

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0159**Klageren:** XX  
2100 København Ø**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende mobilbillet via mobil-applikation.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 7. august 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. juni 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 6. august 2012 rejse med metroen fra Nørreport Station til Lufthavnen for at mødes med sin en kusine, hun ikke havde set i 5 år. Hun rejste sammen med sin 2-årig datter, der sad i klapvogn. Rejsen foregik i eftermiddagsmyldretiden omkring kl. 17.

Fra Nørreport station til Lufthavnen kræves billet til zonerne 01 - 03 og 04.

Klageren var ifølge egne oplysninger i besiddelse af et periodekort, men kortet dækkede ikke zonerne 03 og 04, hvorfor hun ville anvende et klippekort til den sidste del af rejsen.

Idet klageren havde sin datter med tog hun elevatoren ned til perronen, og opdagede da hun var kommet hele vejen ned, at hun havde glemt sit klippekort.

Nørreport station har kun én elevator, og da der ifølge klageren var kø, vurderede hun, at det ville tage hende minimum en halv time for at komme op og købe en billet i automaten. Efter råd fra en medpassager downloadede hun derfor applikationen "Mobil-billetter" for derigennem at købe en billet. Hun steg på metroen og regnede med, at hun havde tids nok til at købe en billet, inden to-

get kørte ind i zone 03. Klageren kunne dog ikke få applikationen til at virke, da hun havde problemer med at aktivere GPS og netværkslokation.

Mellem Kastrup og Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun manglede billet til zonerne 03 og 04, blev hun kl. 17:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiften er følgende noteret:

<Note>pda. gik ned oprettet med kl.17:06.pax manglede tilkob til zone3/4. var igang med at bestille. blev sur og fornaermet over ikke at bare kunne kobe billet i cph og saa slippe for afgifte.</Note>  
<TicketType>Intet forevist</TicketType>

Ifølge klagerede påklagede hun kontrolafgiften til Metro Service den 7. august 2012 og gjorde ovenstående gældende. Dette skete via den mail-adresse der var opgivet på kontrolafgiften. Hun hørte første gang fra Metro Service den 5. december 2012, hvor hun modtog en rykkerskrivelse for kontrolafgiften. Samme dag skrev hun igen til den angivet mail-adresse og modtog en svar-mail om, at de ikke længere læste indkomne mails til Kundeservice, men at hun i stedet skulle benytte kontaktformularen på hjemmesiden.

Klageren påklagede på ny kontrolafgiften den 6. december 2012 og modtog den 7. juni 2013 Metro Services fastholdelse af kontrolafgiften. Fastholdelsen skete med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, og under denne sags forberedelse frafaldt Metro Service rykkergebyret.

### Metros zoneoversigt:



### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun den 7. august 2012 indsendte nedenstående klage over kontrolafgift til Metro. Den blev sendt pr. mail til den mailadresse Metro oplyste på kontrolafgiften,

at hun ikke hørte noget fra Metro, før at hun modtog en rykkerskrivelse udstedt den 5. december 2012,

at hun derfor skrev tilbage til Metro den 5. december 2012 på samme e-mail-adresse som første gang og anmodede om at de behandlede hendes klage. Hun modtog et autosvar om at de ikke længere læste indkommende mails til kundeservice, men at hun i stedet skulle benytte en kontaktformular på deres hjemmeside, hvilket hun så gjorde,

at hun efter et halvt år modtog en afgørelse, dateret den 7. juni 2013,

at afgørelsen virker som et standardsvar og hendes indsigelsespunkter er ikke blevet adresseret. Disse var at det var u hensigtsmæssigt svært for hende at købe en billet, at hun forsøgte og at hun desuden altid er meget omhyggelig med at køre med gyldig billet,

at afgørelsen fastholdt rykkergebyret på trods af, at hun havde indsendt klagen rettidigt efter Metros egne forskrifter, og da de ikke afviste klagen med henblik på at den var indsendt for sent, mener hun allerede, at de har erkendt deres ansvar her,

at hun den 6. august 2012 fik en kontrolafgift for at have kørt uden tilstrækkelig billet,

at hun hver dag tager bus og metro og har periodekort til zone 01 og 02,

at hun ved femtiden den 6. august 2012 ankom Nørreport station med sin 2-årige datter. De tog elevatoren ned, da hun havde datterens klapvogn med. Hun var overbevist om at hun havde et klippekort i tasken ud over periodekortet, og kørte derfor hele vejen ned, på trods af at de skulle til lufthavnen, som hun ikke havde zoner nok til på periodekortet,

at hun desværre ikke havde klippekortet med. Der var kø til elevatoren, så det ville have taget dem minimum to elevatorer at komme med op igen. Hun var derover klar over at det ville være meget svært at komme på elevatoren igen fra etagen hvor man køber billetter, fordi elevatoren altid er fyldt i myldretiden og man derfor bliver fanget på de to midterste etager. På vej ned kørte de forbi en grædefærdig mor med klapvogn. Hun sagde hun havde stået der i et kvarter - der var ikke plads til hende i elevatoren, så hun måtte vente videre. Hendes gæt er det ville have taget dem omtrent en halv time at komme op og købe en billet i automaten,

at hun var på vej til lufthavnen, hvor hun havde ca. en time til at hilse på sin kusine, som hun ikke havde set i fem år, så hun havde ikke så meget tid,

at hun derfor valgte at downloade den applikation, som en medpassager venligt fortalte hende hed "mobilbilletter", så hun kunne tage metroen og købe billetten undervejs,

at hun ikke regnede med at dette ville være et problem, da hun jo havde de første to zoner og derfor ville have tid til at købe billetten og desuden havde noget tid inden metroen kom. Hun havde set så mange reklamer om hvor nemt det var, at hun regnede med, at det var forholdsvis lige til. Desværre kunne hun ikke få applikationen til at virke, da hun havde downloadet den, fordi hun havde problemer med at aktivere GPS og netværkslokation (og desuden opdagede hun, at hun ved at gøre dette var nødt til at acceptere at Google kunne indhente personlige data om hendes

lokation, også når det ikke var i forbindelse med at hun brugte en applikation. Dette ser hun som en krænkelse af privatlivet og hun forstår ikke hvorfor applikationen er afhængig af hendes lokation - hun burde vel selv kunne fortælle den hvor hun gerne vil købe billetten fra? Hun forsøgte dog alligevel at slå den til, men altså uden held),

at da hun nåede til Kastrup stod en metro steward på og gav hende en kontrolafgift. På trods af at han godt kunne se problematikken i situationen, sagde han, at han var nødt til at give hende en kontrolafgift, og at hun så efterfølgende skulle kontakte Metro Service for at få den annulleret,

at hun ved at der ikke er noget juridisk grundlag til at annullere kontrolafgiften, men at hun håber, at det vil blive anerkendt, at grunden til, at hun ikke købte en billet, var, at det var uhensigtsmæssigt besværligt for hende at købe den. Hvis man har børn i barnevogns- eller klapvogns-størrelsen og dagligt tager forbi Nørreport station i myldretiden, vil man uden tvivl forstå hende,

at hun i mange år har haft periodekort, kun afbrudt af ophold i udlandet og er altid meget omhyggelig med at købe ekstra billetter, når hun rejser uden for "sine" zoner. Hun har aldrig før i sit liv fået en kontrolafgift og planlægger bestemt ikke at få nogle i fremtiden,

at det var uhensigtsmæssigt svært for hende at købe en billet, først og fremmest på grund af elevatorforholdene på Nørreport (som gjorde det meget svært for hende at købe en billet på den måde jeg normalt ville have gjort) og desuden fordi applikationen Mobilbillet ikke er særlig brugervenlig (hun forsker i sociale medier og er mere bevendt end gennemsnittet med at bruge diverse digitale teknologier, så hun kan næppe være den eneste passager, der har haft problemer med dette),

at Metro Service ikke forholder sig til forholdene på Nørreport, men kun til besværet med applikationen,

at Metro Service skriver, at det er muligt at henvende sig til personale i metroen for at få hjælp til billetkøb. De skriver dog ikke hvordan. Det første personale, hun mødte på sin tur, var metro stewarden, der som sagt ikke ville hjælpe hende med at få applikationen til at virke, men i stedet gav hende en kontrolafgift,

at Metro Service skriver, at det er sagen irrelevant, at hun havde travlt. Hertil vil hun pointere, at offentlige transportmidler bør kunne administrere passager, der har travlt - dette er trods alt et præmis for mange i vores samfund. Metro har en rejsegaranti, hvis metroen er mere end en halv time forsinket. Dermed anerkender Metro vigtigheden af, at passagerer kan komme hurtigt frem. Men hvis det tager en passager med en klapvogn mere end en halv time at købe en billet gælder ingen lignende garanti,

at Metro Service påpeger, at hun ikke på noget tidspunkt har købt en billet via SMS eller applikationen, hvilket er korrekt. Dette underbygger hendes udlægning af sagen,

at Metro Service ikke skriver, hvordan man skulle kunne få applikationen til at fungere uden at give Google adgang til lokationsdata, selvom om de er overbevist om, at dette kan lade sig gøre. Hun ved stadig ikke, hvordan hun skulle kunne gøre dette, og hun gav rent faktisk applikationen adgang til sit GPS-data til trods, men altså stadig uden at få den til at virke, samt

at hun desuden hverken kan se hvordan applikationen bliver mere brugervenlig af dette (tværtimod) eller forstå, hvordan det minimerer snydemulighederne.

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

at i forhold til kontrolafgiften, erkender klageren selv at hun ikke har haft gyldig rejsehjemmel til zone 3 og 4, hvorfor kontrolafgiften må ses som korrekt pålagt,

at i sin klage oplyser klageren, at hun på opfordring af en medpassager har downloadede applikationen Mobil-billetter, men at hun havde problemer med at få applikationen til at virke. Når applikationen kræver adgang til brugerens GPS-lokationsdata, er dette for dels at gøre applikationen mere brugervenlig, dels for at minimere snydemulighederne, idet det ellers ville være muligt at benytte en anden afrejsezone, og dermed opnå rejser til billigere pris. Efter Metros overbevisning, kan applikationen godt fungere med adgang til brugers GPS-data, uden at Google skal have adgang til brugers GPS-lokationsdata – det er normalt at man selv kan til- og fravælge de applikationer, der skal have adgang til GPS-lokationsdata,

at for en god ordens skyld har de undersøgt, hvorvidt klageren har købt billet via applikationen Mobilbilletter eller ej. Jf. nedenstående fra Unwires kontrolmodul, har klageren på intet tidspunkt købt en billet via SMS eller applikationen.

At det er muligt at kontakte personale i metroen, og derved få hjælp til billetkøb, inden man ender i den situation at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Af metroens rejseregler fremgår det blandt andet:

#### Takst- og zonesystem

Metroen er en del af Hovedstadsområdets takstsystem. Der bruges de samme billetter, rejsekort, periodekort etc., som gælder i busser og tog i Hovedstadsområdet. Vær dog opmærksom på, at der herudover kan være andre billetter, der har en særlig eller begrænset gyldighed.

Yderligere information om takster og zoner findes på info-plakater på stationerne og på m.dk. Du er også velkommen til at benytte et af de gule opkaldspunkter, der både findes på stationer og i tog. De gule opkaldspunkter sætter dig i forbindelse med en medarbejder i Metroens kontrolrum.

Du kan også henvende dig til en Metro Steward eller til Metro Kundeservice, se folderens bagside.

Endvidere fremgår det af metroens rejseregler, at:

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

at klagerens argument om at have travlt for at møde en slægtning, hun ikke har set i 5 år, er ikke relevant for sagen. Med henvisning til ovenstående fastholdes kontrolafgiften på 750 kr. Måtte der være behov for en rateaftale på 3 rater, vil Metro Kundeservice gerne være behjælpelige hermed, samt

at i forhold til rykkergebyret er dette pålagt ved en fejl, idet klageren har indsendt sin anke rettidigt. Grundet en fejl på Metro Service mailservice i august 2012, har klageren desværre ikke modtaget en mail med henvisning til at klage via [www.m.dk](http://www.m.dk). Dette beklages naturligvis, og Metro Service har derfor fjernet rykkergebyret fra sagen.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår, 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, 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 750 kr. for voksne

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

Ankenævnet lægger til grund, således som det fremgår af klagerens egne oplysninger og noten fra kontrolafgiften, at hun ved kontrol i zone 04 ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren kunne have købt billet på anden vis; enten via SMS i toget, eller ved at stige af og billettere på en station, inden metrotoget kørte ind i zone 03, da hun opdagede, at hun ikke kunne få applikationen til at virke. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust  
Nævnformand