

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 25-0033

**Klageren:** XX  
2300 Kbh. S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Billet til 24 kr., der ønskes retur, fordi den udstedte kontrolafgift fungerede som billet til rejsen, som dermed er blevet betalt to gange

Metro Service afviser dette

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Dorthe Thorup  
Nikola Kiørboe  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af billetten til 24 kr.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med Metroen den 10. januar 2025 fra Nørrebro st., hvor han kom ned ad trap-  
perne og så Metroen holde, han hoppede ombord, og var overrasket over, at dørene lukkede, og  
at der straks kom en steward hen til ham, selv om han stod med sin mobil i hånden og var i gang  
med at købe en billet.

Det fremgår af sagens logs, at dørene lukkede i Metroen kl. 14:33:27, og at den forlod Nørrebro  
st. kl. 14:33:30. Som rejsehjemmel bestilte klageren i DOT-appen en 2-zoners billet fra sin loka-  
tion, Nørrebro st., kl. 14:34:42, og billetten blev betalt kl. 14:34:50:

### Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidpunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

#### Billet information

|                                                     |                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BILLETTYPE:</b><br>Zonebillet                    | <b>PASSAGERTYPE:</b><br>Voksen                                                           |
| <b>STAMKORTNUMMER:</b><br>IKKE OPLYST               | <b>STARTZONE:</b><br>1002                                                                |
| <b>BILLETNUMMMER:</b><br>2482925122V1               | <b>SLUTZONE:</b><br>IKKE OPLYST                                                          |
| <b>VARENUMMER:</b><br>30                            | <b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b><br>7                                                         |
| <b>BILLETSTATUS:</b><br>Udløbet                     | <b>GYLDIGE ZONER:</b><br>1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033                        |
| <b>BILLET GYLDIG FRA:</b><br>10 Jan 2025 - 14:34:50 | <b>SØGEMETODE FRA:</b><br>Min lokation (55699738, 12537404):<br><br>Nørrebro St. (Metro) |
| <b>BILLET GYLDIG TIL:</b><br>10 Jan 2025 - 15:49:50 | <b>SØGEMETODE TIL:</b><br>Hurtigkøb: 2 zoner                                             |
| <b>PRIS:</b><br>24,00 kr.                           |                                                                                          |

#### Billethistorik

| Status       | Handling                        | Tidspunkt              |
|--------------|---------------------------------|------------------------|
| ● Gennemført | Ordre modtaget                  | 10 Jan 2025 - 14:34:42 |
| ● Gennemført | Betaling gennemført             | 10 Jan 2025 - 14:34:50 |
| ● Gennemført | Betaling autoriseret/reserveret | 10 Jan 2025 - 14:34:50 |
| ● Gennemført | Download af billet bekræftet    | 10 Jan 2025 - 14:34:58 |
| ● Gennemført | Billet åbnet                    | 10 Jan 2025 - 14:34:58 |



Da mobilbilletten først var gyldig efter klagerens påstigning på Metroen, blev kontrolafgiften udstedt med den begrundelse, at billetten var modtaget efter påstigning.

I forbindelse med kontrollen tog stewarden et foto af klagerens telefon kl. 14:36:





Den elektroniske kontrolafgift:

```
<CreatedDate>2025-01-10T14:39:07.1970000<
<FeeDate>2025-01-10T14:33:00.0000000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nørrebro</StationFrom>
<StationTo>København H</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Modtaget efter påstigning</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<CardNumber/>
```

---

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi de kunne se, at han altid betaler for sine rejser, og var i gang med at købe billetten, da dørene lukkede og stewarden med det samme kom hen til ham:

”

Jeg har modtaget en kontrolafgift, på en uheldig situation.

Jeg betaler altid, når jeg kører med offentlig transport. Kom ned af trapperne, samtidigt med der holdt en metro, gik ind i metroen, men i denne situation, kom det helt bag på mig, at da dørene lukkede, meldte kontrolløren sig, og selv om jeg stod med mobilen i hånden, og i gang med et køb. Han ville ikke se mine tidligere køb, hvor man kan se jeg betaler altid. Jeg er mest vant til at køre med bus 5C, og nu med metro, grunden et kursus forløb startet den 6. Er blevet tjekket mange gange i løbet af ugen, uden problemer, men her faldt det forke ud, det havde jeg ikke prøvet før.

Håber nu at med medsendte billede som bevise for at jeg betaler altid, kommer mig til gode, og at det accepteres som betalt.

(den 6. 7. forgik hjem rejsen med tidligere kollega)

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på sin telefon inden påstigning, således som rejsereglerne foreskriver:

”

Du har modtaget en kontrolafgift, idet det er konstateret, at din billet ikke var endeligt modtaget før påstigning, og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Af handelsbetingelserne for SMS-billetter og DOT Billetter appen fremgår det, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Læs eventuelt mere på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

I vores system kan jeg se, at det metrotog du rejste med, kørte fra Nørrebro station kl. 14:33:27.

Fra købshistorikken på din profil i DOT Billetter app'en, kan jeg se at du først modtog din billet kl. 14:34:58, over et minut efter metroen var kørt fra Nørrebro station.

Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift derfor, og jeg vedhæfter et nyt indbetalingskort, som du kan benytte. Alternativt kan kontrolafgiften betales online [her](#). Du kommer videre til betaling ved at indtaste nummeret på kontrolafgiften 013 [redacted].

”

Dette fik klageren til at anmode Metro Service om at få prisen for billetten refunderet, for når han betalte kontrolafgiften, ville han dermed også have betalt for rejsen endnu engang ud over den billet, han købte:

”

Når kontrolafgiften er betalt, hvornår og hvordan, tilbage betales den billet som I har dømt for at være ugyldig?

”

Metro Service afviste at refundere de 24 kr., fordi klageren kunne have benyttet billetten til at rejse videre med tog eller bus efter rejsen med Metroen:

”

Ubenyttede eller delvist benyttede billetter refunderes ikke, idet billetterne kan benyttes i de øvrige offentlige transportmidler i Storkøbenhavn.

Derfor kan jeg desværre ikke imødekomme dit ønske om refusion af din omtalte billet.

”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har præciseret, at han alene ønsker en stillingtagen til, om de 24 kr. skal refunderes til ham.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har indbetalt et klagegebyr på 80 kr. for behandling af klagen over manglende refundering af billetten til 24 kr., og at han er blevet gjort opmærksom på, at der ikke vil blive taget stilling til kontrolafgiften, idet dette kræver indbetaling af et klagegebyr på 160 kr.

Denne sag angår alene om, Metro Service er forpligtet til at refundere de 24 kr. fordi klageren har

betalt kontrolafgiften, der var gyldig som billet til den videre rejse med Metroen.

Således som forarbejderne til reglerne for trafikvirksomhedens opkrævning af kontrolafgifter er formuleret, er det ankenævnets opfattelse, at lovgiver ikke givet hjemmel til, at passageren, der bliver pålagt en kontrolafgift, kan kræve at få refunderet en eventuel billets pris.

Når det hertil kommer, at klagerens mobilbillet ville være gyldig til rejse med tog og bus efter kontrolafgiftens udstedelse, finder ankenævnet ikke grundlag for at pålægge Metro Service at refundere billetens pris til klageren.

## RETSGRUNDLAG:

Bemærkninger til § 6 i lov om kollektiv trafik for hovedstaden nr. 274 af 3 maj 1989.

Takst- og billetteringssystemet for S-banerne er baseret på, at passagererne selv påser, at den pågældende billet eller kort er gyldig til den rejse, der foretages. Systemet er indført for at give passagererne mulighed for hurtig adgang til perroner og tog uden sinkende billetkontrol især i myldretiden og for at spare væsentlige personaleudgifter, som i modsat fald måtte dækkes gennem øgede billetpriser eller øget skattetilsvær. For at motivere passagererne til ikke at søge at unddrage sig betaling eller fuld betaling må passagerne i mangel af gyldig billet eller kort betale en særlig forhøjet pris betegnet »kontrolafgift«.

Hjemmel til at opkræve den særlige forhøjede betaling findes i 1977-lovens §§ 1 og 4, hvorefter Hovedstadsrådet fastsætter takster og billetteringssystem for den lokale persontrafik med DSB's tog inden for hovedstadsområdet.

Da selskabet ifølge forslaget fastsætter takster og billetteringssystem gives der i stk. 2 hjemmel til at opkræve kontrolafgift for busser, DSBs tog og for privatbanerne. Afgiften vil tilfalde hhv. selskabet eller den banevirksomhed, der opkræver afgiften.

Opkrævningen af kontrolafgiften er forbundet med betydelige administrative omkostninger, når den ikke betales straks i tog eller bus, hvorfor der gives hjemmel til at opkræve et ekspeditionsgebyr, når passagererne senere må erindres om betalingen. Endvidere foreslås det, at afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

## Jernbaneloven LBK nr 1091 af 11/08/2023

**§ 14.** Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

*Stk. 2.* 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.

## LOV nr. 686 af 27/05/2015 om Jernbaner § 14:

**§ 14.** Jernbanevirksomheder kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

*Stk. 2.* Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer som nævnt i stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan inddrive skyldige beløb ved modregning i overskydende skat.

*Stk. 3.* 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.

*Stk. 4.* Transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

Bemærkninger til det oprindeligt vedtagne lovforslag 2014/1 LSF 162 om Jernbanelov §14 om kontrolafgifter:

#### Til § 14

Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende jernbanelovs § 23, stk. 1- 3, med sproglige ændringer. m.v..

Efter det foreslåede *stk. 1* kan jernbanevirksomheder opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel, som f.eks. billet eller et kort.

Ugyldig rejsehjemmel kan f.eks. være ukorrekt indtjekket rejsekort til rejsen, eller hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Andre tilfælde af ikke-gyldig rejsehjemmel omfatter kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed, f.eks. et pensionistkort, uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes, f.eks. i forhold til hvornår cykler må medtages i toget.

Efter det foreslåede *stk. 2* inddrives kontrolafgifter og ekspeditionsgebyr efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan inddrive skyldige beløb ved modregning i overskydende skat. Efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige er told- og skatteforvaltningen restanceinddrivelsesmyndigheden. Det indebærer blandt andet, at der vil kunne ske modregning i eksempelvis krav på overskydende skat, som skyldneren måtte have. Ved bestemmelsens sidst pkt. om modregning i overskydende skat gøres det muligt for private jernbanevirksomheder, omfattet af jernbaneloven, at indtræde i retten til skyldnerens overskydende skat.

Herudover bestemmer *stk. 3*, at passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation over for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerernes identitet. I praksis betyder det ofte, at kunden legitimerer sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvitterer for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Ved udstedelse af kontrolafgift kan der foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Transportministeren bemyndiges i *stk. 4* til at fastsætte regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. det foreslåede stk. 1. Bemyndigelsen er i dag udmøntet i bekendtgørelse nr. 1132 af 28. september 2010 om farligt gods, kontrolafgifter og tilladelse til jernbanevirksomhed m.v. Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser. Det er hensigten at videreføre bekendtgørelsens bestemmelse om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

**" Klagebeskrivelse:** Jeg har betalt for en billet og fået kontrolafgift.

Med denne kontrolafgift, er min billet blevet afvist.

Kontrolafgiften dækker som betaling for min rejse, så derfor vil jeg have mine penge tilbage for den billet

der ikke kunne bruges.  
ellers har jeg betalt for den samme rejse to gange.  
da den kun dækker 2 zoner, kan der ikke tales om helt eller delvist brugt.  
Afgiften er blevet betalt.

**Ønsker at opnå:** Jeg vil have 24 kr. tilbage, for den billet der blev afvist, også grundet resten min rejse er blev af kontrolafgiften."

### Indklagede anfører følgende:

*" Bemærk: Sagen vedrører ikke selve kontrolafgiften, men at klageren har fået afslag på at få udgiften til en mobilbillet refunderet. Afgiften er betalt.*

Klageren blev billetteret den 10. januar 2025 kl. 14:33 i metrotog nr. 20 mellem Nørrebro station og København H station.

Klageren havde ikke gyldig billet da han steg ombord på toget, men indledte først billetkøbet på sin telefon efter ombordstigning. Se vedhæftede pdf-fil med Klagerens første henvendelse.

Da gyldig rejsehjemmel skal være anskaffet inden rejsestart blev klageren pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I sin første henvendelse til Metro gjorde klageren indsigelse over afgiften, som blev fastholdt med henvisning til rejsereglernes krav om gyldig billet inden ombordstigning.

I sin anden henvendelse spurgte klageren om hvordan/hvornår billetten blev tilbagebetalt når først kontrolafgiften var indbetalt.

I sit andet svar til klageren svarede Metro, at billetten ikke ville blive refunderet da den kunne benyttes i de øvrige transportmidler i København.

I sin henvendelse til Ankenævnet udtrykker klageren sig således:

**Klagebeskrivelse:** *Jeg har betalt for en billet og fået kontrolafgift.*

*Med denne kontrolafgift, er min billet blevet afvist.*

*Kontrolafgiften dækker som betaling for min rejse, så derfor vil jeg have mine penge tilbage for den billet der ikke kunne bruges.*

*ellers har jeg betalt for den samme rejse to gange.*

*da den kun dækker 2 zoner, kan der ikke tales om helt eller delvist brugt.*

*Afgiften er blevet betalt.*

**Ønsker at opnå:** *Jeg vil have 24 kr. tilbage, for den billet der blev afvist, også grundet resten min rejse er blev af kontrolafgiften.*

I De Fælles Rejseregler, som kan læses i deres helhed på dette link [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.rejseplanen.dk/faelles-landsdaekkende-rejseregler) står der blandt andet:

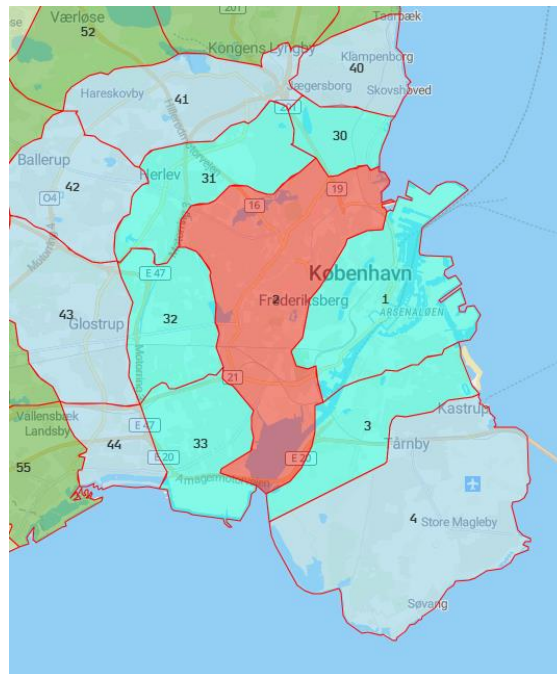
#### 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

En mobilbillet som den klageren anskaffede er ikke refundérbar.

Klagerens påstand om at billetten kun gjaldt til 2 zoner er ikke korrekt.

Da billetten blev købt i zone 02 kunne den, udover, at billetten – i modsætning til metroafgiften – kunne anvendes til rejse med både bus og s-tog, så var den også, på grund af ringzoneprincippet, gældende til rejse i zonerne 01 og 03 samt zone 30, 31, 32 og 33 med udgangspunkt i zone 02. Se nedenstående foto af klagerens mobilbillet samt udsnit fra et zonekort der er hentet fra DOT's hjemmeside (det røde felt er zone 02) hvor øvrig information om fx ringzoner kan tilgås [Ringzonekort - Vælg ringzone centrum på kortet...](#)



Af den elektroniske kontrolafgift, se vedhæftede pdf-fil, fremgår det, at stewarden indledte afgiftsudstedelsen kl. 14:33.

Af tog nr. 20s elektroniske logbog kan man se hvornår toget ankom, åbnede og lukkede døre og afgik til/fra Nørrebro station, se herunder:

| Time                | Vehicle | Message                | Station  | Next Station      |
|---------------------|---------|------------------------|----------|-------------------|
| 10/01/2025 14:33:30 | 020     | Train Departure        | Nørrebro | Nørrebros Runddel |
| 10/01/2025 14:33:27 | 020     | Platform Doors Closed  | Nørrebro | Nørrebros Runddel |
| 10/01/2025 14:33:27 | 020     | Train Doors Closed     | Nørrebro | Nørrebros Runddel |
| 10/01/2025 14:33:11 | 020     | Train Doors Opening    | Nørrebro | Nørrebros Runddel |
| 10/01/2025 14:33:10 | 020     | Platform Doors Opening | Nørrebro | Nørrebros Runddel |
| 10/01/2025 14:33:09 | 020     | Train Arrival          | Nørrebro | Nørrebros Runddel |

Fra DOT BackOffice har vi hentet klagerens konkrete billetkøb, se herunder, som viser at klageren først indledte sit billetkøb kl. 14:34:42 – og altså efter metroen havde forladt Nørrebro station samt at billetten ikke var klar til fremvisning før kl. 14:34:58 hvor metroen var nået til Nuuks Plads station.

### Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidpunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

#### Billet information

|                                                     |                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BILLETTYPE:</b><br>Zonebillet                    | <b>PASSAGERTYPE:</b><br>Voksen                                                           |
| <b>STAMKORTNUMMER:</b><br>IKKE OPLYST               | <b>STARTZONE:</b><br>1002                                                                |
| <b>BILLETNUMMER:</b><br>2482925122V1                | <b>SLUTZONE:</b><br>IKKE OPLYST                                                          |
| <b>VARENUMMER:</b><br>30                            | <b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b><br>7                                                         |
| <b>BILLETSTATUS:</b><br>Udløbet                     | <b>GYLDIGE ZONER:</b><br>1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033                        |
| <b>BILLET GYLDIG FRA:</b><br>10 Jan 2025 - 14:34:50 | <b>SØGEMETODE FRA:</b><br>Min lokation (55699738, 12537404):<br><br>Nørrebro St. (Metro) |
| <b>BILLET GYLDIG TIL:</b><br>10 Jan 2025 - 15:49:50 | <b>SØGEMETODE TIL:</b><br>Hurtigkøb: 2 zoner                                             |
| <b>PRIS:</b><br>24,00 kr.                           |                                                                                          |

#### Billethistorik

| Status     | Handling                        | Tidspunkt              |
|------------|---------------------------------|------------------------|
| Gennemført | Ordre modtaget                  | 10 Jan 2025 - 14:34:42 |
| Gennemført | Betaling gennemført             | 10 Jan 2025 - 14:34:50 |
| Gennemført | Betaling autoriseret/reserveret | 10 Jan 2025 - 14:34:50 |
| Gennemført | Download af billet bekræftet    | 10 Jan 2025 - 14:34:58 |
| Gennemført | Billet åbnet                    | 10 Jan 2025 - 14:34:58 |

Klageren modtog selve afgiften fordi han ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende som det står anført i rejsereglerens afsnit 2.4.2. 'Særligt for mobilprodukter' og afsnit 2.7.1. 'Gyldighed af rejsehjemmel'.

Klageren bestilte altså, til trods for at stewarden havde henvendt sig til ham og indledt afgiften kl. 14:33, alligevel en mobilbillet kl. 14:34 og bærer dermed selv ansvaret for at han har haft udgift til en billet samtidigt med at han blev pålagt en kontrolafgift.

Metros afvisning af klagers krav fastholdes hermed."

**Til dette har klageren gjort gældende:**

"

Mine bemærkninger.

Forord:

**Det er menneskeligt at fejle og det menneskeligt at tilgive.**

Indtil at man giver magten til boglige/jurister og aktionerne.

Lad mig starte med at det skrivende ord er ikke min magt, men tankerne er der og der er mange, som omhandler både den behandling som i Ankenævnet og Transportselskaberne giver.

Jeg vil afgive mine bemærkninger i forskellige afsnit, som en del af forklaringen på hvorfor jeg burde fra starten af have haft annulleret /nedsat afgiften og da det ikke skete, burde havde fået mine penge tilbage for den billet jeg købte.

1. Man skal kende de regler men rejser under.

Det er det der kræves og som først læses grundigt når uheldet er ude og det er for sent.

Jeg er it nørde, jeg ved at der er ingen af dem som der er inde i denne type sager, som har læst/sat sig ind i de regler som Apple, Google & Microsoft har, alligevel accepterer alle disse regler, ellers kan man ikke bruge deres telefoner/udstyr.

2. Zone regler.

Det der frem går mest tydeligt, er at man skal betale for de zoner man rejser i.

Men dette er ikke rigtigt, når man køber en enkelt billet, så gælder det som selskaberne kalder for "Ring zoner". Men så skal man jo ikke betale for alle de zoner man rejser i. (jeg ved godt at hvis man sætter sig ind i alle rejse reglerne så finder man det.)

Bekrebet "Ring Zoner" bør gøres tydeligere, så man undgår at betale for en forkert regel.

eks. med metroen kan man rejse i hele området som metroen dækker, med undtagen af to stop, som er Kastrup station og lufthavnen, ellers kan man med to zoner rejse i hele metro området, det er angivet på tavler over stationer/zoner som findes ved betalings automaterne.

Jeg købt til i mange år 3 zoner for at komme fra zone nr. 3 til zone nr. 2 via zone nr. 1, dette var en fejl, fordi jeg betalte for de zoner jeg kørte igennem som jeg får at vide/læst man skal.

3. Kontrol i offentlig transport

Kontrollører er tilstede for at forhindre personer som ikke vil betale for transporten, de er ikke der for at give afgifter til personer som altid betaler for transporten med offentlig transport system, men de udføre deres job godt, og skal ikke diskuteres med, det er forståeligt nok, selv om man alligevel prøver, da det ikke virker så må man jo se om selskabet kan se det fornuftige i at annullere eller sænke afgiften som de kan ifølge loven/reglerne.

4. Kontrolafgiften.

Der står ingen steder at en kontrolafgift dækker resten af rejsen i samme trafikselskab, det kan man først læse når man får afgiften i hånden og når man er meget pligt opfyldende, og meget berørt af situationen, så købte jeg en billet.

Denne situation, hvor jeg ikke nåede at købe en billet, var jeg mentalt ude af balance, fra da jeg forlod kursuset, altså jeg var et menneske med mange tanker de forkerte steder og havde i denne kontrol. Jeg klagede over afgiften, og beviste at jeg ikke bevist ikke havde fået købet en billet i tide, fordi jeg køber altid billetter og tidligere med for mange zoner, det gør jeg ikke mere for nu kender jeg til ordet "Ring Zoner", og hvor geografisk urimelig Zone nr. 2 er, som man kan se på det ved hæftet billede.

Jeg læste mange af Ankenævnets afgørelser og kunne se at der kikkedes ikke på om man handlet bevist eller ej, man kikker kun på de skrivende regler og om der er overholdt, og valgte derfor ikke at anke.

#### 5. Størrelsen på afgiften.

I loven/Regler står skrevet af afgiften max må være kr., men transportselskabet bestemmer selv, hvis afgiften annulleres eller sænkes, som det sker hvis man har et måneds kort, her har man valgt at registere hvis der er givet en kontrolafgift, i tilfaldet at det skulle ske igen.

Hvis man beviser at det er en uheldig situation og ubevist så vil man ikke lægge vægt på det menneskelige men henviser til de skrivende regler som alle har læst. (Jeg har læst mange nu, og der er mange, alt efter hvilken type det drejer sig om, alle med deres egne tekster)

Det kan undre mange at selv om at man beviser at man altid køber billet og var havnet i denne situation ved et uheld, ikke få afslag på kontrol afgiften, med registrering hvis det skulle ske igen over en periode, måske så mister trafikselskabet for mange penge.

#### 6. Afvist/Ugyldig billet.

De finder regler frem om "Refusion og ombytning", det er ikke det jeg skriver/beder om

Da jeg købte billetten, jeg blev ikke oplyst om at den afgift jeg får i hånden dækker resten af rejsen, og at derfor et den billet jeg køber ikke nødvendig, og vil ikke blive godkendt som dækning af rejsen. Så da de afviser billetten, så skal jeg have mine penge tilbage for den billet som selskabet har kendt ugyldig.

#### 7. 2 Zoner.

Det er tydeligt at se at man er ligeglade med at man kun skal fra A til B, men oplyser er man kan rejse i mange flere zoner end 2, gældende fra 01 og 03 osv...

Hvis man læser hvad jeg skrev, så står der "dækker kun 2 Zoner", der nævnes ikke specifikke zone nummer, og hvis man kikker på de billeder de viser så står der skrevet eks. "Billettype: 2 zoner Voksen" eller "Søgemetode til: hurtigkøb: 2 zoner"

Jeg begynder ikke at rejse rundt i alle zonerne, grundet at jeg har fået en kontrolafgift, eller fordi de mener at jeg aldrig har rejst fra hjemmet og til kursusset og retur, men rundt i alle zonerne.

#### 8. Betale for den samme vare to gange.

Dansk lov siger at man ikke kan opkræves betaling for den samme vare to gange.

De havde 2 gange haft mulighed for at ændre afgiften med 24 kr. men det valgte de ikke at gøre, heller ikke selv om at de har den mulighed.

#### 9. Bevist eller Ubevist.

Domsafgørelser viser at når man ikke bevist begår en kriminel handling så kan man ikke straffes, her tænkes på direktører/ejere.

Politisk har man valgt at indføre et klip i kørekortet i stede for at inddrage det.

Jeg kunne dokumentere at jeg altid køber billet, jeg var lige startet et 6 ugers kursus og ikke er vant til denne rejse med metroen, så det var ubevist og meget beklageligt at jeg ikke købte billetten i tide.

#### 10. Som supplement

Kan jeg fortælle at jeg i løbet af den første 1 uge støtte på kontrol en eller to gange pr rejse, i alt 9 gange på 5 arbejdsdage, og på 6 uger blev jeg kontrolleret over 20 gange. Man ville godt nok være dum, hvis man tror man kunne undgå en kontrol.

#### 11. Afslutning.

Som i nok har bemærket så mener jeg at et it system som styre rejser med de offentlige transport, kan sænke afgiften hos en type kunde, bør gælde alle kunder der kan bevise at de aldrig havde til hensigt at undlade at betale for transporten.

Havde de sænket afgiften, så havde jeg accepteret kontrolafgiften og billetten, med et lille ÆV.

Håber i finder det rigtigt i at det er menneskeligt at fejle og det ligeledes er menneskeligt at tilgive, og kommer med den rigtige afgørelse af en af følgende.

- a) Annullering af kontrolafgiften.
- b) Nedsættelse af kontrolafgift.
- c) Returnering af billetprisen uden omkostninger.”

#### **Hertil har Metro Service svaret:**

” Hermed følger vores kommentarer til klagerens seneste bemærkninger i ovenstående klagesag.

Vi har nøje gennemlæst klagerens bemærkninger, og ser dem som et udtryk for klagerens egen mening om offentlig transport samt om hvordan han synes tingene burde være.

Klageren er naturligvis i sin gode ret til at mene hvad han vil, men vi behandler sagen ud fra gældende regler og henviser til vores første svar og de tilhørende bilag i sagen, hvor vi dels gør gældende at afgiften blev pålagt korrekt i henhold til gældende regler og dels fastholder afvisningen af refundering af den mobilbillet klageren valgte at købe i selve kontrolsituationen mens han stod overfor stewarden, og som kunne anvendes til rejser i zonerne 01 og 03 samt zone 30, 31, 32 og 33 med udgangspunkt i zone 02.

Afgiften ér betalt.”

Herefter anmodede ankenævnet klageren om at indbetale yderligere 80 kr. i klagegebyr, hvis hans klage også skulle omfatte selve kontrolafgiften. Dette ønskede klageren imidlertid ikke, hvorfor der alene tages stilling til, om han skal have prisen for billetten refunderet af Metro Service.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnnsformand