

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0261
- Klageren:** XX  
3450 Allerød
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. da klageren skulle tilkøbe 2 zoner til sit periodekort men købte billetten som 2 x 1 zone.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, da han har betalt den korrekte pris for rejsen  
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. mod klageren.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 skulle den 5. november 2018 rejse fra Allerød st. til Lufthavnen st. og havde et gyldigt periodekort, der dækkede zonerne fra Allerød til København (01,02,30,41,51,61 og 71). Han skiftede fra S-tog til Metro på Nørreport st., og da han manglede zone 03 og 04 for at rejse til Lufthavnen st., købte han derfor en 1-zones tilkøbsbillet til 2 voksne. Denne billet kostede 24 kr. som en almindelig billet til 2 zoner.



På strækningen efter Femøren st., hvor zonerne skifter fra zone 03 til zone 04, når dørene lukker, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da klageren havde tilkøbt 2 x 1 zone i stedet for 1 x 2 zoner, blev han kl. 16:10 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da han ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 04. Efter den 21. januar 2018 er det ikke længere muligt at lægge zonerne på to eller flere kontantbilletter sammen.

Klageren anmodede den 12. november 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde købt 2 tillægsbilletter på hver 1 zone, at han tidligere havde benyttet denne form for rejsehjemmel, når han tog fra Allerød st. til Lufthavnen st. og aldrig havde oplevet en kontrollør kommentere på dette, samt at han dagligt benytter både DSB-S-tog og Metro.

Metro Service fastholdt den 19. november 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at to kontantbilletter ikke kan sammenlægges, og at en rejse kun kan forlænges 1 zone ved tilkøbsbillet, hvorfor man er nødt til at købe en 2-zoners billet, hvis man skal bruge mere end én tillægszone til sin rejse. De henviste til DOT's Vejledningsdokument:

#### 4.2 Reglen om "dele-zoner" for 2-8 zoner – regel fjernet i 2018

Fra 21/1-2018 er det ikke længere tilladt at rejse flere personer på samme zonebillet (2-8 zoner) købt i automater, på mobil (app eller SMS) eller ved personligt salg samt for rejser på mobilklippekort.

Muligheden var historisk betinget pga. papklippekortene i Hovedstadsområdet, hvor man kunne kombinere og dele forskellige kort, så man sammenlagt havde den korrekte zoneafstand.

Du kan i dag købe separate billetter i samtlige salgskanaler, hvis I rejser flere personer sammen. I kan eksempelvis foretage check-ind-ekstra med Rejsekort eller købe separate billetter via DOT mobilbillet app eller DSB app.

Det er ligeledes ikke gyldig rejsehjemmel, hvis man sammenlægger 2 kontantbilletter til en given rejse. 2 2-zoners billetter udstedt i samme zone giver således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

#### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen den 19. november 2018 en upersonlig tillægsbillet til 2 voksne til én zone, hvilket efter ændringen i Vejledningsdokumentet pr. 21. januar 2018 ikke længere kunne gælde som billet for én rejsende til 2 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette i kontrol-situationen.

Klageren har oplyst, at han altid har tilkøbt 2 x 1 tillægszone til sit periodekort, når han rejser til lufthavnen, og at den eneste mulighed for at *tilkøbe* 2 zoner, er ved at købe 2 x 1 zone.

Vejledningsdokumentet nævner, at en rejse kun kan forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet:

således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

Således som klageren har forklaret sagen, lægger ankenævnet til grund, at det for klageren var afgørende at *tilkøbe* zoner til sit periodekort, hvilket var baggrunden for, at han købte en "tilkøbsbillet" på automaten, og da den type billet kun sælges til 1 zone, måtte han købe de 2 manglende zoner som to billetter, nemlig 1 tillægszone x 2 voksne.

Efter ankenævnets opfattelse var det undskyldeligt, at klageren troede, at han med vejledningens ord kunne *forlænge* sit periodekort med 2 zoner ved at købe *tilkøbsbillet* til i alt 24 kr., som er prisen for en almindelig 2 zoners billet.

Herefter finder ankenævnet, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at det ikke er logisk for en passager, der har periodekort, at han skal udvide sine zoner ved at købe en ny 2-zoners billet, som på papiret ser ud til at starte i en zone, som han allerede har på sit periodekort, frem for en eller flere *tillægszoner*.

Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klageren har betalt den korrekte pris for rejsen, og at den undskyldelige fejl fra klagerens side beror på ændringen i de administrative regler om forbud mod

sammenlægning af zoner, som tidligere var tilladt – i hvert fald på klippekort. Ankenævnet bemærker, at en vejledningsdokumentet efter sin ordlyd kan opfattes som gjort af klageren, nemlig således at passageren for at udvide zonerne til sit periodekort skal sikre sig køb af en "tilkøbsbillet". Og når en sådan kun sælges til 1 zone, har passageren kun den mulighed at justere på *antallet af billetter* for at få *zonernes antal* til at være korrekte.

Ankenævnet finder ikke, at formålet med ændringen af vejledningen – at hindre omgåelse – kan opnås ved, at passageren køber en almindelig 2-zoners billet fremfor flere tilkøbsbilletter. Hvis klageren havde købt en 2-zoners billet ved rejsens start, kunne han have rejst med en anden voksen i de 2 første zoner, som hans periodekort også dækkede, hvorefter den medrejsende kunne være stået af, og klageren kunne herefter have benyttet billetten som en tillægsbillet til sit periodekort.

Hvis det gøres gældende, at billetten skal købes uden for periodekortets gyldighedsområde, vil dette indebære, at passageren skal afbryde sin rejse for at købe en kontantbillet. Dette kan efter ankenævnets opfattelse imidlertid ikke kræves af en passager.

## **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 rejserregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Kære Klageankenævn, Jeg skriver til jer fordi jeg mener at jeg uretmæssigt har fået en kontrolafgift af Metroselskabet. Mandag d. 5/11 rejste jeg fra Allerød station til Lufthavnen. Jeg skiftede fra S-tog til Metro på Nørreport. Da jeg er S-togspendler har jeg et gyldigt stamkort (nr-8263919) som dækker zonerne fra Allerød til hovedstaden (zoner 01,02,30,41,51,61,71). Da jeg mangler 2 zoner for at komme hele vejen til lufthavnen købte jeg på Allerød station kl 15.48 en tilkøbsbillet (nr.5510UR54/860064621194) på 2 zoner. Den eneste mulighed for at tilkøbe 2 zoner på Allerød station er at købe 2 gange 1 zone (for Voksne). Billetten kostede 24 kr. hvilket er den rigtige pris for de 2 zoner (i øvrigt er det overpris ift hvad 2 zoner koster på et rejsekort). Jeg har benyttet mig af denne metode i flere år, når jeg skal til Lufthavnen. Der er aldrig, før sidste mandag, nogle kontrollører der har stillet spørgsmål til denne billette. Jeg forstår på afgørelse fra Metroselskabet at man ikke længere kan tilkøbe 2 zoner, som man kunne i "gamle dage". Det kan jeg selvfølgelig godt forstå, men jeg var faktisk ikke bekendt med det. Jeg vil gerne fremhæve, at jeg er pendler og bruger DSB / Metro på daglig basis gennem mange år, samt det faktum at jeg jo har købt et tillægsbillet som jeg troede var gyldigt og at jeg jo på igen måde har forsøgt at snyde eller udgå af betale ekstra for at komme til lufthavnen. Det skulle vist være ret tydeligt i denne sag. Desuden forstår jeg at "månedskortet" ophører med at eksistere snart og at jeg således skal skifte til rejsekortet og så vil denne problematik ikke længere være relevant. Jeg vil gerne bede ankenævnet om at annullere min kontrolafgift, da jeg troede jeg havde en gyldig billet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, 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.rejsekort.dk/~media/rejsekort/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 bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 5. november 2018 kl. 16:10 efter toget havde forladt Femøren station (zone 03) med retning mod Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste sit periodekort, som var gyldigt i zonerne 01, 02, 30, 41, 51, 61 og 71 samt en tillægsbillet gældende for 2 voksne rejsende i én zone (se foto herunder). Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 blev der udsrevet en kontrolafgift efter gældende regler.



I De fæles Rejseregler kan man blandt andet læse:

#### 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 rejsen går igennem.



Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen.

Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

Hvis man, som klager, har et pendlerkort, som er gyldigt i specifikke zoner og man ønsker at rejse videre i forlængelse af disse zoner skal man købe rejsehjemmel, som dækker det ekstra antal zoner man vil rejse i. Hvis man blot har brug for at rejse videre i én ekstra (tilstødende) zone kan man købe en tilkøbsbillet, som netop kun dækker én zone. Hvis man har brug for at rejse videre i mere end én zone, så skal man købe en ordinær zonebillet, som dækker det nødvendige antal zoner – i det konkrete tilfælde – en ordinær 2 zoners billet.

Det er ikke muligt, at lægge flere billetter sammen, fx 2 x 1 zones billet til én 2-zoners billet. Hvis man har 2 x 1 voksen tilkøbsbillet, så har 2 voksne mulighed for at rejse én zone længere end fx deres pendlerkort tillader, men billetten er ikke gyldig for 1 voksen i 2 zoner, heller ikke selvom prisen er den samme.

Klager har forklaret i sin henvendelse til såvel Metro som til Ankenævnet, at han købte 2 x 1 tilkøbsbillet á 12,- på Allerød station og forklarer desuden, at årsagen til at han købte 2 x 1 tilkøbsbillet er, at det er den eneste mulighed for at købe 2 zoner på Allerød station.

Vi har sendt klagers udsagn og forklaring til DSB og spurgt om det er korrekt, at man ikke kan købe en 2-zoners billet på Allerød station samt bedt dem bekræfte, at den fremviste billet er købt på Allerød. Den samlede korrespondance med DSB er vedhæftet som PDF-fil, hvor DSB oplyser, at det *er* muligt, at købe en 2 zoners billet på Allerød og desuden oplyser, at den fremviste billet *ikke* er købt på Allerød station men derimod i en automat på Nørreport station, hvilket også forklarer dels hvorfor der står 'Fra Nørreport' på billetten og dels hvordan det har kunne lade sig gøre, at købe en billet kl. 15:48 og modtage en kontrolafgift mellem Femøren og Lufthavnen blot 22 minutter senere.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00724xxx på 750 kroner."

### **Klageren anfører hertil:**

"Tak for svar, jeg må have husket forkert omkring hvor jeg købte billetten da jeg sendte den oprindelige klage. Sommetider tager jeg toget fra Allerød og køber de 2 ekstra zoner på Nørreport inden jeg tager Metroen til lufthavnen.

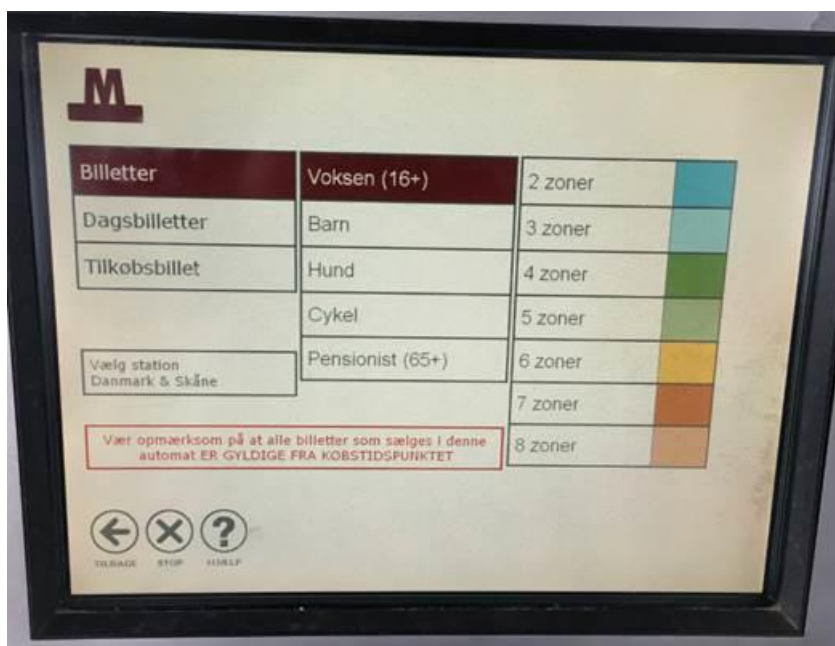
Uanset hvad, så kan man ikke købe 2 zoner til en voksen i en billetautomat. Hverken på Allerød eller på Nørreport. Det vil jeg så gerne have at klagenævnet bekræfter?

De kan da ikke Passe, at jeg, en stamkunde hos DSB og Metro gennem mange år, skal straffes for at have forsøgt at købe en billet, som så ikke var korrekt. Beløbet var korrekt og tidsmæssigt gyldigt. Jeg bliver jo straffet hårdere end en person som bevist har snydt og ikke købt billet ( de 750 kr + 160 kr i gebyr + 24 kr for en billet ). "

## Indklagede anfører hertil:

"Hermed følger vore kommentarer til klagers bemærkninger i ovenstående klagesag.

Klager skriver "Uanset hvad, så kan man ikke købe 2 zoner til en voksen i en billetautomat. Hverken på Allerød eller på Nørreport. Det vil jeg så gerne have at klagenævnet bekræfter". Det må bero på en misforståelse fra klagers side. 2 zoners billetter til voksne er en af de mest solgte billetprodukter og man kan sagtens købe en 2 zoners billet i billetautomaterne, såvel i DSB's som Metros. Vi henviser til den tidligere fremsendte kopi af korrespondancen med DSB og har indsat et foto herunder som viser interfacet fra vores egen billetautomat.



Med henvisning til overstående samt til vort tidligere fremsendte svar fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder ligeledes vort krav om betaling af samme."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand