

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0078

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. For få zoner.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 31. januar 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 24. februar 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren og hans ægtefælle rejste den 21. januar 2012 med metroen fra Forum station til Lufthavnen station. Denne rejse kræver billet til tre zoner: 01, 03 og 04.

Klageren og hans ægtefælle havde hver et gyldigt periodekort til zone 01 og 02, samt ét klip på et 2-zoners klippekort. Ifølge klageren var han tidligere af Metros personale blevet informeret om, at et 2-zoners periodekort kombineret med én ekstra zone var tilstrækkeligt zoneantal for en rejse til Lufthavnen station.

Klageren og hans ægtefælles rejsehjemmel blev kontrolleret i metroen klokken 10:52 mellem Femøren station i zone 03 og Lufthavnen station i zone 04, og klageren blev pålagt en kontrolafgift for manglende zoner. På den elektroniske del af kontrolafgiften har metrostewarden anført følgende:

<Note>rejste 2 pax begge havde abk med zoner 1og 2 plus et enkelt klip til delling på 2 zoner klippekort hvilket gav et underskud på 2 zoner</Note>

Klageren anmodede den 31. januar 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da de på en tidligere identisk rejse, hvor de foreviste deres periodekort, blev informeret af en metrosteward om, at tillæg i form af ét klip på et 2-zoners klippekort var dækkende for rejsen for dem begge. Klageren anførte desuden, at de ikke forsøgte at snyde, da de begge havde gyldige periodekort samt havde købt og stemplet et 2-zoners klippekort. Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at der på alle perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer.



## Zoneoversigt fra zone 01:

**Sådan finder du antallet af zoner**

1. Start i den røde zone.
2. Følg den røde linje frem til den zone, du skal rejse til.
3. Antallet af zoner, du skal betale for, står med hvidt i zonen, du kommer igennem. Det er det højeste hvide tal, der bestemmer din rejse pris.

Det kan være tallet i zonen, du rejser til, men det kan også være en af de zoner, du rejser igennem.

4. Tryk på skærmen for at aktivere automaten. Tryk derefter på knappen for det antal zoner, du skal bruge.

**Bemærk:**  
Skal du samme vej ud og hjem, kan rejsen have forskellig pris!

Oplysninger om billetter til børn, cykler og hunde findes på knappen Information, på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og på tlf. 70 13 14 15

**How to find your number of zones and your ticket price**

1. Start in the red zone.
2. Follow the red line until you get to the zone you want to travel to.
3. The number of zones that you are required to pay for appears in white in the zones you come through. It is the highest white number that determines the price of your journey.

4. Press the screen to activate the ticket machine. Then press the button for the number of zones you require.

**Please note:**  
If you travel the same route out and back, the price of your tickets may be different!

Information on tickets for children, bicycles and dogs is available by pressing the "Information" button, at [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) and on telephone number 70 13 14 15

**2** Antal zoner Alle-9  
Number of zones

**45** Zone med nummer  
Zone number

DSB S-tog U-bus USDFIRST M movia

**Zone 1**

**Billetter til Københavns Lufthavn, Kastrup 3 zoner**  
Tickets to Copenhagen Airport, Kastrup 3 zones

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at de på en tidligere rejse mellem Forum station og Lufthavnen station, blev informeret af en mestro steward, at et 2 zoners periodekort kombineret med én ekstra zone var tilstrækkeligt for denne rejse,

at de tidligere, grundet tidsnød, stemplede et 2-zoners klippekort to gange og blev ved efterfølgende kontrol oplyst, at de havde stemplet en gang for meget,

at der på Metros hjemmeside står følgende: *"Mellem Indre By og lufthavnen skal du bruge en tre-zoners billet eller klippekort. Hvis du rejser som del af en gruppe eller familie, kan I dele et klippekort mellem jer."*

at det ikke fremgår tydeligt, hverken fra de opstillede zoneinddelinger på stationerne eller [www.m.dk](http://www.m.dk), at der er forskel på zone 01 og 02 og zonerne 02-04,

at han gjorde tilstrækkeligt for at søge information inden rejsen, herunder søge vejledning ved tvivlsspørgsmål og efterfølgende følge instruktioner fra Metro personalet,

at både han og ægtefællen havde gyldige periodekort for en periode på 2,5-3 måneder, hvilket viser, at de er rejsende, der følger Metros regler og betaler for deres benyttelse af den offentlige transport,

at det ville være unormal opførsel at undlade at betale for halvdelen af rejsen til Lufthavnen station ved kun at stemple én gang i stedet for to,

at de havde købt og stemplet et nyt 2-zonersklippekort, hvilket ville være ulogisk, hvis de havde forsøgt at snyde, samt

at der bør være forskel på rejsende, der bevidst undlader at indløse billet, og på rejsende, der har gyldige periodekort og i god tro har købt tillægsbilletter, baseret på instruktioner fra Metros personale.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort inden påstigning samt på forlangende at kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at når der rejses på periodekort, gælder kortet alene til de zoner, der står anført på stamkortdelen,

at der på alle stationer findes zoneoversigter, hvor zonen, man befinder sig i, altid er markeret med rød, samt at videre beskrivelse fremgår af info-tavlen "trafik information",

at reglerne for benyttelse af billet, klippekort og abonnementskort (tilkøb) fremgår tillige af Rejse-reglerne for bus, tog og metro,

at Metro Service finder det usandsynligt, henset til at metroen alene betjener 4 zoner, samt at alle metrosteward er uddannet i zonesystemet, at en metrosteward skulle have givet klageren vejledning om, at et 2-zoners periodekort kombineret med én ekstra zone skulle være tilstrækkeligt, med mindre der er tale om et periodekort indeholdende zonerne 01 og 03,

at det er korrekt, at der skal bruges 3-zoners billet eller 3-zoners klippekort, hvis der alene foretages en rejse på billet eller klippekort, men at der i dette tilfælde er tale om tilkøb til et periodekort,

at når der tilkøbes til et periodekort, skal der købes det antal zoner, der ligger ud over den zone, der ligger tættest på slutdestinationen, således at der i det konkrete tilfælde, hvor periodekortet indeholdt zone 01 og 02, skulle tages udgangspunkt i zone 01 og der derfor skulle være købt billet til yderligere 2 zoner, nemlig zonerne 03 og 04,

at klagerens reference til tidligere informationer fra Metros personale ikke kan efterprøves, da der hverken er oplyst dato, tidspunkt eller station,

at Metro Service ikke vurderer hvorvidt en passager har forsøgt at snyde eller ej.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

### ***Den konkrete sag:***

Klagerens og hans ægtefælles rejse fra Forum station til Lufthavnen station krævede tre zoner: 01, 03 og 04. De havde hver et periodekort gyldigt til zonerne 01 og 02. Begge rejsende manglede således to zoner; 03 og 04, hvorfor ét klip på et 2-zoners klippekort ikke er tilstrækkelig rejsehjemmel for dem begge.

Klageren og hans ægtefælles rejsehjemmel blev kontrolleret mellem Femøren Station i zone 03 og Lufthaven station i zone 04, hvorfor den ene af de to rejsende ikke havde gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Om end det ikke fremgår af den zoneoversigt, der hænger ved billetautomaterne, at man skal have de zoner anført på sit periodekort, som rejsen omfatter, er det en udtrykkelig forudsætning for hele periodekortordningen, at den rabat, man opnår, er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som er oplyst af passageren ved køb af kortet.

Det af klageren anførte om tidligere fejlagtig vejledning fra Metropersonale er udokumenteret og kan følgelig ikke lægges til grund. Det følger desuden af selvbetjeningsprincippet, at passageren som udgangspunkt selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker imidlertid, at der et stort og stigende antal sager om samme problemstilling. Det henstilles derfor til trafikselskaberne i Hovedstadsområdet, at de sammen med forbrugerorganisationer får ændret teksten på zoneoversigtskortene, således at det klart fremgår, at oversigten IKKE gælder for indehavere af periodekort, og hvorledes disse passagerer herefter skal beregne korrekt antal zoner til deres rejse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust  
Nævnformand