

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0264
- Klageren:** XX  
6270 Tønder
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. og to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 950 kr., grundet manglende zone, fordi klageren rejste på en tillægsbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, at det ikke fremgik tilstrækkelig tydeligt i DOT-appen, at tillægsbilletten krævede en grundbillet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 17. juli 2018 sammen med sin hustru og to børn samt et vennepar og deres tre børn med Metroen fra Kongens Nytorv st. til Femøren st., hvilket kræver en billet til to zoner.

Han har oplyst, at han tidligere på aftenen, da de var på vej *til* Kongens Nytorv st., havde downloadet DOT-appen på farten og købt tillægsbilletter til selskabet, da der på billetten var angivet "+1", hvilket efter hans opfattelse virkede som den rette billet at købe, når de skulle rejse fra en zone ind i en anden zone.

På vejen retur købte han derfor igen tillægsbilletter til selskabet. Efter Amagerbro st. var der kontrol af deres rejsehjemmel, hvorefter klageren, hustruen og de to venner hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på deres billetter.

Log vedrørende klagerens billetkøb:

### Billet - Udstedt

Felt	Værdi	Oprettet ▼	Oprettet	Type
Beskrivelse	1 Zoner 2 Barn 4 Voksen	2018-07-17 21:06:10	SYSTEM	Oprettet
Billet ID	<input type="text"/>	<b>Billet Felter</b>		<b>Billet åbnet i app</b>
Telefonnummer	<input type="text"/>	<b>Felt ▼</b>	<b>Værdi</b>	<b>Tidspunkt ^</b>
Konto ID	<input type="text"/>	ZONE_COUNT	1	No data to display
Ordre ID	<input type="text"/>	VALIDATION_CODE	<input type="text"/>	0 total
Status	Udstedt	START_ZONE	1	
Oprettet	2018-07-17 21:06:10	MSISDN	<input type="text"/>	
Aktiveret	2018-07-17 21:06:10			
Udløber	2018-07-17 22:21:25			
Gyldighedsperiode	75 min			
Ekstern ID	<input type="text"/>			
Pris	60 DKK			
Moms	0			
Produkttype	1 Zoner			
provider	DOT			

Klageren anmodede samme aften Metro Service om at frafalde alle fire kontrolafgifter med den begrundelse, at han havde begået en fejl ved billetkøbet, da det var første gang, han købte zonebilletter. Han havde troet, at han købte den rette billet, og efter hans opfattelse, fremgik det ikke tydeligt i appen, at tillægsbilletten krævede en grundbillet. Endvidere havde han ikke været ude på at snyde og ville gerne betale de 60 kr., som de havde betalt for lidt på både ud- og hjemrejsen.

Efter at have modtaget fuldmagter fra klagerens hustru og de to venner fastholdt Metro Service den 3. august 2018 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at en zonebillet altid skal være på mindst 2 zoner, at kontrolafgifterne var korrekt udstedt. Dog havde de helt undtagelsesvist besluttet at nedsætte to af kontrolafgifterne til 125 kr. Metro Service vedhæftede to girokort à 750 kr. til de to mandlige passagerer og to girokort à 125 kr. til de to kvindelige passagerer. Såvel svar som girokort blev sendt til klagerens e-mailadresse, idet han repræsenterede dem alle.

Den 6. september 2018 anførte klageren overfor Metro Service, at det efter hans opfattelse var i strid med persondataloven, at de havde sendt alle fire betalingsopkrævninger til ham, og endvidere mente han, at det var udtryk for forskelsbehandling af køn i strid med ligestillingsloven, at Metro Service havde nedsat kvindernes kontrolafgifter, men ikke mændenes.

Metro Service fastholdt den 7. september 2018 kontrolafgifterne og fremsendte igen alle fire girokort til klageren med henvisning til, at han havde fået fuldmagt til at klage, hvilket imidlertid ikke indebar, at han var ansvarlig for at betale kontrolafgifterne. For så vidst angik de to nedsatte kontrolafgifter oplyste Metro Service, at de var nedsat i tilfældig rækkefølge.

Da kontrolafgifterne ikke blev betalt, sendte Metro Service den 10. oktober 2018 første betalingspåmindelse, som blev fremsendt til hver enkelt og pålagt et rykkergebyr på 100 kr. Da betaling forsat udeblev blev anden betalingspåmindelse fremsendt til hver enkelt den 1. november 2018, og endnu et rykkergebyr på 100 kr. blev pålagt hver af opkrævningerne.

Klageren skrev herefter den 14. november 2018 til Metro Service, at han var uenig i Metro Services afgørelse, og at sagen måtte indbringes for domstolene, hvorfor Metro Service ikke skulle sende flere betalingspåmindelser til ham. Endvidere havde hans hustru og de to venner modtaget opkrævninger pålagt rykkergebyrer uden først at have modtaget en faktura, hvilket efter hans opfattelse ikke var rimeligt.

Metro Service fastholdt den 20. november 2018 med henvisning til tidligere svar på ny kontrolafgifterne og henviste klageren til eventuelt at gå videre med sagen til ankenævnet. Metro Service oplyste, at de nu havde sendt afgørelsen individuelt til hver af de tre andre, som havde modtaget en kontrolafgift den pågældende dag. I forhold til de tre andre annullerede Metro Service de tidligere pålagte rykkergebyrer og vedhæftede til hver en ny faktura med girokort. Til klageren blev fremsendt et nyt girokort, hvor de to rykkergebyrer af 10. oktober og 1. november 2018 blev fastholdt.

Metro Service har oplyst, at betaling for ovenstående opkrævninger forsat udeblev, hvorfor der for de tre opkrævninger, hvor rykkergebyrerne blev slettet i november 2018, blev iværksat en ny rykkerprocedure i januar 2019. Betaling for disse tre opkrævninger blev modtaget hos Metro Service den 22. februar 2019, hvorefter disse blev lukket i Metro Services system.

Herefter udestod dog forsat betaling fra klageren for opkrævningen på 750 kr. samt to pålagte rykkergebyrer à 100 kr., i alt 950 kr., hvorfor Metro Service den 15. juli 2019 overdrog fordringen til inddrivelse via Gældsstyrelsen.

Den 23. oktober og 18. november 2019 bestred klageren ved telefonisk henvendelse til Metro Service atter kravet vedrørende kontrolafgiften. Metro Service svarede klageren skriftligt den 20. november 2019. Med henvisning til deres e-mail af 20. november 2018 opfordrede de på ny klageren til at rette henvendelse til ankenævnet, når han var uenig i Metro Services afgørelse.

Klageren har indbragt sagen for ankenævnet den 22. november 2019 og har oplyst, at klagen alene omhandler den kontrolafgift, som er udstedt til ham.

Vejledning om tillægsbilletter i DOT-appen:



Tilkøbsbillet (1 zone)

Har du en gyldig billet eller et pendlerkort og skal rejse i flere zoner, end billetten dækker, kan du købe en tilkøbsbillet til én ekstra zone. Den ekstra zone skal grænse op til zonerne på din billet eller dit pendlerkort. Læs mere om regler for tilkøb til pendlerkort i vejledningsdokumentet (afsnit 5.2) på siden:

••••••••

Informationstavle fra Kongens Nytorv st.:

# Sådan køber du en billet

## How to buy a ticket

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 farvekode 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.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code. You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.

**Korte rejser: 2-8 zoner**  
Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farvezone), du kører i. Inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst 2 zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the number of zone rings (colour zones) through which you travel, including the zone in which the trip begins. When you take short trips using a season ticket, you pay for the number of zones through which you travel. You must pay for at least two zones.

**Enkeltbilletter til lange rejser (9 eller flere zoner)**  
Single tickets for long trips (9 or more zones)

Når du rejser på en enkeltbillet til en lang rejse (9 eller flere zoner), skal du købe billetten til en rejse fra A til B. Prisen for rejsen kan ændre af, hvilken vej du rejser. Ved køb vil du eventuelt blive spurgt om rute (Via-punkter). Eventuelle via-punkter vil fremgå af billetten.

When travelling with a single ticket for a long trip (9 or more zones), you must buy a ticket for a trip from your departure location to your destination. The price of the trip may vary according to which way you are travelling. When buying the ticket, you may be asked about the route (via points). Any via points will be indicated on the ticket.

**Farvekodning zoneantal**  
Color coding number of fare zones



Til lange rejser skal du købe billet til din destination (zonebillet gælder if. maksimalt 8 zoner).

For long trips you have to buy a ticket to your destination (zone tickets are not valid for more than 8 zones).

De hvide zonenumre er relevante for brugere af pendlerkort. Kortet skal være gyldigt til de zonenumre, som du ønsker at rejse igennem.

The white zone numbers are relevant for users of season tickets (pendlerkort). The season ticket must be valid for the zone numbers through which you will be travelling.



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Da klageren den 17. juli 2018 rejste med sin hustru, to venner og deres børn fra Kongens Nytorv st. til Femøren st. foreviste han en tillægsbillet på 1 zone, som han havde købt i DOTs mobilapp. Da der til denne rejse kræves en 2-zoners billet, havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det bemærkes, at det fremgik i appen, at tillægsbilletten kunne bruges, hvis man i forvejen havde en gyldig billet eller et pendlerkort og havde brug for at tilkøbe én zone. Endvidere kunne klageren have læst på informationstavlen på Kongens Nytorv st., før han steg på Metroen, at den planlagte rejse krævede en 2-zoners billet.

Om passageren er bevidst om, at billetten ikke er gyldig, er irrelevant for berettigelsen af kontrolafgiften, da det ifølge selvbetjeningsprincippet er passagerens eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

På baggrund af det ovennævnte kan det derfor ikke føre til et andet resultat, at klageren troede, at han havde købt den rette billettype.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.6, at selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser, ligesom gælden, hvis denne efter en eller flere rykkere forbliver ubetalt, kan overdrages til inddrivelse via SKAT.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, var Metro Service derfor i henhold til rentelovens bestemmelser herom berettiget til at pålægge et rykkergebyr på 100 kr. for hver af de to betalingspåmindelser, som de sendte til klageren. Metro Service var endvidere berettiget til at oversende fordringen til inddrivelse hos SKAT, da kontrolafgiften og to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 950 kr., forblev ubetalt.

Vedrørende nedskrivningen til 125 kr. for to af de fire kontrolafgifter, som blev udstedt i alt, har Metro Service oplyst, at de to kontrolafgifter, som blev nedskrevet, blev tilfældigt udvalgt, hvorfor der efter ankenævnets umiddelbare opfattelse ikke har været tale om forskelsbehandling. Den endelige afgørelse heraf, henhører imidlertid under Ligebehandlingsnævnet, hvortil klageren henvises, hvis han ønsker at gå videre med dette spørgsmål.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt Metro Service har brudt databeskyttelsesreglerne ved at fremsende girokort med personlige oplysninger adresseret til klagerens hustru og to venner, bemærker ankenævnet, at hustruen og de to venner havde givet klageren fuldmagt til at varetage klagen til Metro Service, hvorfor der efter ankenævnets umiddelbare opfattelse ikke har været brud på disse regler. En endelig afgørelse af dette spørgsmål henhører under Datatilsynet, hvortil klageren henvises, hvis han ønsker at gå videre med dette spørgsmål.

Ankenævnet har på baggrund af klagerens oplysning om, at klagen alene vedrører kontrolafgiften til ham, kun taget stilling til, om denne kontrolafgift var berettiget. Det bemærkes dog, at en eventuel klage over kontrolafgifterne udstedt til klagerens hustru og to venner må antages at få samme udfald som denne klage.

## 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 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 på 750 kr. for voksne. 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.

Uddrag af de dagældende fælles landsdækkende rejseregler (18. marts – 31. oktober 2018):

”

### 2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

”

Lov om renter ved forsinket betaling:

**”§ 9 b.** For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelser er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

*Stk. 2.* Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

*Stk. 3.* Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.



*Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt."*

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

*" Den 17.07.18 var jeg på vej fra station Femøren til Kongens Nytorv sammen med 8 andre hvor der var mig som betalte for billetter. Jeg skulle bruge DSB app til at købe billetter, men eftersom der var begrænsning på 5 rejsende, bestemte jeg mig for at hente Metro app, der skulle jeg kun registrere de rejsende som skulle betale for rejsen.*

*Eftersom det var på farten jeg hentede denne app fik jeg ikke set alle betegnelser, men på vej op til platformen så jeg skilte som der står på at hele Metro strækningen var på dette tidspunkt 4 zoner og til at rejse fra den ene ende til den anden skulle jeg bruge 3 klip.*

*Så i min dumhed når jeg åbner appen og der står 1+ og jeg skulle kun krydse 1 zone, vælger jeg den til de 4 betalende personer.*

*Det gik fint og så senere om aftenen skulle vi den samme vej til bage, der kommer kontrollør ombord på vejen og når han nærmer sig står jeg klar med smil på læben med min telefon til at vise ham min billet, han kigger på mig og siger at det er ikke en billet, men kun en tillægs billet når man skal længere en man har bestemt sig for fra starten.*

*Det viste jeg ikke eftersom at jeg har aldrig brugt zoner, jeg har altid brugt app hvor man køber fra station til station.*

*Jeg beklager og siger at jeg har lavet en fejl og vil gerne betale den manglende beløb, også for den turen tidligere på aftenen, det handler om manglende betaling for 4 personer på 15 kr. hver, så jeg tilbyder at betale 120 kr. med appen.*

*Nu begynder kontrolløren at behandle mig som kriminel, og siger til os rejsende at samle os et sted foran dem. 3 af de rejsende er nylige kommet til Danmark fra Island, hvor 3 er børn, de 3 børn bliver forskærede eftersom de tror det er politiet, og de ved at politiet i Danmark bærer pistoler.*

*Foran dem og mine 2 drenge bliver jeg så tiltalt for snyd, hvor jeg ser på det som en fejl, som jeg ville gerne rette op på, jeg har lært mine drenge at være ærlige og ikke at snyde.*

*Jeg syndes at appen er misvisende for folk som ikke bruger den i dagligdagen og bor i København, hvorfor kommer der ikke advarsel når jeg betaler denne 1+ (som viser sig at være tillægsbillet) at jeg skal have billet i forvejen til at købe den.*

*Jeg har klaget helt fra starten og nu er det kommet så langt at Metro har sendt til Gældsstyrelsen anmodning om at indrage pengene via skat.*

*Jeg har ikke villet anmelde dette hos jer før eftersom jeg sydes ikke det var rimeligt at jeg skulle af med 4 gange 160 kr. for at klage over manglende betaling på 120 kr.*

*Udover det blev alle 4 bødeforlæg sendt til min mail i første omgang, det er ulovligt at sende til mig personoplysninger på andre personer og jeg skal ikke være postbud for Metro, for når de sendte til de andre 3 med posten bøden var der så kommet gebyr på 100 kr. til hver.*

*Jeg syndes ikke at det er rimeligt at kvinderne i gruppen fik så nedfældet del at bøden men ikke os mænd. Dataloven og ligestillingsloven er brudt på de 2 ting."*

### **På forespørgsel fra Metro Service har klageren tilføjet:**

*" Det handler i første omgang kun min bøde, men trods de andre har betalt betyder det ikke at de har accepteret denne afgørelse, min kone ville ikke have sådan noget hængende over hovedet så hun betalte 3 af de bøder.*

Men jeg er stædig og mener ikke jeg skylder noget før en jeg bliver dømt til det.

Jeg har stadigvæk fuldmagt i sagen for de 3 andre.

Det handler om manglende betaling på 60 kr. hvor jeg tilbyder også at betale for den anden rejse tidligere på aftenen, så det blev 120 kr. som jeg tilbød kontrollørerne at betale på stedet med denne app.

Om jeg skal klage for 4 stk. koster det 340 kr.

De som har betalt har også fået rykkegebyr på 100 kr. hver uden at ha fået tilsendt det første bøde, den blev altså sendt til mig.

Om jeg bliver stoppet af politi eller blitzet ude på vejen, har jeg altid mulighed for at møde op i retten og forsvare mig, men med Metro er jeg dømt i forvejen og det kan ikke passe at det er sådan.

Jeg kan ikke lige den fremgangsmåde som kontrollørerne har haft, og fremvist mig som kriminel foran mine børn.

Jeg er en ærlig person som lavede fejl pga. misvisende oplysninger i metro appen og tilbød på stedet at rette op på det, hvem tror de at prøver at snyde med 9 personer, hvor jeg betalte halvdelen af beløbet, altså tillægsbilletten."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Klager og hans rejsefæller (totalt 4 personer), fik hver udstedt en kontrolafgift, da de ved billettering den 17. juli 2018 alene kunne fremvise tillægsbilletter i stedet for en 2 zoners billet, som var nødvendig for den pågældende rejse.

Stewarden har i kontrolsituationen ikke taget billeder med PDA'en.

Det kan oplyses, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar – inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og 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 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 DOT's hjemmeside: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de på metrostationerne opsatte informationstavler kan det aflæses, dels hvor mange zoner, der er nødvendige for en given rejse og dels at der minimum skal købes billet til mindst 2 zoner pr. person. Den afbillede informationstavle til venstre er fra Femøren station og billedet til højre er fra informationstavlen på Kongens Nytorv station.



# Sådan køber du en billet

## How to buy a ticket

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.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code.  
You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.

**Korte rejser: 2-8 zoner**  
Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farvezoner), du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst to zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the number of zone rings (colour zones) through which you travel, including the zone in which the trip begins. When you take short trips using a season ticket, you pay for the number of zones through which you travel. You must pay for at least two zones.

**Enkeltbilletter til lange rejser (9 eller flere zoner)**  
Single tickets for long trips (9 or more zones)

Når du rejser på en enkeltbillet til en lang rejse (9 eller flere zoner), skal du købe billetten til en rejse fra A til B. Prisen for rejsen kan afhænge af, hvilken vej du rejser. Ved køb vil du eventuelt blive spurgt om rute (Via-punkter). Eventuelle Via-punkter vil fremgå af billetten.

When travelling with a single ticket for a long trip (9 or more zones), you must buy a ticket for a trip from your departure location to your destination. The price of the trip may vary according to which way you are travelling. When buying the ticket, you may be asked about the route (Via points). Any Via points will be indicated on the ticket.



**Farvekodning zonalant**

Color coding number of fare zones



Til lange rejser skal du købe billet til din destination (zonebilletter gælder til maksimalt 8 zoner).

For long trips you have to buy a ticket to your destination (zone tickets are not valid for more than 8 zones).

De hvide zonenumre er relevante for brugere af pendlerkort. Kortet skal være gyldigt til de zonenumre, som du ønsker at rejse igennem.

The white zone numbers are relevant for users of season tickets (pendlerkort). The season ticket must be valid for the zone numbers through which you will be travelling.

# Sådan køber du en billet

## How to buy a ticket

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.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code. You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.

### Korte rejser: 2-8 zoner

Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farvezoner), du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst 2 zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the number of zone rings (colour zones) through which you travel, including the zone in which the trip begins. When you take short trips using a season ticket, you pay for the number of zones through which you travel. You must pay for at least two zones.

### Enkeltbilletter til lange rejser (9 eller flere zoner)

Single tickets for long trips (9 or more zones)

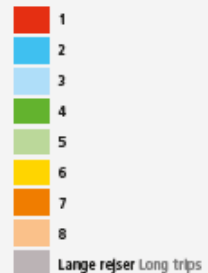
Når du rejser på en enkeltbillet til en lang rejse (9 eller flere zoner), skal du købe billetten til en rejse fra A til B. Prisen for rejsen kan afhænge af hvilken vej du rejser. Ved køb vil du eventuelt blive spurgt om rute (via-punkter). Eventuelle via-punkter vil fremgå af billetten.

When travelling with a single ticket for a long trip (9 or more zones), you must buy a ticket for a trip from your departure location to your destination. The price of the trip may vary according to which way you are travelling. When buying the ticket, you may be asked about the route (via points). Any via points will be indicated on the ticket.



### Farvekodning zoneantal

Color coding number of fare zones



Til lange rejser skal du købe billet til din destination (zonebilletter gælder til maksimalt 8 zoner).

For long trips you have to buy a ticket to your destination (zone tickets are not valid for more than 8 zones).

De hvide zonenumre er relevante for brugere af pendlerkort. Kortet skal være gyldigt til de zonenumre, som du ønsker at rejse igennem.

The white zone numbers are relevant for users of season tickets (pendlerkort). The season ticket must be valid for the zone numbers through which you will be travelling.

Af zoneoversigten fremgår det tydeligt, at den pågældende rejse kræver en 2 zoners billet.

Udover informationstavlerne på stationen, er det altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer og i alle tog. Den grønne knap benyttes ved brug for information og den røde ved brug for akut hjælp (ambulance, politi etc.)

Opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum som er bemandedt 24 timer i døgnet.

Denne operatør vil - udover at kunne svare på driftsrelaterede spørgsmål - også vil kunne give svar på spørgsmål, der relaterer sig til metroen, køb af billetter, udregning af antal nødvendige zoner etc.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

## 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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

og videre

### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

Vores billetterende personale må ikke i kontrolsituationen forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, men skal alene forholde sig til om der kan forevises gyldig rejsehjemmel - kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, klager og hans rejsefæller er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der er købt billet til en del

af rejsen – vi forholder os alene til det faktum, at det er passagerens ansvar inden ombordstigning, at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen og som kan forevises på forlangende.

I den konkrete situation er det således uomtvisteligt, at klager og rejsefællerne ikke var i besiddelse af korrekt/gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet, hvorfor kontrolafgifterne blev korrekt pålagt.

Vi antager, at klager ved sit billetkøb er gået ind i DOT appen og af ukendte årsager har valgt at swipe over til 1+ i stedet for at vælge 2 zoner, som er default. Havde klager været i tvivl om, hvad han skulle vælge, kunne han have gjort brug af funktionen "Søg rejse".

Et andet alternativ kunne have været at søge rejsen på rejseplanen.dk, have tjekket de opsatte informationstavler, der – som nævnt ovenfor – forefindes på alle metrostationer eller have benyttet et opkaldspunkt.

Det er naturligvis meget beklageligt, hvis klager har oplevet mødet med stewarden som beskrevet, og hvis børnene har fået opfattelsen af, at det var politiet de stod overfor.

Klager er ved tidligere lejligheder blevet henvist til at kunne kontakte Ankenævnet. Havde klager haft spørgsmål i relation til oprettelse af en klagesag, havde det været muligt at kontakte Ankenævnet for afklaring.

Efter klager i sin henvendelse 14. november 2018 blandt andet anførte, at de 3 rejsefæller modtog girokort fra os tillagt rykkergebyrer - uden at have fået girokort i forbindelse med afgørelsen - vælger vi den 20. november 2018 at fremsende kopi af vores svar sendt til klager 7. september 2018 til hver af de respektive kontrolafgiftsmodtagere, dette vedhæftet et girokort.

I forbindelse med fremsendelse af de nye girokort valgte sagsbehandleren ekstraordinært at afskrive 1. rykkeren, der var tilskrevet hver af de 3 rejsefællers kontrolafgifter.

Da betaling fortsat udebliver, fremsendes 1. rykker til de 3 rejsefæller 7. januar 2019 henholdsvis 9. januar 2019 og betalingspåmindelse 2 henholdsvis 29. januar 2019 og 4. februar 2019.

22. februar 2019 modtager vi fuld betaling for kontrolafgifterne xx0, xx3 og xx4, hvorefter disse lukkes i vores system.

Idet betaling for kontrolafgift xx94 fortsat udebliver, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT/Gældsstyrelsen pr. 15. juli 2019.

Den 23. oktober 2019 bliver vi kontaktet telefonisk af klager, som nu har modtaget brev fra Gældsstyrelsen om inddrivelse. Han er ikke enig i fastholdelse eller overdragelse af fordringen.

Den 18. november 2019 ringer klager igen til os, og her oplyser han, at han ikke har fået svar på sin seneste henvendelse af 14. november 2018. Et svar der blev afsendt fra os den 20. november 2018.

Under samtalen bliver det bekræftet, at vi har fremsendt til selvsamme mailadresse, som der tidligere er blevet benyttet ved vores korrespondancer med klager og som han selv har oplyst os.

Vores sagsbehandler lover at seneste svar vil blive genfremsendt og dette bliver gjort den 20. november 2019 (bilag 24).

Vi mener således uændret, at kontrolafgifterne er blevet pålagt og fastholdt med rette, idet selskabet ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, ligesom vi finder at fremsendelse af betalingspåmindelser med tilskrevne gebyrer er helt efter gældende retningslinjer.

Af såvel girokort som betalingspåmindelser er det anført, hvilke konsekvenser en manglende udeblivelse af betaling vil afstedkomme.



Afslutningsvis anfører klager, at både Dataloven og Ligestillingsloven skulle være blevet brudt.

Klager referer til, at det skulle være ulovligt at sende personoplysninger til klager. Her antages det, at klager mener girokort med navn og adresse påført.

Klager har fået fuldmagt af de respektive personer, som dermed har givet tilsagn om, at klager kan anke og agere på deres vegne, og da det er klager, der har anket på alles vegne, er det naturligt, at vi også fremsender svar og girokort vedrørende alle kontrolafgifterne til klager.

Vi er således ikke af den opfattelse, at Dataloven skulle være blevet brudt som følge heraf, og opfatter heller ikke klager som postbud, men derimod som talsmand på gruppens vegne.

Klager referer til, at Ligestillingsloven skulle være blevet brudt. Her kan vi oplyse, at det er et tilfælde, at det er de 2 kvinder i selskabet, der har fået nedskrevet deres kontrolafgifter. Når vi vælger at nedskrive, at det helt tilfældigt om det er mandens eller hustruens kontrolafgift, der bliver nedskrevet. Vi skal henvise til, at det i denne sag er afgifterne med de laveste nummer, der hver er blevet nedskrevet til 125 kr.

Det er således heller ikke her vores opfattelse, at Ligestillingsloven skulle være blevet brudt."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"Jeg fastholder min klage, på denne begrundelse som jeg har tidligere skrevet til jer.

Jeg mener ikke at jeg skal have en bøde for en fejl som begrundes af vildledende app som Metro bruger, jeg mener ikke at de øvrige skal have in 1. rykkergebyr pga. indbetalingskortene med kontrolafgifterne blev sent til min mail adresse og ikke til dem direkte, jeg får fuldmagt fra dem til at klage og denne fuldmagt gælder ikke at jeg skal være postbud for Metro.

Jeg vil gerne at denne sag kommer for domstole, eftersom at det kan ikke passe at Metro kan ikke være anklager og dommer i denne sag.

Så vidt jeg kan se så virker Ankenævnet som en formidler på mail, jeg kan ikke se at I har gjort andet en at sende videre det som Metro har besluttet."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

"DOT appen, som klager benyttede, var på daværende tidspunkt (og er fortsat) efter vores bedste overbevisning ikke vildledende.

Det var og er fortsat muligt at søge en rejse ved at indtaste fra og til station, ligesom information om hvor mange zoner en given rejse kræver, kan aflæses på informationstavlerne, der er opsat på alle vore stationer.

I forhold til klagers kommentar om, at vi burde have sendt girokort direkte til de øvrige medrejsende, antog vi, at klager, som havde fuldmagt til og som ankede på alles vegne, fungerede som talsmand for selskabet. Da vi fremsender girokortene til klager (vedhæftet i vores svarmail), hører vi intet om, at han ikke ønsker at videregive disse, og vi er derfor af den klare overbevisning, at han meddeler de øvrige medrejsende om udfaldet. Havde han på da værende tidspunkt kontaktet os, og oplyst at han ikke ønskede at agere "postbud", ville vi naturligvis straks have videresendt girokortene til de respektive.

Vi fastholder således uændret, at alle 4 kontrolafgifter er korrekt udstedt og fastholdt samt at gebyrerne for fremsendte rykkere er korrekt tilskrevet.

Endvidere fastholder vi, at kontrolafgift xx94 – udstedt til klager og som ikke blev betalt efter vi havde fremsendt henholdsvis 1. og 2. rykker (betalingspåmindelse) – efterfølgende er overdraget til inddrivelse via SKAT/Gældsstyrelsen helt efter gældende regler.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand