

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0050

**Klageren:** XX  
3700 Rønne

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone

**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 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 samt rykkergebyret på 100 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.

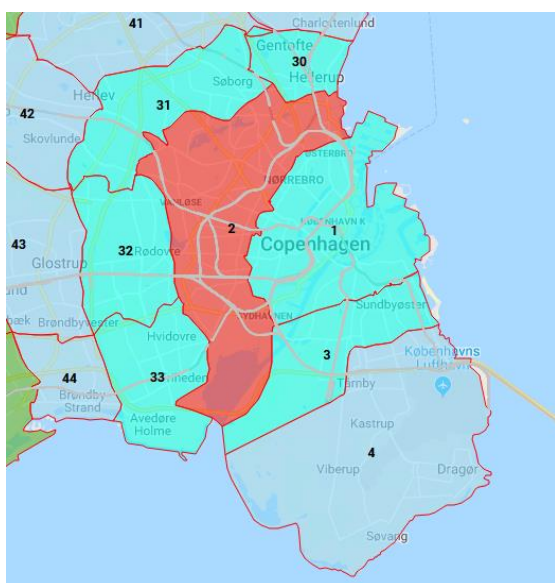
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosiddende på Bornholm, skulle fredag den 5. januar 2018 til konsultation på Bispebjerg Hospital. Han fløj derfor fra Bornholm til Københavns Lufthavn, hvorfra han tog en taxa til hospitalet.

Da klageren skulle hjem igen tog han bussen fra hospitalet i zone 02 til Nørreport st. i zone 01 og metroen videre til Lufthavnen st. i zone 04. En rejse som kræver billet til 3 zoner.



Ifølge klageren havde han i bussen købt en billet til to zoner, og da han ankom til Nørreport st., ville han spørge i et billetkontor, om han havde købt den korrekte billet, men han kunne hverken finde billetkontor eller billetautomat, men kun en masse blå blinkende skilte, som han ikke kunne anvende sit betalingskort i. Han steg derfor lettere ør på metroen uden at have købt en tillæggsbillet, fordi han regnede med at kunne købe billet om bord hos kontrolpersonalet

På strækningen mellem Femøren st. og Lufthavnen st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor klageren kl. 10:59 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone. Stewarden skrev som begrundelse: "Intet forevist", men anførte i en note i den elektroniske kontrolafgift: "Harde 2 Z fra Z2. Ville ikke skrive under på noget."

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden 14-dages fristens udløb, sendte Metro Service en rykker-skrivelse den 1. februar 2018 med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede herefter den 12. februar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 16. februar kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der findes zonekort på stationen, og at der er både 7-eleven butikker og billetautomater på stationsområdet.

Metro Service har fremlagt et billede af Nørreport st. som dokumentation for, at der på stationen er både billetautomater og en 7-eleven butik.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker, at kontrollen af klagerens rejsehjemmel skete, efter at metroen havde forladt Femøren st., hvor zonerne skifter fra zone 03 til zone 04. Dette indebærer, at billetten både skal være gyldig til rejse i zone 03 og 04, jf. forklaringen om læsning af zoneoversigten på "Dinof-fentligetransport.dk": "*Rejser med tog og metro*

*Zoneskift kan ske ved stationer, eller mellem stationer. Stationer på en zonegrænse har normalt to zonenumre og enkelte stationer flere zonenumre.*

*Hvis zonen skifter mellem to stationer, skal du have gyldig billet eller kort til begge zoner. Du skal altid have gyldig billet til de zoner, du kører i."*

Klageren kunne ved kontrollen alene forevise en billet som var gyldig i 2 zoner fra zone 02, hvilket i medfør af ringzonesystemet indebærer, at billetten var gyldig til rejse i zonerne den blå ring udenom den røde, (som er zone 02):



Billetten var altså gyldig i zone 03, men ikke zone 04, hvilket er et krav jf. det ovenfor citerede. Metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvorefter det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften for manglende zone blev hermed pålagt med rette. Det er i den konkrete sag uden betydning, at stewarden noterede "intet forevist". Metro Service har oplyst, at de har rettet dette under ankenævns sagen.

Ankenævnet bemærker, at det på Nørreport st. ikke er muligt at købe billet i 7-eleven, men i billetautomaterne og i det bemandede billetsalg på hverdage mellem kl. 9 og 17, jf. DSB's hjemmeside om Nørreport st.:

## Åbningstider

### DSB 7-Eleven (uden billetsalg)

Mandag - fredag	Døgnåbent
Lørdag - Søndag	Døgnåbent

### DSB 7-Eleven Perron (uden billetsalg)

Mandag - torsdag	06.00-24.00
Fredag	Døgnåbent
Lørdag	Døgnåbent
Søndag	00.00-21.00

### DSB Salg & Service

Mandag - fredag	09.00-17.00
Lørdag - Søndag	Lukket

Klageren havde derfor mulighed for at henvende sig dér og søge rådgivning om billettering.

Den omstændighed, at klageren troede, at han kunne købe billet af stewarden, kan ikke føre til et andet resultat, da det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at man skal have gyldig billet inden påstigning på metroen eller tilkøbe tillægsbillet, inden man forlader grundbillettens gyldighedsområde.

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

Da betalingsfristen for kontrolafgiften, som udløb den 19. januar 2018 ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling den 1. februar 2018 at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Det af Metro Service anførte under nævnssagen om klagerens bopælsperioder i København har ikke haft nogen betydning for afgørelsen.

### 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 de fælles landsdækkende rejseregler fremgår:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

”

### Fra Dinoffentligetransport.dk:

#### Rejser med tog og metro

Zoneskift kan ske ved stationer, eller mellem stationer. Stationer på en zonegrænse har normalt to zonenumre og enkelte stationer flere zonenumre.

Hvis zonen skifter mellem to stationer, skal du have gyldig billet eller kort til begge zoner. Du skal altid have gyldig billet til de zoner, du kører i.

## Zoneberegning for korte rejser (2-8 zoner)

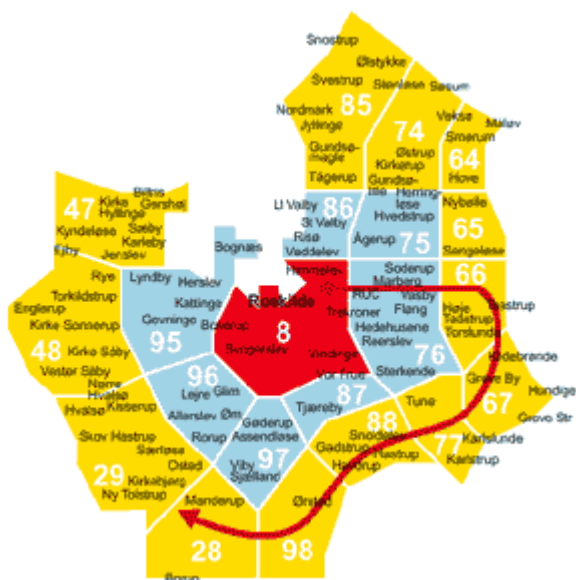
For rejser på korte enkeltbilletter og mobilclippekort gælder princippet om ringzoner.

### Ringzoner – billet og mobilclippekort

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser og/eller mobilclippekort, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, du starter i. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser eller mobilklippekortet. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene.



## Dyreste zone bestemmer prisen for rejser på enkeltbillet til korte rejser og mobilklippekort

Når du rejser på enkeltbillet til korte rejser og/eller mobilklippekort, skal du finde din rute på kortet og lægge mærke til, hvilke farvezoner (zoneringe), den går igennem. Det er altid den dyreste farvezone (ofte den der ligger længst væk), der bestemmer prisen. Uanset om det er der, rejsen slutter, eller om du bare kører igennem zonen undervejs.”

### Rykkergebyr:

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen 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. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Ukorrekt at der ikke er fremvist billet. Desuden er der taget en snak med medarbejderen, så hun er fuldt vidende om min situation samt billetter m.m. Men koldt afvist!

Jeg skal tilføje, at det ikke at få vejledning på stationen. Der var ingen at metromedarbejdere at se. som sagt kom jeg lidt skævt afsted fra Bornholm om morgenen, så jeg havde ingen muligheder for at finde ud af



hvordan det hang sammen. Efter behandlingen var jeg lidt tumlet, så jeg havde svært ved at orienterer mig. orienteringen var i øvrigt vanskeligt at få øje på på stationen.

Jeg er Bornholmer (bor) og bruger aldrig offentlige transportmidler i København. Der i øvrigt tale om en hospitalsbehandling, der gjorde at jeg helt ekstraordinært skulle af sted på denne måde. Jeg har derfor absolut ingen forudsætninger for at kende det nye rejsesystem og deres svar vidner om en fast standard, iskoldt og stift, der ikke er tilpasset min nøjagtige situation. Det burde man kunne forde af en virksomhed under det offentlige serviceapparat.

Til at forstå min baggrund var følgende klage Indsendt til metroselskabet (med rejsebilag/dokumentation), der således fuldt ud fastholdes:

Indsigelse over kontrolafgift  
Kontantbillet  
Kørt på kvittering  
Kontrolafgiftens nummer [...]  
Dato for udstedelsen 05/01/2018

Beskrivelse Kontrolafgiftnr. [...]: Hele Historien: Jeg bor på Bornholm og bruger ellers aldrig Metro. Jeg skulle med Bornholmerflyet til Kbh/Bispebjerg hospital kl 6 den 5/1 2018 (30 min) og påregnede at jeg havde god tid til at arrangerer min videretur til Bispebjerghospital, da jeg skulle lande 6,30 og først skulle være på hospitalet kl 9, 30.

Desværre var flyet forsinket og fløj først lidt over 8. Derfor fik jeg forrygende travlt da jeg landede og måtte tage en taxa til Bispebjerg hosp. for at nå det.

Da jeg var færdig med behandlingen på hospitalet var jeg lidt tumlet og jeg havde lige 24 DKK til Bus 6, der bragte mig til Nørreport station. Jeg bemærkede her at der var en metro til lufthavnen, hvor jeg tumlede ned og påregnede at jeg kunne spørge et billetkontor om jeg havde betalt nok.

Men der var intet billetkontor, ingen billeteautomat og kun en masse blå blinkende skilte, som jeg ikke kunne benytte mit visakort i. Så spurgte jeg nogen, men de kunne ikke dansk. Ok metroen kom, jeg ville gerne nå mit fly tilbage til Bornholm og jeg sprang på. Tænkte at det vel så var muligt at købe en tillægsbillet i toget, når kontrolpersonalet kom.

Men Hun/kontrolpersonalet dukkede naturligvis først op lige da toget var fremme ved lufthavnen og jeg viste hende min busbillet. Men den blev iskoldt afvist med oplysning om at der ikke kunne laves en tillægsbillet. Herefter rev hun nærmest mit sygesikringskort ud af hænderne på mig for at få skrevet en bøde ->med i øvrigt et ret truende adfærd.

Hun forsvandt herefter hurtigt og jeg prøvede at nå mit fly. Trods dette, påstår I at intet er forevist.Yderst ubehageligt og idet jeg vedlægger diverse dokumentation for mine udsagn, anmoder Jeg venligst på dette grundlag om at blive fritaget for Bøden."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises 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 Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport -



<https://www.rejskort.dk/~media/rejskort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metron.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 5. januar 2018 kl. 10:59 på strækningen Femøren station (zone 03) på vej mod Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste en 2 zoners busbillet indkøbt i zone 02. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Hvis man ønsker, at gøre indsigelse mod en kontrolafgift skal det ske skriftligt til kundeservice, senest 14 dage efter udstedelsen, hvilket står printet på det girokort man får af stewarden (se vedhæftede eksempel). I den konkrete sag hører vi først fra klager den 12. februar, efter han har modtaget 1. betalingspåmindelse. Selvom reklamationsfristen var væsentligt overskredet behandlede vi alligevel henvendelsen.

I sin henvendelse til Ankenævnet henleder klager opmærksomheden på, at det er ukorrekt, at årsagen til kontrolafgiften skyldes 'intet fremvist' og det har klager ret i. Da stewarden valgte årsagskode på sin PDA er hun kommet til at vælge forkert årsagskode. Det har dog ingen relevans for kontrolafgiftens berettigelse, for klager havde ikke gyldig billet til den zone han blev billetteret i. I bemærkningsfeltet på den elektroniske afgift har stewarden gjort følgende notat:

havde 2 z fra z 2.

Vi har korrigeret årsagskoden så teksten på fremtidige opkrævninger er korrekt.

Klager giver også udtryk for, at han blev behandlet iskoldt af stewarden og at hun havde en truende adfærd. Vi beklager hvis det har været klagers oplevelse af situationen. Stewarden beskriver situationen noget anderledes og oplyser, at passageren ikke ønskede at medvirke til en gnidningsfri billettering. Det er hævet over enhver tvivl, at stewarden udskrev kontrolafgiften på ret grundlag. Stewarderne må alene kontrollere om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, og hvis dette ikke er tilfældet, skal de udskrive en kontrolafgift. Stewarderne må ikke foretage nogen form for sagsbehandling herunder ej heller acceptere, at passagerer uden gyldig rejsehjemmel står af toget for at købe billet / Checke rejskort ind e.l.

I de Fælles Rejseregler står det blandt andet:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

#### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som reisen når.

#### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

#### 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

Klager startede sin metrojætte på Nørreport station og oplyser, at der på denne station ikke er hverken billetkontor, billetautomater eller nogen hjælp at hente.

Nørreport station er Københavns travleste station og et knudepunkt for såvel busser, Metro, S-tog og fjern-tog. Både DSB og Metro har adskillige billetautomater fordelt rundt om på hele stationsområdet, hvor man både kan anvende kontanter og betalingskort. Derudover er der også en stor 7-Eleven butik med et DSB-billetsalg. Selve Metrostationen er bemandet med uniformeret personale alle dage mellem kl. 07-20. På stationen er også opsat informationstavler som gør opmærksom på, at man skal have gyldig billet inden ombordstigning, at billetter ikke kan købes ombord, og at man får en kontrolafgift hvis man undlader at have gyldig billet, se nedenstående udklip fra selve Informationstavlerne, der er vedhæftet som pdf-fil. Tavlerne giver også information om hvordan man køber en mobilbillet og hvor man kan søge råd og vejledning hvis man har brug for dét, enten ved at ringe til et servicetelefonnummer eller ved at benytte et gult opkaldspunkt.



Alle billetter gælder til både havnebus, bus, tog og metro.

All tickets are valid for travel on harbour buses, buses, trains and the Metro.

Husk at have en gyldig billet, inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget.

Remember to have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on a Metro train.



#### 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.

Klager oplyser, at han bor på Bornholm og at han derfor absolut ingen forudsætninger har for at kende det nye rejsesystem.

Vi er ikke helt klar over hvad klager mener med 'det nye rejsesystem'. Zoneprincippet har været i anvendelse mere end 30 år, Metroen har mere end 12 år på bagen og Rejsekortet har været i brug på landsplan fra omkring 2012, om end ikke på Bornholm.

Ved en forespørgsel i cpr-registret har vi fået oplyst, at klager siden 1982, har haft folkeregisteradresse 11 forskellige steder på Sjælland, herunder 5 adresser i selve København, senest i postnummer [...] fra 2013 - 2015.

Det er derfor vores vurdering, at klager ikke kan være absolut uden forudsætninger for at vide noget om brugen af offentlig transport i København.

Selvom vi har forståelse for, at man kan være omtumlet efter en ambulans behandling mener vi ikke, at det kan være undskyldeligt for ikke at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning i toget.

Vi behandler alle ens og kravet om gyldig billet gælder for alle, uanset hvor i landet man bor, om man er barn, voksen, pensionist, turist, studerende eller andet.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750 kr. foruden betalingspåmindelsen på 100 kr. i alt 850 kroner."

### **Klageren anfører hertil:**

"Jeres Svar er ikke et uafhængigt, objektivt svar, som man skulle kunne forvente. Derfor forventer jeg egentligt nu intet positivt fra denne klageinstans. Men jeg fastholder dog alligevel af rent principielle grunde, også selvom sagsbehandleren har haft travlt med at medsende rykkerskrivelser m.v.....

Jeg havde ikke forestillet mig af denne instans (et uafhængigt selskab?) ville bruge tid på dyneløfteri, så som at få udleveret mine adresseoplysninger. Det ses tydeligt at sagsbehandleren kun har et i hovedet, nemlig at redde indtægten på 750,00 dkk for jeres metroselskab, så det er der intet objektivt i. Set fra min side er det underligt at en offentlig medarbejder (som det jo er) benytter så meget tid på en sag om kun 750,00 dkk, samt i øvrigt slet ikke blot forsøger, at sætte sig ind i min helt personlige situation. Nææ, det er helt standard og det er i mine øjne; for ringe!

Det er heller ikke i orden at sagsbehandleren forsøger at pålægge mig viden, som jeg ikke har!. Bl.a. ved at henvise til, at jeg jo har haft adresse i København mange gange, så jeg må jo kende alt til det ikke sandt?..... Ja jeg har haft adresse i København, men har ikke benyttet mig af offentlig transportmidler, da jeg har en bil og primært har benyttet denne til at køre til og fra København i, hvor jeg i det primære ikke har opholdt mig ret meget. Men egentlig, hvad vrager det egentlig jer????....

Nyt billetsystem, ja med blinkende blå lamper, ingen klippekort længere og mobilbetaling hvilket jeg ikke har. Så alt i alt er det hele nyt for mig. Og, som jeg skriver var en forsinkelse af mit fly skyld i, at jeg denne dag, ikke fik sat mig ind i det!

Havde dette været i udlandet eller måske blot på landet, ja så havde billet-kontrolløren lyttet på hvad jeg havde at sige, udstedt en tillægsbillet og ikke som her svinet mig til foran alle andre og travlt med at skrabe bøde ind til Jeres foretagende.....Vi ser!"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand