

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0237

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Metrosekabet I/S v/Metroservice A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for få zoner.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 29. september 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. oktober 2009.

**Klageren har til sagen oplyst følgende:** "Jeg rejste fredag den 25. september d.å. fra min bopæl i Brøndby Strand til DR Byen - en rejse jeg ikke har taget før via kollektiv trafik. Jeg stiger ind i bussen og forklarer den mandlige chauffør, at jeg skal til DR Byen, hvortil han svarer mig, at det bliver 21,00 kr. og jeg får efter betaling en billet.

Jeg kører med ham i rute 500S fra Fyrmestervej til Ørestad Station, hvorfra jeg tager metroen videre til DR Byen - chaufføren siger, at billetten også gælder her. Lige inden metroen ankommer til DR Byen, kommer en kontrollør og spørger mig vedr. billet og jeg foreviser den købte 2-zoners billet til ham.

Kontrolløren fortæller mig, at der er fire zoner fra mit udgangspunkt til DR Byen, hvortil jeg svarer, at jeg jo bad chaufføren fra Movia, som Metro samarbejder med, om en billet helt til DR Byen, og denne har så tilsyneladende regnet/husket zoneantallet forkert, da jeg jo har kørt med bussen helt til samme zone som DR Byen, nemlig Ørestad Station. Kontrolløren begynder desuagtet udskrivelsen af en kontrolafgift på peronen.

Jeg forklarer kontrolløren, at jeg ikke kan forstå, hvordan jeg kan få en sådan kontrolafgift, når jeg i god tro har købt min billet autoriseret ved rejsens start af en af kontrollørens i denne sammenhæng kollega. Kontrolløren opfordrer mig til at klage og lade sagen blive behandlet på denne måde.

Jeg foreviser ID, og beder kontrolløren skrive på tillægssedlen til kontrolafgiften, at jeg har tænkt mig at klage, og at han bekræftende har set den i bussen købte billet. Dette kan jeg se, at han noterer.

Jeg må indrømme, at denne kontrolafgift kommer en del bag på mig, da jeg jo i min normale tilværelse kører fra Brøndby Strand Station til Nørreport Station dagligt, og dermed har et 4 zoners kort i min pung, som jeg naturligvis havde benyttet, hvis jeg havde fået oplyst, at der var 4 zoner i bussen. ”

På kontrolafgiften har stewarden skrevet følgende: ”Harde en 2 zoners billet fra zone 44 til zone 1. Nægter at udfylde vores slip.”

Klageren skrev derpå til både Movia og Metroservice den 29. september 2009, og den 8. oktober fastholdt Metroservice kontrolafgiften med henvisning til, at der på alle metrostationer var opsat skilte med zoneinddeling for alle stationer og til, at klageren i bussen ville kunne have set på displayet, at zonen skiftede fra 2 til 3 ved Kalvebodbroen.

Den 13. oktober 2009 svarede Movia følgende:

”Chaufføren skal naturligvis oplyse korrekt antal zoner og pris, og ved den mindste tvivl har chaufføren et zonekort, som han kan slå op i.

Sagen er blevet undersøgt hos busselskabet, som kører linje 500S, da det er her den daglige kontakt med chaufførerne foregår. Den ansvarlige leder hos busselskabet oplyser, at de har haft en samtale med chaufføren, som kender prisen og antal zoner fra Brøndby Strand til DR Byen. Busselskabet oplyser endvidere, at chaufføren har kørt på ruten i over 10 år.

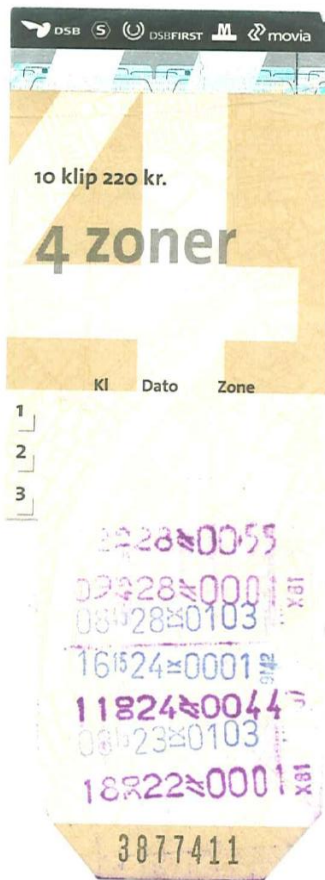
Som du ser stemmer chaufførens forklaring ikke overens med din. Vi betvivler bestemt ikke, at du har oplevet en situation, som beskrevet. Og det er vores klare mål at gøre vores kunder tilfredse. Chaufføren har som sagt været til samtale, og det er Movia's forventning, at busselskabet følger op på, at vores servicekrav bliver overholdt.

Dette er naturligvis ikke ensbetydende med, at sagen definitivt er slut. Busselskabet registrerer henvendelsen på den enkelte chauffør, hvilket gør, at de til enhver tid kan finde frem til pågældende chauffør, såfremt lignende episoder indtræffer.

I henhold til Movia's rejseregler, er det kundens eget ansvar at sikre sig gyldigt rejsehjemmel. Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen.

Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Man har pligt til at opgive fuldt navn og adresse, fødselsdag og år samt legitimere sig.”

Klageren har indsendt kopi af sit klippekort, der ser således ud:



#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han udelukkende handlede efter chaufførens opkrævning, og betalte 21 kr. i stedet for 22 kr. for et klip på sit brune klippekort, som han havde i pungen og normalt benytter,

at ankenævnet tidligere har givet medhold til minimum to klagere i lignende sager - hhv. journalnummer 2009-0040 og journalnummer 2009-0028,

at hans rejse ikke var beskrevet på de informationskilte, der er ved busstoppestedet på Fymestervej, hvor han steg på bussen, idet endestationen ikke fremgik,

at han foretog rejsen efter anvisning af en bekendt, hvorfor han satte sin lid til, at chaufføren kunne oplyse om antallet af zoner,

at vedrørende Metroservices bemærkninger om de tidligere stemplinger i zone 3 og zone 44, kan han oplyse, at han indimellem kører med bussen fra sit hjem i zone 44 til Friheden station og Brøndby Strand Station for at komme med toget ind til Nørreport til sit arbejde. Hans kæreste ar-

bejder i Danmarks Radio beliggende i zone 4, hvor han ofte kører til med hende og derefter fortsætter mod Nørreport eller Kastrup Lufthavn, samt

at chaufførens anciennitet ikke er relevant, da DR Byen som rejsedestination ikke har eksisteret i 10 år, og ej heller er at finde på chaufførens rute.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigning er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på Metrostationer,

at på metrostationerne og i alle metrotog er der let tilgængelig information om hvilke zoner, metroen kører i, og i hvilken zone den enkelte station ligger i. På alle stationer findes informationen på de opsatte info-tavler og i togene er der opsat friser over alle døre og over vinduerne i sideafsnittene – i alt 22 friser pr. tog,

at klageren oplyser: "Jeg rejste fredag den 25. september d.å. fra min bopæl i Brøndby Strand til DR Byen - en rejse jeg ikke har taget før via kollektiv trafik." men efterfølgende skriver: ".. denne kontrolafgift kommer en del bag på mig, da jeg jo i min normale tilværelse kører fra Brøndby Strand Station til Nørreport Station dagligt, og dermed har et 4 zoners kort i min pung ...",

at ved busstoppestedet "Fyrmestervej" er der på begge sider af standen opsat zonekortet, hvoraf det fremgår, at stoppestedet befinder sig i zone 44 og at der er 4 (ring)zoner til Ørestad (zone 1/3). På standen fremgår det tillige af køreplansoversigten for bus 500S op til højre, at bussen kører gennem zonerne 44, 33, 2 og 3,

at det fremgår af klagerens klippekort, at der tidligere er stemplet for rejse på strækningen mellem zone 3 og zone 44 (begge veje),

at klageren har haft rig mulighed for selv at orientere sig om zoneantal,

at i mailen fra Movia fremgår det, at sagen er blevet undersøgt hos busselskabet, som kører linje 500S. Den ansvarlige leder hos busselskabet oplyser, at de har haft en samtale med chaufføren, som kender prisen og antal zoner fra Brøndby Strand til DR Byen. Busselskabet oplyser endvidere, at chaufføren har kørt på ruten i over 10 år. Chaufføren har på forespørgsel kunnet oplyse det korrekte antal zoner frem til den ønskede destination, og med hensyn til chaufførens anciennitet, angives denne formentlig for at understrege, at der er tale om en erfaren chauffør, der har et indgående kendskab til det fælles zone-/billetsystem. Hvor længe 500S har kørt på den konkrete rute, kan de af gode grunde ikke oplyse, men Ørestad station har eksisteret med tog i drift siden oktober 2002,

at vedrørende informationsskilte på Fyrmestervej er disse tilgængelige på samme vis som ved alle andre busstoppesteder – på standen ved siden af busskuret,

at vedrørende endestation henvises til den opsatte stander, hvor det fremgår dels af zonekortet at der er 4 zoner til Ørestad, og dels af oversigten nedenunder, at det er Ørestad station, der er en-

destationen. Af zonekortet fremgår det i øvrigt også, at der er 3 zoner uanset om turen fra Fyrmestervej går til Ørestad, DR Byen eller eventuelt Nørreport,

at uanset om rejsen er foretaget efter anvisning fra en bekendt, fastholdes det, at den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren selv, der er ansvar for at have gyldig billet eller kort, uanset hvor mange omstigninger, der måtte være involveret i rejsen, samt

at DR byen ligger i en delezone 1/3 og ikke som klageren oplyser i zone 4.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stemping af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han bor i Brøndby Strand i zone 44, hvorfra han tager bussen og skifter til S-tog til Nørreport station i zone 01 for at komme på arbejde, samt at han normalt benytter et 4-zoners-klippekort til turen.

Ankenævnet finder det under de konkrete omstændigheder ikke godtgjort, at klageren i forbindelse med køb af billet modtog en fejlagtig rådgivning fra chaufføren om antallet af zoner. Ankenævnet har herved lagt vægt på chaufførens erfaring og viden om zonesystemet og på, at det ikke på kontrolafgiften er anført, at noget sådant blev gjort gældende over for kontrolløren.

På stoppestedsoversigten for buslinje 500S på standen ved busstoppestedet på Fyrmestervej fremgår, at Ørestad, som er endestation, og hvor klageren skulle skifte, ligger 4 zoner fra Fyrmestervej. Klageren kunne endvidere på standen have set på zoneoversigtskortet, at DR-Byen ligger i brun zone lige som Nørreport station, hvortil klageren plejer at stemple sit 4 zoners klippekort.

Klageren, der ifølge rejsereglerne har ansvaret for korrekt billetering, burde derfor have reageret på, at han alene blev solgt en billet til 2 zoner.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige forhold, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Den omstændighed at ankenævnet tidligere har truffet en konkret afgørelse, der under andre omstændigheder gav den pågældende klager medhold, medfører ikke at nærværende sag skal afgøres med samme resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssekskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2010.



Tine Vuust  
Nævnnsformand