

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0358

**Klageren:** XX  
2200 København N

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Klageren bestilte en 3-zoners billet i bussen, men fik udstedt en billet til 1 zone.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 6. november 2014.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 9. december 2014.

### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 3. november 2014 med metroen i retning mod Lufthavnen st. i zone 04

Klageren havde forinden rejst med buslinje 5A fra det midlertidige stoppested ved Assistens Kirkegård. Ifølge klageren bestilte hun en 3-zoners billet til 36 kr. hos chaufføren, idet hun betalte 40 kr. og fik 4 kr. retur.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st. i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på billetten, idet denne kun var udstedt til 1 zone. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret: "pax forklarede at hun i bus 5a havde bestilt en 3 zoners billet betalt 40 kr og fået 4 kr. tilbage.men ved billetteringen se hun at hun kun har fået 1 zone busbillet". .

Den 6. november 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende som anført ovenfor, samt at hendes historie burde kunne bekræftes ved at tjekke chaufførens kasse, der burde være i plus.

Klageren vedhæftede følgende billede:



Metro Service forespurgte den 12. november 2014 Movia om sagen.

Movia svarede den 1. december 2014, at sagen var blevet undersøgt hos busselskabet, som kører linje 5A, da det er hos dem, at den daglige kontakt med chaufførerne foregår, og at busselskabet havde meldt tilbage, at chaufføren havde forklaret, at der ikke var difference i pengekassen, hvilket ville sige, at han ikke havde solgt flere zoner, end han havde modtaget penge for. Movia henviste slutteligt til Movias rejseregler, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejse hjemmel.

Den 2. december 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til Movias svar af 1. december 2014, samt selvbetjeningsystemet.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:**

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

at hun steg på buslinje 5A ved det midlertidige stoppested ved Assistens Kirkegård kl. 09:33 den 3. november 2014 og bad om en 3-zoners billet,

at hun betalte 36 kr. og fik en billet tilbage,

at det ved kontrol i metroen viste sig, at hun alene havde fået en 1-zones billet [tillægsbillet],

at man må forvente, at buschaufføren stempler korrekt,

at der i afslaget fra Metro Service står følgende: *"Busselskabet melder tilbage, at chaufføren har forklaret, at der ikke var difference i pengekassen, det vil sige, at han ikke har solgt flere zoner, end han har modtaget penge for"*,

at hun har to kommentarer til dette: 1) at det var en KVINDELIG chauffør, hvilket betyder, at Metro Service ikke har talt med den rigtige chauffør, 2) at chaufføren burde have modtaget flere

penge end hun havde solgt zoner for, og ikke som der står "solg flere ZONER end han havde modtaget penge for",

at differencen altså burde være i plus og ikke i minus,

at hvis differencen ikke er i plus, burde selskabet overveje, om chaufføren er en person, som de burde stole på, samt

at det ikke kan være rigtigt, at den almindelige forbruger skal betale, når en ansat begår en fejl.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren blev billetteret i metroen den 3. november 2014 kl. 09:51 på strækningen Christianshavn – Lufthavnen,

at klageren fremviste en tilkøbsbillet (én zone) til 12 kr.,

at kontrolafgiften blev udstedt efter gældende retningslinjer, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen,

at det af "**Vejledningen – brug af kort og billetter Bus, tog og metro i Hovedstadsområdet**" fremgår, at "*når man rejser med bus, tog eller metro, skal man have gyldig billet eller kort til det antal zonenumre eller zoner, man kører i. Dog mindst 2.*",

at klageren i den konkrete situation kun kunne fremvise en tilkøbsbillet til en enkelt zone,

at klageren har forklaret til stewarden, at hun mener at have modtaget forkert billet i buslinje 5A,

at Metro Service den 17. november 2014 rettede henvendelse til Movia med henblik på at få belyst sagen,

at Movia dem 2. december 2014 svarede, at der ikke var difference i pengekassen og således ikke kunne være solgt flere zoner end der var modtaget penge for,

at de naturligvis ikke kan vide, hvordan ordene er faldet i købsituationen, og at de derfor forholder sig til de fakta, som foreligger, samt

at de med henvisning til svaret fra Movia, har den opfattelse, at der er overensstemmelse mellem det klageren har betalt for, og det hun har modtaget.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om 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.

Fra de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

#### **2.1 Priser**

For rejser i takstområde Hovedstadsområdet gælder priser og regler for billetter og kort i Hovedstadsområdet, jf. selskabernes hjemmesider.

#### **2.2 Køb af rejsehjemmel**

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

#### **2.3 Generelle principper**

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

##### **2.3.1 Særligt om billetter og kort**

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

##### **2.5 Kontrol af rejsehjemmel**

Gyldig rejsehjemmel 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.

##### **2.6 Kontrolafgift**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...). Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde."

Følgende fremgår af folderen "Vejledning – brug af kort og billetter

Bus, tog og metro i Hovedstadsområdet", som er tilgængelig på både Metro Services og Movias hjemmeside:

### **"1.2 Zonegrænser**

Når man rejser med bus, tog og metro, skal man have gyldig billet eller kort til det antal zonenumber eller zoner, man kører i. Dog mindst 2. Også selvom bussen eller toget ikke standser ved alle stoppesteder eller stationer undervejs. Bussen eller toget kører nogle gange igennem en zone uden at stoppe. Alligevel skal zonen regnes med, når man køber billet eller kort."

**Den konkrete sag:**

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 3. november 2014 alene forevise en tillægsbillet til zone 01. Da passagerer minimum skal have billet til 2 zoner, var billetten ikke gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia pkt. 2.3, at kunden ved modtagelsen af rejsehjemmel selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren har oplyst, at hun anmodede om en billet til 3 zoner. Imidlertid sikrede klageren sig ikke ved at se på billetten, om denne var korrekt udstedt efter hendes anvisning, og i en situation som den foreliggende er det ankenævnets opfattelse, at passageren har bevisbyrden for at have modtaget en anden billet end bestilt.

Efter en samlet bedømmelse af oplysningerne i sagen finder ankenævnet, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har løftet denne bevisbyrde.

Slutteligt bemærker ankenævnet, at dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at passagerer i en sag som den foreliggende kan nøjes med at forevise tilkøbsbillet til 1 zone, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand