

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0250
- Klageren:** XX  
Malmø, Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på pendlerkort uden for kortets gyldighedszoner
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet nedsætter kontrolafgiften til 125 kr. fordi der står på kontrolafgiften, at den nedsættes "ved forevisning af gyldigt pendlerkort", og hans kort er gyldigt.
- Indklagede fastholder den fulde kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

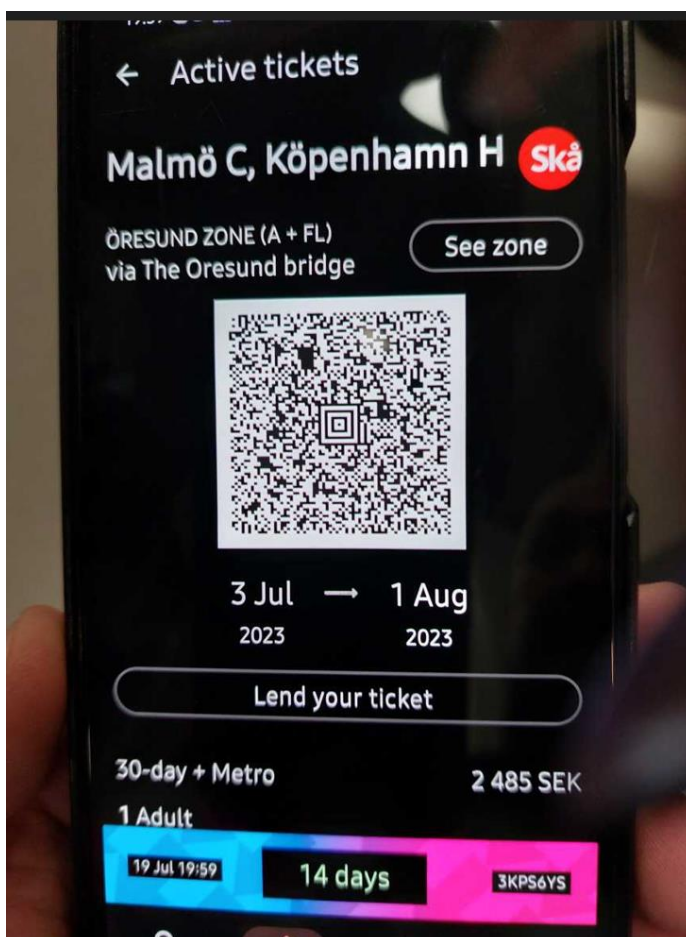
- oOo -

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:

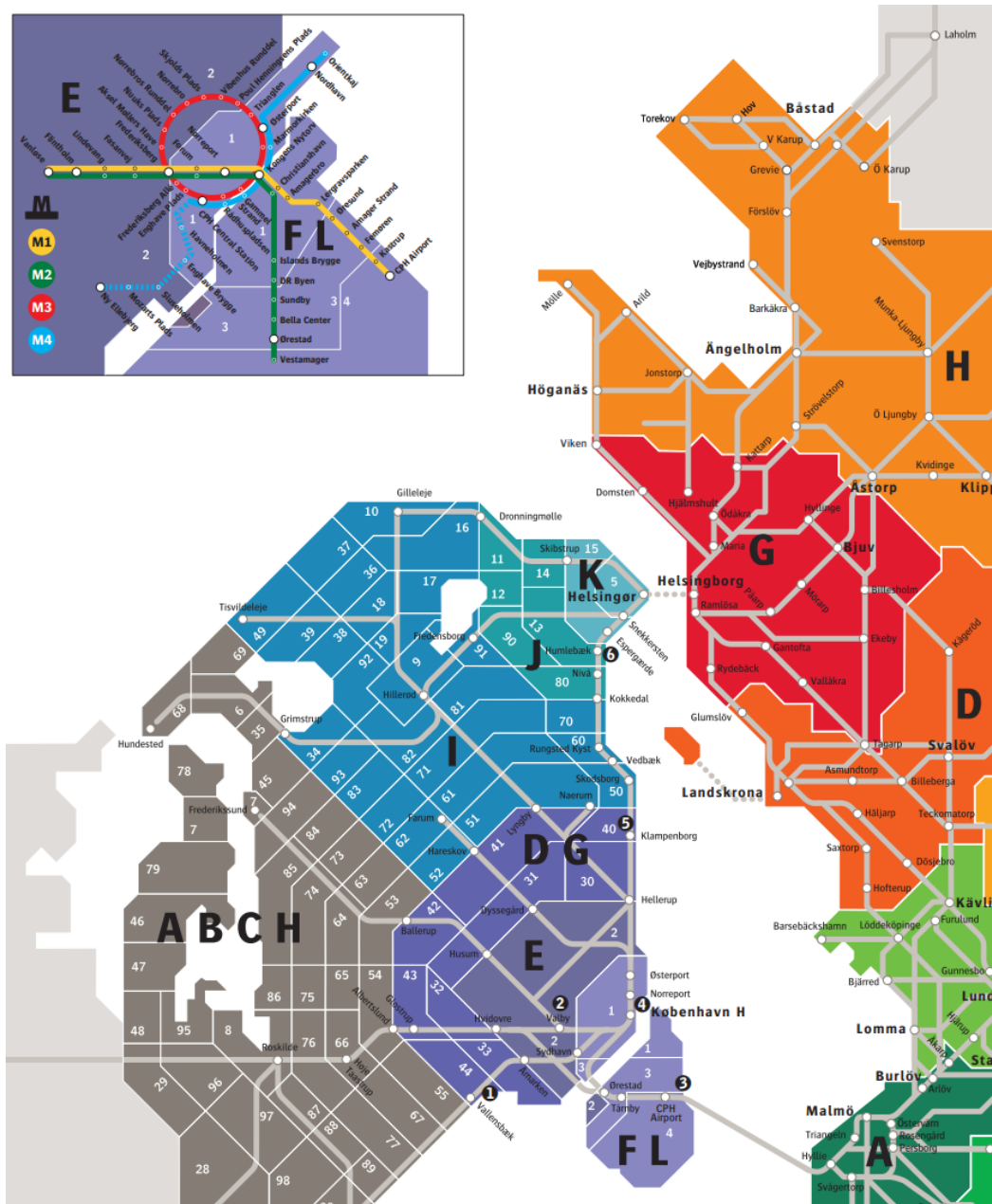
Klageren, der er bosiddende i Sverige, har et pendlerkort, som han anvender til rejse mellem Malmø C. og forskellige stationer i Hovedstadsområdet. Kortet er gyldigt til zonerne A+FL, og ser således ud:



Den 19. juli 2023 rejste klageren med Metroen fra Nørrebro st. i zone 02 til København H i zone 01. Mens han befandt sig i zone 02, var der kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han foreviste sit pendlerkort, som vist ovenfor.

Da gyldighedsområdet "Øresund zone (A+ FL)" ikke indebærer zone 02, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Zonekort for Øresundsregionen hvoraf det ses, at A er i Malmø, og FL er zone 01, 03 og 04 i København:



Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at nedsætte kontrolafgiften, fordi det stod på bagsiden af den kontrolafgift, han havde fået udleveret, at kontrolafgiften kunne nedsættes til 125 mod forevisning af et gyldigt pendlerkort inden 14 dage.

Bagside af kontrolafgiften:

## Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og-år, og på forlængende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldstgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

### Ønsker du at klage?

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlængende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget eller den betjening du har fået af stewarden, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

Du kan henvende dig på: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/kontrolafgift/>. Her kan du også læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Du kan også skrive til os på adressen:  
Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S  
Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejsetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort. Skyldes kontrolafgiften udlobet pendlerkort, kan afgiften reduceres hvis pendlerkortet fornyes med start samme dag, som afgiften er udstedt og hvis gyldighedsperioden ikke er overskredet med mere end en hverdag.

### Payment of fare evasion ticket and complaint options

The fare evasion ticket must be paid within 14 days of the date of issue. The fare evasion ticket can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this payment slip, or by visiting the website <https://payment.metroservice.dk>. This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the fare evasion ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your fare evasion ticket can be reduced when documentation is sent to us. If your commuter pass was expired, reduction is possible as long as the pass is not expired by more than 24 hours and is immediately renewed following issue of a fare evasion ticket and documentation is sent to us. A complaint form is available on <https://dinoffentligetransport.dk/tourist/help/>

Contact information:  
Metro Customer Service  
Metrovej 3, 2300 København S  
Phone number +4570151615  
Opening hours: 10 AM through 2 PM

Den 24. juli 2023 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Når du har et pendlerkort, betaler du for at rejse frit i de zoner, der er inkluderet i det område du vælger, når du køber pendlerkortet. Da dit pendlerkort ikke dækker zone 02/E, er din kontrolafgift korrekt udstedt.

Hvorfor du ikke før har oplevet at få udstedt en kontrolafgift, kan jeg desværre ikke svare på, men det kan skyldes at du er blevet billetteret i de zoner du har på dit pendlerkort.

Jeg kan oplyse, at der på alle Metroens perroner er opsat zone- og linje-kort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Linje-kortet kan også findes ombord i Metroen.

Er du i tvivl eller har du spørgsmål til os under din rejse, kan du kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle Metro stationer.

Man kan også tjekke Rejseplanen appen, [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) eller [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk), hvor det er muligt at planlægge sin rejse, og få oplyst hvilke zoner man rejser igennem.

Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en ærgerlig situation og du ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig billet til zone 02. Vi har dog ikke mulighed for at medtage intention eller god tro i vores vurdering, ligesom rejsehistorik ikke indgår i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet.”

Klageren gjorde igen gældende, at kontrolafgiften skulle reduceres på baggrund af ordlyden på bagsiden:

"Jeg må desværre stille mig uforstående overfor denne gradbøjning af ordlyden på indbetalingskortet.

Tillad mig at gentage ordlyden:

"Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt personligt pendlerkort. Skyldes kontrolafgiften udløbet pendlerkort, kan afgiften reduceres hvis pendlerkortet fornyes samme dag som afgiften er udstedt...."

Denne ordlyd er meget tydelig, og der står intet om specifikke zoner som udløser reduktion af kontrolafgift. Der bliver netop kun specificeret situationer omkring udløbet pendlerkort.

Derfor må jeg insistere på at min kontrolafgift bliver reduceret, da jeg var i besiddelse af et gyldigt pendlerkort på tidspunktet.

Metro Service svarede:

"Desværre forholder det sig ikke således i din sag. Dit pendlerkort har en gyldig periode – ingen tvivl om det – men det er kun gyldigt til rejser med metroen i zone 1, 3 og 4. Det er ikke gyldigt til rejser med metroen i zone 2, hvor du blev billetteret. Det er derfor, vi desværre ikke kan nedskrive din afgift. Hvis et periodekort fra Skånetrafiken er gyldigt i zone 2, vil der stå "Öresund zone (A+FLE)" i øverste venstre hjørne af dit kort."

Klageren skrev derefter:

"Jeg er ikke i tvivl om at man selvfølgelig skal have gyldigt pendlerkort til alle de zoner man rejser i.

I denne absurde sag har jeg manglet en enkelt zone på mit - ivotrigt gyldige pendlerkort - derfor har jeg fået en kontrolafgift.

Nu gør jeg opmærksom på at det fremgår tydeligt på indbetalingskortet, at jeg får reduceret en eventuel kontrolafgift hvis jeg kan fremvise gyldigt rejsekort, hvilket jeg allerede har gjort i denne sag.

Vær venlig at læse på indbetalingskortet bagside."

Hertil svarede Metro Service:

"Jeg beklager, hvis jeg ikke har udtrykt mig tydeligt nok i mit forrige svar.

Et gyldigt pendlerkort er naturligvis defineret ved, at det har en gyldig periode, men også, at det er gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det er derfor, vi ikke kan reducere din afgift.

Det er beskrevet i de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.1., som du finder her: [Fælles landsdækkende rejseregler \(rejsekort.dk\)](#)."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Det fremgår af bagsiden af den udleverede kontrolafgift, at denne kan reduceres, hvis passageren indsender et på rejsetidspunktet gyldigt personligt pendlerkort.

Reglen er beregnet til pendlere, der fx har glemt deres ellers gyldige kort på rejsen, eller hvis telefonen er løbet tør for strøm, så kortet ikke kan forevises til kontrolløren.

Teksten kan ikke fortolkes således, at passagerer med et pendlerkort, der rejser uden for kortets gyldighedsområde, men inden for kortets gyldighedsperiode, kan få reduceret en kontrolafgift.

En sådan fortolkning ville medføre, at passagerer kunne nøjes med at købe et pendlerkort til kun fx zone 01 og 02 og rejse i alle øvrige zoner uden at betale herfor. Og i tilfælde af en kontrolafgift ville passageren kunne få den reduceret, hvis blot selve perioden var gyldig.

Da dette ikke har været meningen med reglen om at få reduceret en kontrolafgift, er det åbenbart, at gyldigheden skal være opfyldt, for så vidt angår *både* zoner *og* periode.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke er berettiget til at få reduceret kontrolafgiften, idet han på kontroltidspunktet foreviste et pendlerkort, der ikke var gyldigt til rejse i zone 02. Dermed var kortet ikke gyldigt som sådan.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, og Metro Service er ikke forpligtet til at reducere kontrolafgiften til klageren, der rejste uden for sit pendlekorts gyldighedsområde.

## **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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg er togpendler og rejser ofte mellem malmö og forskellige stationer i hovedstadsområdet i forbindelse med mit job.

Jeg modtog i den forbindelse en kontrolafgift i metroen på vej fra Nørrebro til malmö. Jeg har ikke været opmærksom på at jeg manglede en zone. Dette er en fejl fra min side og bestrider ikke kontrolafgiften. Derimod har jeg forsøgt at rejse spørgsmålet om reducere af kontrolafgiften, idet bagsiden af indbetalingskortet beskriver at: "kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et gyldigt pendlerkort."

Jeg foreviste mit gyldige pendlerkort, og der blev taget et billede af stewarden. Når jeg har forsøgt at få svar på denne formulering, er jeg blevet afvist af Metroservice, så derfor sender jeg denne anke.

Mit formål med denne anke er at få reduceret min kontrolafgift jævnfør formuleringen på bagsiden af indbetalingskortet."

### **Indklagede anfører følgende:**

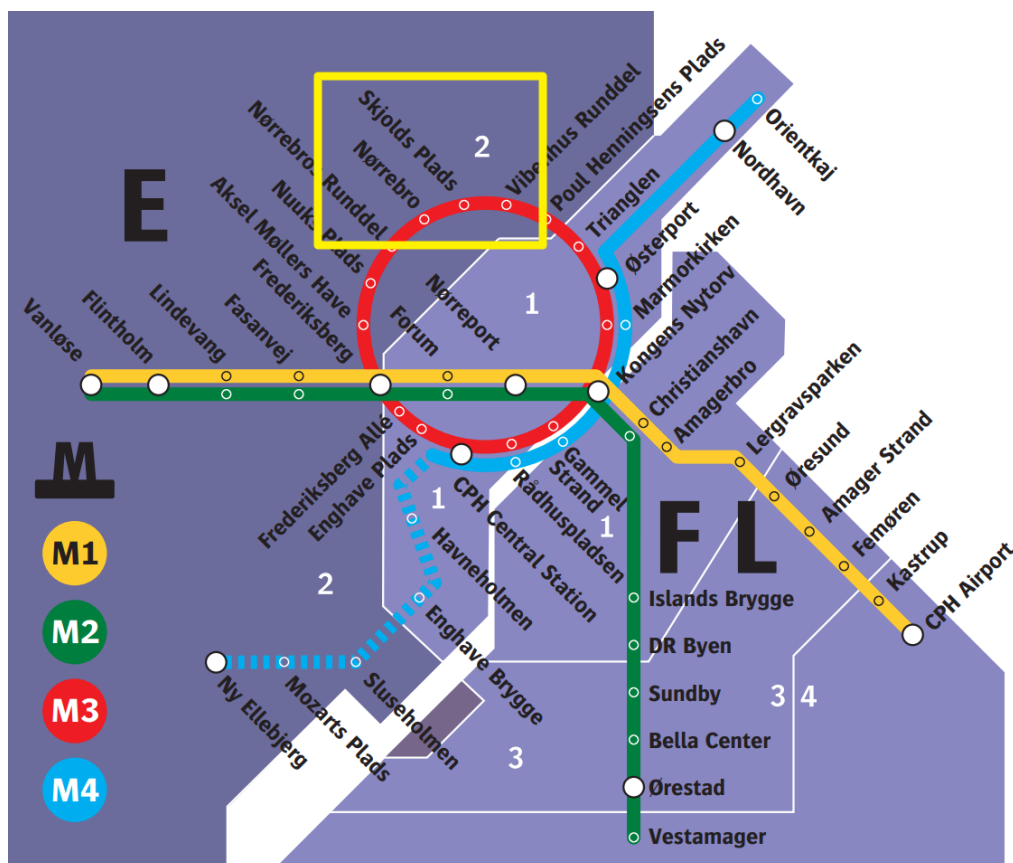
" Klageren modtog den 19. juli 2023, kl. 20:00 en kontrolafgift efter metroen havde forladt Nørrebro station og klageren oplyste ved kontrollen at skulle til København H.

Kontrolafgiften blev udstedt grundet manglende zone på pendlerkort på billetteringstidspunktet.

Indledningsvis skal det anføres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af [de fælles landsdækkende rejseregler](#). 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. Kontrolafgiften blev således udstedt på korrekt grundlag.

I kontrolsituationen fremviste klageren et Skånetrafikens pendlerkort gyldigt til zonerne A + FL i Øresundsregionen (via Øresundsbroen): [gengivet under sagsfremstillingen]

Det vil således sige gyldigt til rejse i Malmø området samt zonerne 1, 3 og 4 i Danmark.



Af ovenstående zonekort, som er tilgængeligt på [Skånetrafikens hjemmeside](https://www.skanetrafikens.dk) og på blandt andet Malmø station, fremgår det, at Nørrebro station er beliggende i zone E, som ikke er inkluderet på klagerens pendlerkort

Klageren fremviste et pendlerkort og fik udstedt kontrolafgiften i zone 2, hvor pendlerkortet ikke var gyldigt på billetteringstidspunktet, hvorfor en nedskrivning ikke kan komme på tale. For at en kontrolafgift kan nedskrives, kræver dette et pendlerkort, der er gyldigt - såvel tidsgyldigt som zonegyldigt - og klagerens pendlerkort var på tidspunktet for billetteringen ikke zonegyldigt.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr."

### Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg hæfter mig ved en formulering i afgørelsen:

*"For at en kontrolafgift kan nedskrives, kræver dette et pendlerkort, der er gyldigt - såvel tidsgyldigt som zonegyldigt - og klagerens pendlerkort var på tidspunktet for billetteringen ikke zonegyldigt."*

I min optik virker det ulogisk at få en kontrolafgift hvis en billet både er tidsgyldig og zonegyldig. Derfor har jeg svært ved at forestille mig, i hvilke situationer man vil kunne få en kontrolafgift. Desuden er formuleringen på bagsiden af det udleverede indbetalingskort ikke nuanceret med hensyn til zone/tidsgyldighed.

Jeg vil gerne fremhæve at jeg vedkender at have kørt med tidsgyldigt pendlerkort i en zone, der ikke var omfattet af mit pendlerkort, som altså ikke var zonegyldigt.



Jeg vil meget gerne bede om at der tages stilling til formuleringen på bagsiden af indbetalingskortet, som ret tydeligt beskriver, at afgiften nedsættes ved fremvisning af et gyldigt personligt pendlerkort.”

### Til dette har Metro Service svaret:

”Vi må fastholde, at klagerens pendlerkort **ikke** var gyldigt på tidspunktet for billetteringen, da han blev billetteret i en zone, der ikke var inkluderet på hans pendlerkort.

For at et pendlerkort skal anses som værende gyldig som rejsehjemmel, kræves at såvel stedet, hvor kunden bliver billetteret (zone), som tidspunktet for billetteringen (dag og tidspunkt), skal være indeholdt/anført i pendlerkortet.

Hvis bare ét af de 2 forhold ikke er opfyldte, er pendlerkortet ikke gyldigt.

Når der således står, at nedskrivning kan finde sted, såfremt der inden for 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse fremsendes dokumentation for et gyldigt personligt pendlerkort, henvises der jo således underforstået til begge forhold. Pendlerkortet et ikke at betragte som gyldig rejsehjemmel, hvis kun det ene af de to forhold er opfyldte.

En kontrolafgift vil således kunne nedskrives, hvis kunden i en kontrolsituation ikke kunne fremvise sit gyldige personlige pendlerkort, men var i besiddelse af et sådan, og vedkommende efterfølgende kunne dokumentere dette. Det kunne eksempelvis være at pendlerkortet var glemt hjemme eller at mobiltelefonen, hvorpå kortet befandt sig, var løbet tør for strøm.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand