

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0114

**Klageren:** XX  
2100 København Ø

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at forevise kvittering for billetkøb

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved brev modtaget i Metro Service den 11. februar 2014.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 19. marts 2014

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 5. februar 2014 med metro fra Lufthavnen, hvor han med sit dankort betalte 36 kr. for en billet. Imidlertid medtog han en kvittering for billetkøbet i stedet for selve billetten, og ved kontrol af sin rejsehjemmel efter Christianshavn station, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ved brev af 10. februar 2014 modtaget i Metro Service den 11. februar 2014 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han indløste en billet i Kastrup, men glemte at medtage billetten. Han kunne derfor kun fremvise en kvittering for købet, som blev foretaget med kreditkort. Han vedlagde desuden kontoudtog fra sin bank som dokumentation.

Den 18. februar 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"... Passageren skal således selv sikre sig, at billetten er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og at denne gælder til hele rejsen.

En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Af billetten fremgår tydeligt om denne er en Voksen-, Cykel-, Barn- eller Tilkøbsbillet.

På kvitteringen for et køb i vores billetautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom det af kvitteringen vil fremgå, hvis billetkøbet af den ene eller anden årsag, er blevet afvist."

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han glemte at medtage billetten, men alligevel kunne forevise en kvittering for købet af billetten,

at det kan ses på hans kontoudtog, at der er debiteret 36,00 kr. for køb af en billet pågældende dato,

at han ikke finder det rimeligt, at Metro Service ikke kan acceptere anden dokumentation end billet i ekstraordinære situationer som hans,

at det alene skyldes en fejl, at han i skyndingen ikke fik sin billet med, men alene kvittering for købet.

Klageren bemærker i øvrigt, at det ikke er rimeligt, at man skal angive cpr-nr. og fremvise pas eller lignende i en fyldt togvogn, og hvor alle har mulighed for at overheøre sådanne personfølsomme oplysninger.

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

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

Passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Et klippekort og en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken.

Et klippekort eller en billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Af billetten fremgår tydeligt, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Endvidere fremgår prisen nederst til højre på billetten.

På kvittering for et køb i vores billetautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom beløbet for købet fremgår af denne kvittering.

På dette grundlag anser Metro Service kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne fremvises gyldig rejsehjemmel.

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Under sagen har klageren påpeget, at måden hvorpå kontrollen fandt sted er problematisk idet "det ikke er rimeligt, at man skal angive cpr-nr. og fremvise pas eller lignende i en fyldt togvogn, og hvor alle har mulighed for at overheøre sådanne personfølsomme oplysninger".

På den baggrund forespurgte sekretariatet Metro Service om, hvordan kontrollen foregår, når passageren skal oplyse sit cpr-nummer. Metro Service har besvaret forespørgslen således:

"I kontrolsituationen beder stewarden passageren om at legitimere sig – alternativt oplyse navn og fødselsdata eller cpr.nr.

Både vi og stewarderne er velvidende om, at passageren ikke har pligt til at oplyse cpr-nr., men skal som minimum oplyse navn og fødselsdata.

Ovenstående fremgår tillige af **Metroens Rejseregler** fremgår det blandt andet:

*Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.*

Hvis passageren fremviser legitimation, vil informationerne ikke kunne overhøres af andre.

Vores medarbejdere håndterer altid passagerernes personlige oplysninger så diskret som overhovedet muligt.

I situationer, hvor en passager ikke har legitimation, vil det således altid være nødvendigt, at passageren oplyser både navn og fødselsdata, i forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift. I denne forbindelse vil der blive stillet passageren kontrolspørgsmål, som skal besvares. Disse svar krydstjekkes med informationerne i CPR-registeret.

Ønsker passageren ikke at afgive personlige data, eller er svaret/-erne på kontrolspørgsmålene ikke korrekte, tilkaldes politiet for identifikation"

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse 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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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.

I henhold til lov om jernbaner § 23, stk. 3, kan jernbanevirksomheden fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Af metroens rejseregler fremgår at: "Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger."

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

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren og noteret på kontrolafgiften, at han fra billetautomaten kun medtog en kvittering for et billetkøb, men ikke selve billetten. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke undersøgte kvitteringen, inden han steg ind i metroen, og at han derfor ikke opdagede, at han ikke havde en gyldig billet.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at der efterfølgende er fremvist kontoudtog, kan ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst 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.

Vedrørende problemstillingen om oplysning af cpr-nr.:

I henhold til lov om jernbaner § 23, stk. 3, kan jernbanevirksomheden fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Det er således ikke kritisabelt, at Metro Service anmoder passagerer om legitimation, fx i form af pas.

Metro Service har oplyst, at stewarderne er vidende om, at passageren ikke har pligt til at oplyse cpr-nummer. Samtidig har Metro Service oplyst, at hvis passageren fremviser legitimation, vil informationerne ikke kunne overhøres af andre.

I den konkrete sag fremgår det af kontrolafgiften, at klageren ikke foreviste nogen legitimation.

Metrostewarden har derfor på anden vis måtte sikre sig klagerens identitet.

Det fremgår ikke at sagen, hvorledes dette skete, men ankenævnet finder grundlag for at indskærpe over for Metro Service, at det sikres, at stewards ved billetkontrol ikke stiller krav om oplysning af cpr-nr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved