

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0445
Klageren:	XX 1916 Frederiksberg
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på pendlerkort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at billetkontrollen fandt sted i zone 01, hvortil hans pendlerkort var gyldigt, og at han derudover havde en kontantbillet til zonerne 03 og 04 Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

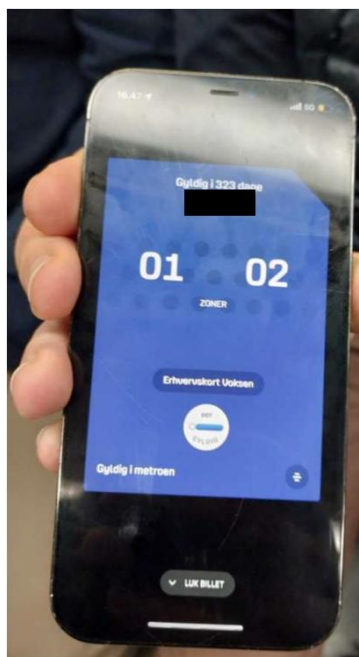
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste sammen med en kollega den 13. oktober 2024 med Metroen fra Københavns Lufthavn i zone 04. Han havde et pendlerkort Erhvervskort til zonerne 01 og 02 og har oplyst, at han til den del af rejsen, som skulle foregå i zonerne 03 og 04, havde en kontantbillet, som kollegaen købte for ham og betalte med mønter i billetautomaten i lufthavnen.

Uddrag af zonekort:



Undervejs på rejsen var der billetkontrol i Metroen, og klageren foreviste sit pendlerkort Erhvervskort (foto fra stewardens PDA):



Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden gyldig rejsehjemmel til zone 03.

Stewarden har angivet på girokortet til klageren, at kontrolafgiften blev udskrevet kl. 16:45 fra Øresund st. med årsagen "Mangler zone":

Kontrolafgiftsno.: [redacted]
Inspection fee no.: [redacted]

Dag: 13, Måned: 10, År: 24, Klokken: 16, Minut: 45, Steward ID: 80458

Fra: ØSV
Til: KHC
Årsag: Mangler zone

Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse
Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billethen gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedag.

Important information about your continued journey
The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.

Ialt Total: 750 00

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
www.dinoffentligetransport.dk

QR code: 0128863941

Der er imidlertid uenighed mellem parterne om, hvor den faktiske kontrol foregik.

Den elektroniske log for metrotoget viser, at Metroen ankom til Øresund st. i zone 03 fra Amager Strand st. kl. 16:45:01 og forlod Øresund st. igen kl. 16:45:21, samt at den ankom til Lergravsparken st. i zone 01 kl. 16:46:37 og afgang derfra igen kl. 16:46:57:

MD View	Chart	MetroLog	VD View	VID in Service	SA Battery	Data Files	Messages
Vehicles			Messages		Stations		
VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From		
035	13. oktober 2024 16:46:57	3	Departure	Lergravsparken	Øresund		
035	13. oktober 2024 16:46:37	0	Arrival	Lergravsparken	Øresund		
035	13. oktober 2024 16:45:21	3	Departure	Øresund	Amager Strand		
035	13. oktober 2024 16:45:01	0	Arrival	Øresund	Amager Strand		
035	13. oktober 2024 16:43:59	3	Departure	Amager Strand	Femøren		

Den elektroniske kontrolafgift, som stewarden indtastede på sin PDA til Metro Service, blev dermed først påbegyndt i zone 01 efter, at Metroen havde forladt Lergravsparken, idet udstedelsen blev iværksat kl. 16:47:05:



```
<FeeDate>2024-10-13T16:47:05.5200000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Øresund</StationFrom>
<StationTo>Christianshavn</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
```

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden endvidere anført: "har set id. Pax vil gerne klage over. Han påstår at han har taget tog fra LGP han lyver. Han var om bord på tog fra ØsV.":

"

```
<OtherText>har set id. pax vil gerne klage over. han påstår at han har taget tog fra LGP han lyver. han var om bord på tog fra ØsV.
```

"

Den 17. oktober 2024 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han var blevet kontrolleret ved Lergravsparken st. i zone 01, hvortil hans pendlerkort var gyldigt, og som anført ovenfor, at han havde haft en kontantbillet til zonerne 03 og 04, men imidlertid havde kollegaen medtaget billetten, da han steg af på Lergravsparken st. Ifølge klageren burde dette imidlertid være uden betydning, eftersom han ved kontrollen var rejst ind i zone 01. Om kontrollens forløb anførte klageren, at stewarden havde scannet hans billet ved Lergravsparken st. og sagt, at alt var fint, men at han derefter var vendt tilbage for at se billetten igen og havde udstedt kontrolafgiften, fordi han ikke kunne vise tillægsbillet til den zone, de allerede havde passeret.

Efter at have sendt sagen i høring hos stewarden fastholdt Metro Service kontrolafgiften den 25. oktober 2024 og anførte:

”

Han fortæller, at du og din medrejsende er mødt med billetkontrol efter toget forlod Øresund Station, inden toget ankom til Lergravsparken Station, og da du ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel til zone 3, blev du informeret om at du skulle modtage en kontrolafgift.

For god ordens skyld må det understreges at tidspunktet for udstedelsen på den elektroniske kontrolafgift ikke nødvendigvis er afgørende for, om kontrolafgiften bør frafaldes. I denne situation har stewarden redegjort for udstedelsestidspunktet, og har forklaret at I havde haft en samtale forinden udstedelsen, hvor du og din medrejsende blev forklaret årsagen til udstedelsen.

I denne konkrete situation er den elektroniske kontrolafgift rigtigt nok oprettet kort efter toget forlod Lergravsparken Station, men eftersom stewarden har redegjort for dette udstedelsestidspunkt, finder vi ikke grundlag for en annullering af kontrolafgiften.

Når vi vurderer hvorvidt en kontrolafgift bør frafaldes, så forholder vi os til om der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Ud fra stewardens udsagn har kontroltidspunktet fundet sted i zone 3.

”

Klageren anmodede Metro Service om at genoverveje afgørelsen og anførte, at det var korrekt, at der havde været en dialog med stewarden, inden kontrolafgiften blev skrevet, men den havde været på under 1 minut, og hvis han havde haft dialogen før ankomsten til Lergravsparken st., ville han jo have kunnet fremvise en tillægsbillet.

Metro Service fastholdt dog på ny kontrolafgiften den 30. oktober 2025, og klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet.

Metro Service har oplyst under ankenævns sagen, at de har hørt de involverede stewards, samt at deres stewards i henhold til Metro Services interne retningslinjer for deres frontpersonale med henblik på nedskalering af eventuelle konfliktsituationer fx skal overlade en ikke helt gnidningsfri billettering til en kollega, såfremt det er muligt. Metro Service oplyst:

”I kontrolsituation var der 2 stewards involveret; steward 235 som indledte billetteringssituationen samt steward 458 som udstedte selve afgiften.

Begge stewards har forklaret at klageren og hans ledsager blev billetteret i zone 03 mellem Amager Strand og Øresund og at de indledte en længerevarende diskussion og blandt andet bad om at måtte købe en billet i stedet for at få en afgift, samt at ledsageren, da de nåede til Lergravsparken station udtalte, at da de nu var i zone 01, kunne der ikke udstedes en afgift.

Steward 235 har oplyst, at han indledte sin billettering af klageren og hans selskab efter toget havde forladt Amager Strand og at stewarden bad steward 458 om at overtage afgiftssituationen i henhold til ovenstående retningslinjer.

Steward 458 havde observeret, at klageren og hans selskab var med i toget allerede fra Amager Strand og at de havde en diskussion med steward 235.

Klageren har fremsendt den afgift steward 458 udstedte og afgiften er udstedt kl. 16:45 efter toget havde forladt Øresund station.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Der er enighed mellem parterne om, at klageren den 13. oktober 2024 rejste med Metroen i zone 03, idet klageren selv har oplyst, at han steg ombord på Metroen på Lufthavnen st. i zone 04, og dérfra kører Metroen igennem zone 03, før den ankommer til zone 01.

Da klageren ved kontrollen foreviste et pendlerkort til zonerne 01 og 02, foreviste han dermed ikke gyldig rejsehjemmel til zone 03, og kontrolafgiften blev derfor pålagt klageren med rette.

Ankenævnet finder, at det ved afgørelsen heraf er uden betydning, om selve kontrollen foregik i zone 03 eller i zone 01, idet det påhvilede klageren selv at have gyldig rejsehjemmel til hele den rejse, han foretog.

Hertil bemærkes det, at klagerens udokumenterede udsagn om, at han havde en gyldig kontantbillet til zonerne 03 og 04, som hans kollega medtog, da han forlod Metroen, ikke kan lægges til grund i sagen.

På denne baggrund, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 fik en kontrolafgift af en steward i metroen på vej hjem fra lufthavnen d. 13. oktober 2024.

Jeg landede i lufthavnen 16:35 og umiddelbart derefter steg ombord i metroen fra Københavns Lufthavn med min kollega og en ven som alle har været på samme rejse som mig. Min kollega købte i lufthavnens billet automat en billet til ham selv og mig dækkende for zonerne 4+3. Min kollega bord tæt ved Lergravsparken St. og forlod da metroen da vi ankom til denne station (med min billet). Ved selvsamme metrostation (Lergravsparken St.) bliver jeg mødt af to stewards som beder om at fremvise billet. Jeg viser mit erhvervskort som dækker metrokørsel i Zone 1+2 og de går fint videre efter denne er scannet, men kommer så tilbage ca 30 sekunder/1 minuts tid efter og spørger hvor jeg rejste fra (formentlig fordi jeg sad med kufferter og kunne tænkes at jeg kom fra Lufthavnen af) Jeg svarer til det at jeg kom fra Københavns Lufthavn hvorefter de spørger om jeg kan fremvise min tillægsbillet da jeg har rejst gennem zone 3+4. Jeg får ikke lov at forklare min situation inden de beder om noget med mit navn på og skriver min en afgift.

Da jeg modtager afgiften tænker jeg ikke mere over det da jeg med 100% sikkerhed mener at det er tale om en misforståelse og at denne nok skal annulleres, da jeg har fået en afgift på et forkert grundlag. Det er således først kort tid efter jeg opdager at steward har noteret på min afgift at jeg modtog kontrolafgiften ved Øresund station og ikke ved Lergravsparken St. Jeg pointerer dette overfor steward da det er en afgørende faktor for min sag om at få annulleret min afgift, da jeg først blev spurgt om at fremvise billet da dørene var lukkede efter at have stoppet på Lergravsparken St. (altså zone 1). Stewarden ignorerer dette og ændrer det til Amager Strand st. hvilket heller ikke er korrekt.

Faktum i denne sag, er at jeg har fremvist en gyldig billet ved Lergravsparken St. da jeg blev anmodet om det at stewards og i bund og grund mener jeg at det er sagen uvedkommende hvor jeg har rejst fra. Dette kan siddestilles med at jeg ved et rutinetjek bliver stoppet af politiet i bil og alt er fint, hvorefter politibetjente spørger mig om jeg for nyligt har kommet til at køre overfor rødt og giver mig en bøde på denne baggrund.

Jeg synes at min oplevelse med stewards i metroen d. 13. oktober er uacceptabel og at min behandling ved Metro Service efterfølgende er under al kritik.

Det må kunne dokumenteres hvad tid mit erhvervskort blev scannet af stewards og således kunne påvise at dette var ved Lergravsparken St. og ikke Øresund St. eller Amager Strand St. Yderligere må det kunne påvises at jeg har haft en gyldig billet på tidspunktet for min rejse gennem zone 1+2 via mit erhvervskort men også via tillægsbillet købt af min kollega i Københavns Lufthavn (billetten blev dog købt med småmønter, men det må stadig kunne dokumenteres at der er blevet udskrevet en billet for 2 zoner omkring dette klokkeslet)”

Indklagede anfører følgende:

" Klageren modtog den 13. oktober 2024, kl. 16:47 en kontrolafgift, idet han blev billetteret i zone 03 hvortil det periodekort klageren fremviste ikke var gyldigt (kortet er gyldigt i zone 01 og 02).

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Fælles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler)

Klageren oplyser, at han startede sin rejse fra Lufthavnen (zone 04) efter at være kommet hjem fra en ferie samt at han var i selskab med en kollega som, med mønter, købte en 2 zoners billet til ham i en automat i Lufthavnen fordi han selv ikke havde hverken kontanter eller rejsekort. Klageren oplyser desuden, at kollegaen stod af på Lergravsparken station (zone 01) uden at overdrage zonebilletten til klageren, men at dét ikke skulle betyde noget fordi klagerens periodekort er gyldigt til rejser i zone 01 og 02. Klageren oplyser endvidere, at han først blev mødt af stewarderne i toget efter Lergravsparken station og at han derfor mener, at kontrolafgiften er pålagt på forkert grundlag.

Vi har forelagt klagerens påstande for de to stewards som imidlertid ikke kan genkende klagerens udlægning af situationen.

I kontrolsituation var der 2 stewards involveret; steward 235 som indledte billetteringssituationen samt steward 458 som udstedte selve afgiften. Begge stewards er særdeles erfarne.

Det er i overensstemmelse med Metros retningslinjer for frontpersonale med henblik på nedskalering af eventuelle konfliktsituationer at overlade eksempelvis en ikke helt gnidningsfri billettering til en kollega såfremt det er muligt.

Begge stewards har forklaret at klageren og hans ledsager blev billetteret i zone 03 mellem Amager Strand og Øresund og at de indledte en længerevarende diskussion og blandt andet bad om at måtte købe en billet i stedet for at få en afgift, samt at ledsageren, da de nåede til Lergravsparken station udtalte, at da de nu var i zone 01, kunne der ikke udstedes en afgift.

Steward 235 har oplyst, at han indledte sin billettering af klageren og hans selskab efter toget havde forladt Amager Strand og at stewarden bad steward 458 om at overtage afgiftssituationen i henhold til ovenstående retningslinjer.

Steward 458 havde observeret, at klageren og hans selskab var med i toget allerede fra Amager Strand og at de havde en diskussion med steward 235.

Klageren har fremsendt den afgift steward 458 udstedte og afgiften er udstedt kl. 16:45 efter toget havde forladt Øresund station:

Kontrolafgiftsno.: [redacted]
Inspection fee no.: [redacted]

Dag: 13, Måned: 10, År: 24, Klokken: 16:45, Steward ID: 20458

Fra: ØSV, Til: KHC

Årsag: Mangler zone

Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse
Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedagten.

Important information about your continued journey
The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.

Ialt Total: 750 00

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
www.dinoffentligetransport.dk

QR code: 0128863941

Den elektroniske logbog for tog 35 viser, at toget ankom til Øresund fra Amager Strand kl. 16:45:01 og forlod Øresund igen kl. 16:45:21.

MD View | Chart | MetroLog | VD View | VID in Service | SA Battery | Data Files | Messages

Vehicles

Messages

Stations

	VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
	035	13. oktober 2024 16:46:57	3	Departure	Lergravsparken	Øresund
	035	13. oktober 2024 16:46:37	0	Arrival	Lergravsparken	Øresund
	035	13. oktober 2024 16:45:21	3	Departure	Øresund	Amager Strand
	035	13. oktober 2024 16:45:01	0	Arrival	Øresund	Amager Strand
	035	13. oktober 2024 16:43:59	3	Departure	Amager Strand	Femøren

Vi fastholder at kontrolafgiften er pålagt korrekt på følgende baggrund:

- Man modtager ikke en kontrolafgift hvis man fremviser gyldig kort eller billet.
- Hvis klageren og hans medrejsende havde fremvist en zonebillet da steward 235 indledte kontrollen ville der aldrig have været opstået en diskussion, for så ville der jo have været fremvist gyldig rejsehjemmel og stewarden ville blot have fortsat sit arbejde ned gennem toget.
- Kontrolafgiften har klokkeslæt 16:45 fordi det var på det tidspunkt billetkontrollen som steward 235 indledte fandt sted. Steward 458 overtog selve udstedelsen hvilket er forklaringen på forsinkelsen i tidspunktet på den elektroniske afgift.
- Steward 458 tog fotos af hvad der blev fremvist i kontrolsituationen, hvilket var klagerens mobile periodekort og hans køre kort. Hvis der i kontrolsituationen havde været fremvist en zonebillet ville stewarden også have taget et foto af den.

Derudover undrer vi os over klagerens udsagn om at en kollega købte en billet for ham fordi han ikke havde hverken kontanter eller rejsekort med sig.

Klageren var, efter eget udsagn, på vej hjem efter en ferie og det er derfor rimeligt at antage, at klageren medbragte et betalingskort på rejsen og betalingskort kan anvendes til køb af billetter i såvel Metros som DSB's billetautomater.

Desuden havde klageren sin mobiltelefon med sig og kunne derfor have købt en billet via den kanal.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi at kontrolafgiften er pålagt korrekt, og at den efterfølgende sagsbehandling og afgørelse også er i overensstemmelse med gældende regler og derfor fastholder vi også kravet om betaling af afgiften."

Hertil har klageren anført:

"Jeg er mildest talt overrasket over stewards forklaring om hvornår de tjekkede billet.

At de stod på metroen på det klokkeslæt og det stoppested kan jeg ikke sige, men jeg bliver forespurgt om fremvisning af billet da min ven havde forladt metroen på Lergravsparken st. (at dørene stadig har været åbne på Lergravsparken st) kan sagtens være. Det må kunne dokumenteres!

Jeg rejser ofte med metro, s tog bus mv. og har aldrig oplevet en lignende situation hvor stewards ligefrem lyver!"

Til dette har Metro Service anført:

"Vi mener ikke, at klageren har føjet nye oplysninger til sagen, og henviser derfor til vores sagsvar af 18. november 2024.

Vi må afvise, at stewarderne har afgivet usande forklaringer om hvordan billetteringen forløb; de har ganske simpelt ikke noget incitament for at gøre det."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand