobilbilletter appen fremgår denne zoneoversigt:



Zoneoversigten på metros stationer, hvoraf fremgår, at man skal tage udgangspunkt i den røde zone og derudfra beregne, hvor mange zoner, man skal købe billet til:



## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”

Sagen kort. Min datter [...] benyttede Metro d.25 januar 2018, i den forbindelse har hun ved en fejl, ikke købt nok zoner, idet hun manglede 1 enkelt zone.

Ved billetkontrol registreres det af kontrollør for Metroselskabet, at der mangler 1 zone og der udstedes en bøde til min datter.

Vi er naturligvis utrolig kede af den opståede situation. Og min datter oplyser at hun ikke var klar over fejlen. Hun ville selvfølgelig have betalt for det fulde antal zoner, hvis hun havde været opmærksom på det korrekte antal, der skulle købes.

Det har ikke været min datters hensigt at snyde, ellers formoder jeg at hun sket ikke ville have købt nogen form for billet.

På vegne af min datter, skal jeg høfligst anmode om:

Enten at få bøden krediteret, eller mod betaling af de manglende kr.20.00 få eftergivet kravet.”

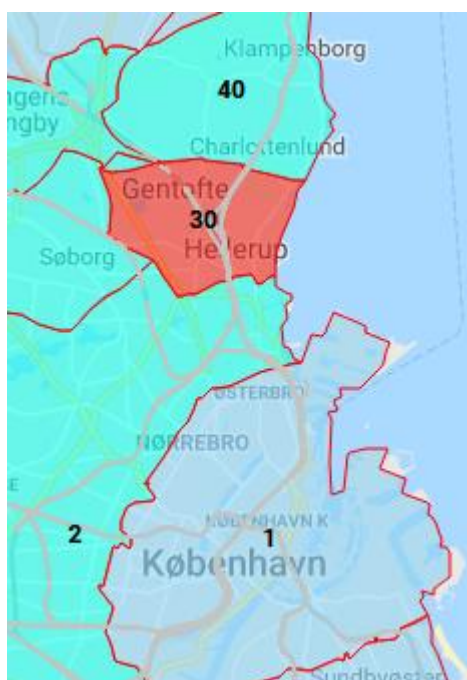
### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, 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 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) og på DOT's hjemmeside [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Af den konkrete sag fremgår det, at klagers datter har købt en 2 zoners billet fra zone 30, og kunne således ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret mellem Kongens Nytorv og Nørreport station – begge stationer beliggende i zone 1.

Rejsen fra zone 30 til zone 1 kræver en 3 zoners billet, idet rejsen går fra zone 30, gennem zone 2 og ender i zone 1. Nedenstående udklip er fra DOTs hjemmeside.



Af de fælles rejseregler fremgår det:

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

På alle metrostationer fremgår det på de opsatte informationstavler:



### 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.

Vi kan godt se, at det er en rigtig uheldig situation, klagers datter er kommet i, men vi skal gøre opmærksom på, at vi ikke forholder os til, hvorvidt manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller om der er handlet i god eller ond tro – vi forholder os udelukkende til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser fra ankenævnet, hvor afgørelse ved manglende zone på billet/klippekort, er faldet ud til fordel for det indklagede selskabet.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at klagers datter ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret, hvorfor vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og derfor opretholder vort krav på kr. 750,-."

### **Klageren anfører hertil:**

"Jeg kan sagtens se at, min datter ikke har indløst billet, som foreskrevet. Det er en fejl fra min datter side og hun er utrolig ked af situationen.

Hun er ikke tidligere "straffet" for forseelser af denne type og det er ikke en bevidst handling, der ligger til grund. Ja, hun har begået en fejl, som både hun og jeg beklager dybt, det har ike på noget tidspunkt været hendes hensigt at snyde. Derfor var der til lejligheden også indløste billet.

Situationen er at hun, som oplyst havde indløst billet, men ikke tilstrækkeligt med zoner, for denne tur. Havde det været hendes intention at snyde, hvilket hun ikke kunne finde på, så havde hun vel sket ikke indløst nogen form for billet.

Jeg synes ikke kravet kan sidestilles med forseelsen. Et krav på kr. 750.00, mod min datter, der ikke på nogen måde har forsøgt at snyde, men handlet i god tro, da hun allerede havde indløst billet. Jeg synes det er en rigtig ærgerlig situation og håber endnu engang at sagen kan løses med betaling af den manglende zone, da det ikke på nogen måde har været til hensigt at snyde jf. indløst billet."

### **Indklagede anfører hertil:**

"Som tidligere nævnt forholder vi os udelukkende til fakta – havde kunden gyldig rejsehjemmel eller ej, da billetteringen blev foretaget. Dette var ikke tilfælde i den konkrete sag.

Vi forholder os ikke til, om en kunde tidligere har fået en kontrolafgift eller ej, vi behandler alle kunder ens.

Der findes ingen beløbsmæssige gradueringer på kontrolafgifter i forhold til, hvad der måtte være årsagen til den manglende rejsehjemmel. Eneste graduering af beløbet er, om der er tale om en voksen, barn, hund eller cykel, her er beløbene henholdsvis 750kr, 375kr, 375kr. og 100kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand