

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2015-0238
- Klageren:** XX  
7100 Vejle
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
- CVRnummer:** 21263834
- Klageren reklameret til indklagede:** Den 7. september 2015
- Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 29. september 2015
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Billetautomaten afviste klagerens dankort 4 gange.
- Parterne krav:** Klageren ønsker at få kontrolafgiften annulleret.  
Indklagede fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 23. februar 2016 truffet følgende:

### AFGØRELSE

Metroselskabet I/S ved Metro Service A/S er berettiget til at opretholde et krav om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750kr.

Klageren skal indbetale kontrolafgiften til Metro Service, som fremsender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 4. september 2015 med metroen, og da metroen forlod Legravsparken st., blev klageren billetteret. Klageren kunne intet forevise ved kontrollen klokken 10:17, hvorfor hun fik udstedt en kontrolafgift.

Af stewardens note fremgår: "*pax forsøgte 2 gange på ksa at købe en billet i tvn maskinen hun påstår, at maskinen ikke virkede*"

Den 7. september 2015 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, og gjorde bl.a. gældende, at dankortmaskinen i Kastrup st. ikke virkede, idet hendes dankort blev afvist 4 gange i træk.

Den 9. september 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift og gjorde bl.a. gældende, at deres teknikere havde undersøgt den pågældende maskine og oplyst, at den virkede både før og efter klagerens mislykkede dankortforsøg.

Under ankesagen har Metro Service fremsendt elektroniske logs, som viser, at maskinen på Kastrup st. virkede den pågældende dag. Derudover kan teknikerne ud fra klagerens fremsendte kvitteringer læse, at grunden til dankortet ikke blev modtaget, var fordi chippen i dankortet var itu.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun den 4. september 2015 steg på metroen velvidende, at hun ikke havde rejsehjemmel til rejsen. Da klageren intet kunne forevise ved kontrollen klokken 10:17, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at Metro Service har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den automat, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Metro Services teknikere har fremsendt logs og oplyst, at man af disse dels kan se, at klageren prøvede at bruge sit dankort 4 gange, dels kan se, at der har været andre dankort-transaktioner på billetautomaten løbende dagen igennem, hvorfor maskinen ikke var ude af drift, da klagerens dankort blev afvist.

Endvidere har Metro Service oplyst, at fejlkoden på kvitteringerne, som klageren har fremlagt på de afviste købsforsøg, betyder, at maskinen ikke har kunnet læse chippen på dankortet.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klagerens manglende mulighed for at gennemføre billetkøbet med dankort på Kastrup st. beroede på kortets beskaffenhed, selv om det senere på dagen var muligt for klageren at anvende kortet i en DSB-automat på Hovedbanegården.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden påstigningen på metroen, og at klageren kunne have billetteret på anden vis, da hun opdagede, at hendes kort ikke virkede.

Ankenævnet bemærker, at klageren derudover havde mulighed for at kontakte Metro Services kontrolrum via de gule opkaldspunkter og modtage hjælp til billetkøbet herfra, eller for at købe en billet via SMS, hvilket der er oplysninger om på billetautomaten.

Ankenævnet finder på den baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages fra at betale den pålagte kontrolafgift.

## **RETSGRUNDLAGET**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checked rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

**Klageren** har anført, at:

”hendes dankort blev afvist 4 gange i træk, men selvsamme kort kunne anvendes ved køb af DSB-togbillet senere på dagen og derefter.

Hun fik at vide af stewarden, at der ofte var disse problemer med dankort, og at hun skulle klage.

Hun fremviste sin dankortkviktering ved kontrollen og var ærlig om sin situation, hvilket hun også følte, at stewarden var. ”

Derudover har klageren indsendt udskrift fra køb med dankortet, som har virket før og efter den 4. september samt den 4. september 2016.

**Indklagede** anfører, at:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 4. september 2015 kl. 10.17 på strækningen Lergravens station – Nørreport station. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse til metro såvel som til ankenævnet skriver klager, at årsagen til at hun ikke havde gyldig billet skyldtes, at hun ikke kunne få sit dankort til at virke i billetautomaten på Kastrup station, at hun mener det var automaten der var noget galt med samt, at hun ikke havde kontanter til at købe en billet.

De har kontaktet den relevante tekniske afdeling, som dels kan oplyse, at der ikke var nogen fejl på automaten på Kastrup station den pågældende dag, og dels at der er talrige andre gennemførte ekspeditioner med betalingskort såvel før som efter klagers forsøg. Klager har desuden fremsendt en kopi af to afviste transaktioner, og den tekniske afdeling kan oplyse, at den fejlkoden 'Status 1020 / ASW1 ASW2: 1311' betyder, at det er chippen på det pågældende betalingskort, der ikke kunne aflæses.

Derudover skriver klager: *'Fik desuden at vide af kontrolløren af der ofte var disse problemer med dankort og at jeg skulle klage, for han var nødt til at udstedet en bøde. Jeg fremviste afvist dankort kvittering og var 100% ærlig om min situation hvilket jeg også følte han var.'*

De har kontaktet den pågældende steward, som erindrer billetteringen. Stewarden oplyser, at han aldrig har sagt til kunden, at der skulle være problemer med billetautomaten. Stewarden oplyser desuden, at han altid ville kontakte enten kontrolrummet, eller evt. en kollega, som måtte være på eller i nærheden af den givne station/automat, for at få be- eller afkræftet eventuelle fejl på materiel.

På alle metrostationer er der opsat gule opkaldspunkter som enhver rejsende kan benytte skulle der opstå tvivl om fx billetkøb. Opkaldspunkterne bliver besvaret af en medarbejder i kontrolrummet 24 timer i døgnet. På alle stationer er der desuden opsat informationstavler, hvor der gøres opmærksom på de gule opkaldspunkter, og hvor man også kan læse om billetterreglerne samt den eventuelle konsekvens af, at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

## Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)  
T 7015 1615 / [www.m.dk](http://www.m.dk)

DSB (other trains than Metro)  
T 7013 1415 / [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

MOVIA (buses)  
T 3613 1415 / [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

Rejsekort  
T 7011 3333 / [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

### Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

### Contact and further information

You can get additional assistance, by using dial locations that you find on both platform trains or you can use the info button on the vending machine. Alternatively [www.m.dk](http://www.m.dk) and the folder "Rejseregler" provide more information.

### Metroen kører alle dage og nætter

Dag: 2-6 minutter mellem togene.

Nat: 10-20 minutter mellem togene.

Længere rejsetid kan forekomme ved:

– omstigning mellem de to metrolinjer

M1 og M2

– planlagte vedligeholdelsesarbejder

– driftsforstyrrelser

Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af

[www.m.dk](http://www.m.dk).

### Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til [www.m.dk](http://www.m.dk) samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

### Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen.

Rejser børn under 16 år alene med Metroen, skal de have en børnebillet.

### Hunde

Din hund rejser på børnebillet. Dog rejser mindre hunde gratis, når de transporteres i en taske.

### Cykler

Cykler må medbringe cykelbillet, og når spærretiden – dvs kl. 15:30-17:30.

I juni, juli og august tidspunkter.

### Rejsende med Rej

Når Rejsekort ben

Check ind ved rej

Check ind er regl

rejsekort, når kort

"ding" og et OK i

Hvis du fjerner dit

Det Blå Punkt, rej

Kortlæseren kvitter

meddelelsen Fejl.

Check ind hver g:

Check ud ved rej:

rejsekort hen på i

viser rejsens pris i

checket rigtigt ud

Hvis du ikke foret

start eller ved ski/

hjemmel, og du k:

gældende rejsereg

Glemmer du at fo

forudbetalingen.

Klager har ikke benyttet sig af det gule opkaldspunkt på stationen. Da klager først bliver billetteret efter at have forladt Lergravsparken station, ville klager have haft mulighed for at stige af på en af de, efter Kastrup, 3 følgende stationer for dér at forsøge at købe gyldig rejsehjemmel."

**RELEVANTE BILAG:** Transaktionslogs fra Metro Service fra billetautomaten fra Kastrup st., samt foto over et gult opkaldspunkt på Kastrup st.

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
141	2015.09.04 09:01:49	120793	162125	851	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	4207
141	2015.09.04 09:11:58	120794	162126	848	200	16010410	CP Voksen 72 timer	4266
141	2015.09.04 09:12:54	120795	162127	846	200	16010410	CP Voksen 72 timer	4266
141	2015.09.04 09:41:44	120796	162128	844	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
141	2015.09.04 09:43:12	120797	162129	843	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	4490
141	2015.09.04 09:43:24	120797	162130	842	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	4490
141	2015.09.04 09:44:44	120798	162131	840	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	4026
141	2015.09.04 09:48:57	120799	162132	839	108	11010910	HT-Voksen all zones	5359
141	2015.09.04 09:49:50	120800	162133	837	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	5578
141	2015.09.04 09:50:42	120801	162134	836	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	4272
141	2015.09.04 09:57:40	120802	162135	834	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
141	2015.09.04 09:59:43	120803	162136	832	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	4571
141	2015.09.04 10:08:28	120804	162137	826	80	15010410	CP Voksen 24 timer	5307
141	2015.09.04 10:08:41	120804	162138	825	80	15010410	CP Voksen 24 timer	5307
141	2015.09.04 10:09:47	120805	162139	823	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	4711
141	2015.09.04 10:17:09	120806	162140	821	80	15010410	CP Voksen 24 timer	5441
141	2015.09.04 10:17:22	120806	162141	820	80	15010410	CP Voksen 24 timer	5441
141	2015.09.04 10:25:00	120807	162142	817	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	5477
141	2015.09.04 10:34:42	120808	162143	813	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	5226
141	2015.09.04 10:45:36	120809	162144	811	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
141	2015.09.04 10:59:22	120810	162145	810	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	4297

21 rows selected.

**Kundeservice**  
Customer service

Metro Service A/S (Metro)  
T 7015 1615 / [www.m.dk](http://www.m.dk)

MOVIA (buses)  
T 3613 1415 / [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

**Kontakt**  
Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog, eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Contact and further information  
You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively [www.m.dk](http://www.m.dk) and the folder "Rejseregler" provide more information.

DSB (other trains than Metro)  
T 7013 1415 / [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

Rejskort  
T 7011 3333 / [www.rejskort.dk](http://www.rejskort.dk)



På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand