

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0132**Klageren:** XX  
2500 Valby**Indklagede:** Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Sms-billet, telefon løbet tør for strøm, billet ikke anset for modtaget før påstigning.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 2. juni 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 20. juni 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 27. maj 2011 med metroen. Ifølge klageren steg han på metroen på Nørreport station, hvor også metro-stewarderne steg på. Men idet klagerens mobiltelefon løb tør for strøm, valgte han at stige af metroen igen og kørte derfor slet ikke med metroen.

Klageren modtog ved kontrol kl. 01:31 en kontrolafgift, og på denne har metro-stewarden noteret "Bestilte sms billet da jeg stod på toget ved ca. 01.29". På kontrolafgiften er desuden noteret, at udskrivelsen af kontrolafgiften er sket på strækningen mellem Kongens Nytorv og Nørreport.

Ifølge udskrift fra Unwire bestilte klageren den pågældende dag en sms-billet med 2 zoner fra zone 02 kl. 01:29. Sms-billetten blev endeligt modtaget kl. 01:30.

Efterfølgende har klageren anmodet Metroselskabet om at annullere kontrolafgiften, idet han havde gyldig billet på kontroltidspunktet.

Metroselskabet har afvist klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt reglerne for køb af sms-billet, hvorved man skal have modtaget endelig og gyldig sms-billet inden påstigningen.

**Udskrift fra Unwire ser således ud:**

27. maj 2011, 01:29:04 Billet bestilt ← 2 2 v

27. maj 2011, 01:29:04 Sender validerings SMS → DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet

27. maj 2011, 01:29:38 Validerings SMS modtaget →

27. maj 2011, 01:29:43 Billet venter ← Ja

27. maj 2011, 01:29:43 Billet sendes med parallel bestilling og betaling

Gyldig fra: 01:29 27-05-2011  
Udløber: 02:44 27-05-2011  
Fra zone: 2  
Antal zoner: 2 (V-IP3)  
Hovedstadsområdet

+952943550+  
+729653405+  
+652025990+

27. maj 2011, 01:29:43 Billet sendes →

RCBJU76E27215K0129  
4523635169  
02:44-V-692  
Voksen  
Pris: 24,00 kr.  
Vh. Bus&Tog Mobilbillet  
Box 340, 0900 Kbh. C  
tlf. 70101415  
<http://1415.dk>

27. maj 2011, 01:29:43 Sender billet →

27. maj 2011, 01:29:43 Sender betaling

27. maj 2011, 01:30:18 Billet modtaget →

27. maj 2011, 01:30:29 Betaling OK

27. maj 2011, 01:30:29 Betaling færdig

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han havde købt og bekræftet sms-billetten inden påstigningen,

at han steg på metroen og opdagede at en stewarden steg på samtidigt. Han undersøgte sin telefon og fandt ud af, at den var løbet tør for strøm. Herefter steg han hurtigst muligt af toget, og kørte derfor ikke med toget,

at stewarden steg af sammen med ham og konfronterede ham med problemet,

at han fortalte, at hans telefon var løbet tør for strøm, men at han havde en gyldig billet, hvilket stewarden var ligeglad med,

at Metroselskabet har ændret på hans beretninger og på sandheden,

at vedrørende misbrug af sms-systemet, fralægger han sig alt ansvar, da telefonen ikke tilhører ham, idet den ikke er registreret i hans navn.

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

at klageren har den 27.05.2011 kl. 01:31 modtog en kontrolafgift i metroen.

at det af stewardens kommentarer på kontrolafgiften fremgår: "Bestilte sms billet da jeg stod på toget. Ved ca. 01.29"

at klageren hævder at have bestilt en SMS billet kl. 01:29, hvilket kan bekræftes i Unwire systemet. Billetten er leveret kl. 01:30.29.

at i klagerens svar til ankenævnet nedlægges påstand om at klageren er hoppet af, og dermed slet ikke har kørt, da han opdagede, at han havde glemt at købe billet. Dette har ikke været nævnt før, og grundet tidsforløbet er det nu ikke længere muligt for metroselskabet, at få dette af- eller bekræftet ved hjælp af overvågningsvideoerne. Steward kan ikke huske den konkrete situation, men fastholder sin kommentar på kontrolafgiften. Selv hvis klagerens påstand er korrekt, ændrer dette ikke ved det faktum, at situationen kunne have været undgået, hvis han havde ventet med at stige på, indtil billetten var modtaget,

at af købshistorikken kan man se, at klageren har et godt kendskab til sms-billetsystemet.

Status på klagerens køb er som følger:

- 1 – Fejl, grundet forkert syntaks i SMS
- 33 – gennemført
- 129 – Annulleret (Ej bekræftet indenfor tidsperiode)

at af de 129 annullerede købsforsøg (der således er reserveret, men ej bekræftet), er 69 forsøgt reserveret i forlængelse af en eller flere. Metroservice undrer sig over, at der ud af 163 købsforsøg, er der 129 (svarende til 79,14 %), der aldrig er blevet bekræftet indenfor tidsperioden. Af de 129 er der 69 købsforsøg, der er foretaget i forlængelse af en bestilling,

at ovenstående mønster tyder på en systematisk omgåelse af systemet, hvor klageren kører uden gyldig rejsehjemmel, og først køber denne, når han ser en steward,

at efter Metroselskabets opfattelse underbygger stewardens kommentar deres påstand om, at klageren ikke har haft gyldig rejsehjemmel,

at klageren har en anden beskrivelse af sagsforløbet, der ikke er nævnt tidligere, og som ikke stemmer overens med de bemærkninger, stewarden har skrevet,

at det ikke kan forventes at stewarden kan huske alle kunder, der modtager en kontrolafgift, men adspurgt svarer stewarden, at hans kommentar på afgiften, "Bestilte sms billet da jeg stod på toget ved ca. 01.29" betyder, at han har observeret, at kunden har bestilt en billet,

at kontrolafgiften i øvrigt er udskrevet på strækningen Kongens Nytorv Til Nørreport station, og dermed er klageren blevet observeret kørende på strækningen. Alternativt ville der have stået Nørreport til Nørreport på kontrolafgiften, samt

at med hensyn til brug af telefonen bemærkes der blot, at adfærdsmønstret ser mistænkeligt ud. Telefonen er registreret i klagerens fars navn, på en bopæl, hvor kun klageren og dennes forældre er tilmeldt.

## **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, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 på 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

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

Ifølge Metroselskabets rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, fra rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af sms-billetter.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af stewarden på kontrolafgiften og underbygget af udskrift fra Unwire, at klageren bestilte sin sms-billet kl. 01:29, samt at kontrolafgiften er udskrevet på strækningen mellem Kongens Nytorv og Nørreport station, således som stewarden har noteret på kontrolafgiften. Klageren havde derfor ikke modtaget en gyldig sms-billet, inden han steg på metrotoget. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Klageren, der i modstrid med rejsereglerne valgte at stige på metroen, inden han havde en gyldig sms-billet, må bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig sms-billet ved en efterfølgende kontrol. Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust  
Nævningsformand