

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0169

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Utydeligt stemplet klippekort og automat stemplet forud i tid.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 5. april 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 19. maj 2014

### Sagens omstændigheder:

Klageren skulle den 4. april 2014 i biografen og se to film. På udrejsen stemplede han sit nye 2-zoners klippekort ved Lergravsparken st. Klippekortet blev tidsstemplet kl. 18:30 i zone 01. Klageren har fremlagt biografbilletter fra en forestilling kl. 19:00 og en forestilling kl. 22:30.

Efter sidste forestilling gik klageren til Nørreport st., hvor han stemplede sit klippekort på S-togsperronen.

Ifølge det af klageren oplyste kastede han et vanligt blik på stemplet, men da lyset var dårligt og han er aldersbetinget langsynet, kunne han ikke læse stemplet, da dette var utydeligt, hvorfor han opgav at finde sine læsebriller frem. Klippekortet ser ud til at være tidsstemplet kl. 11:00 eller 11:30 den 5. april i zone 90 eller 93. Zone 90 er Langerød og zone 93 er Gørløse.

Da klageren efterfølgende steg på metroen, blev han efter at metroen havde forladt Nørreport st. pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på klippekort.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift, som blev påbegyndt udstedt kl. 01:26 noteret: "pax påstod han havde klippet på kn, men stemplet viste forkert tidspunkt og zone 90".

"KN" er en forkortelse for Nørreport st. Den manuelt udfyldte kontrolafgift, som blev udleveret til klageren er udstedt kl. 00:56.

Den 5. april 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og gjorde ovenstående gældende.

Den 5. maj 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret, samt til at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne tillige er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passagerer har behov for hjælp. Opkaldspunkterne sætter passageren direkte i kontakt med en operatør i kontrolrummet og er bemandedet 24 timer i døgnet.

Klageren har indsendt en kopi af klippekortet, som så således ud:



Klageren indsendte også kontrolafgiften samt dokumentation for køb af biografbilletter:

<b>M</b> 00185831-46		<b>Kontrolafgift</b>	
Dag Måned År Kl. Støvsed ID 05 04 14 00.56 2 03 24		Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden	
Indbetalers navn og adresse			
Fra KN			
Til LGR			
Payment of fare evasion ticket The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance. For further information we refer to: www.m.dk For payment from abroad: IBAN: DK4520000758225143 SWIFT: HOEDAD33		Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkelt udbrudt rejse med metro til den bestemte station, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseforbydelse.	
Kroner — One Ialt — 750 00		Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.	
Kreditnummer 85 61 16 15 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15		Post Danmarks cvittering Gebyr for indbetaling belæses kontant	
<b>EMPIRE</b> Guldbergsgade 29 F · 2200 København N Tel. 36 36 00 36 · www.empirebio.dk <b>PIX14 - All          Cheerleaders Die</b> Sal Række Plads 1 12 06 Fredag 04. 04. 2014 Kl. 22:30 Pris 0.00 kr		<b>Dagmar</b> <b>PIX14 - The Fake</b> Bio 2 dato 04.04 Række 7 kl. 19:00 Sæde 5 kr. 0.00 Filmpas Billetten opbevares under hele forestillingen. Adgangs og refundering kan indskrænkes uden varsel. Billet nr. 23836409 ordre nr. 33702589 tlf. t-ops. 12177R 02.04.2014 17.43.36	

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han begav sig af sted fra sit hjem kl. lidt i halv 7 om aftenen og tog metroen fra Lergravsparken st. til Nørreport st., hvor han skiftede til S-tog og steg af på Vesterport st.

at han til rejsen benyttede et nyligt indkøbt klippekort, hvorfor stemplet til udrejsen også er det første (nederste) stempel på kortet,

at da filmen sluttede ved midnat gik han sammen med sine kollegaer tilbage til Nørreport st., hvor han tog afsked med den ene kollega, men besluttede sig for at vente på, at hans anden kollegas tog ankom, hvorfor han stemplede i den automat, som er nærmest trappen til metroen (modsat rulletrapperne),

at han, som de fleste, kastede et kort blik på klippekortet for at se, om det var stemplet og afklippet,

at han konstaterede at klipningen var ok, men at stemplet var meget utydeligt,

at han er aldersbetinget langsynet og at belysningen var ringe, hvorfor han opgav at finde sine læsebriller frem og derfor ikke opdagede, at kortet var fejlstemplet,

at metrostewarden, som gav ham en kontrolafgift, godt kunne se at "den er helt gal" med stemplingen på kortet, hvorfor stewarden oplyste ham om hans klagemuligheder og opfordrede ham til at klage,

at stewarden fotograferede klippekortet med sin smartphone, samt at dette billede formentlig er af bedre kvalitet end det af klageren vedlagte,

at han efterfølgende kontrollerede klippekortet under en luplampe, hvorpå han kunne konstatere, at både klokkeslæt og zone var helt forkert, da tidspunktet var ca. 10 timer ud i fremtiden (kl. 11:00 næste formiddag), og at zonen var stemplet som zone 93,

at han efter adskillige opslag på internettet med stor sikkerhed kan sige, at han aldrig har været i denne zone og at det i øvrigt ville være umuligt at nå derop og rejse tilbage igen på den korte tid der var til rådighed efter midnat,

at hvis borgernes pligt til at kontrollere rejsehjemmelens gyldighed vejer tungere end den vedlagte dokumentation, vil han vove den påstand, at rigtig mange ældre klippekortsbrugere udsættes for forskelsbehandling, da man, hvis man ikke kan læse et utydeligt klippekort, er tvunget til at bruge tid på først at finde en anden virkende stempelautomat, dernæst at bruge yderligere tid på at få et fejlklip refunderet. Yderligere skal man således også huske altid at være i besiddelse af ekstra klippekort, samt

at han i skrivende stund sidder med et andet klippekort, der har stemplet klokken 42.

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

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

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at kontrolafgiften er fastholdt ud fra det af klager oplyste, herunder at klager valgte ikke at finde sine briller frem for at kontrollere stemplingen,

at det fremgår af klippekortets bagside, at man skal kontrollere om tid og zoner er korrekt:



at stewarden desværre ikke har taget et billede af klippekortet, og at klager heller ikke har fremsendt en kopi af klippekortet til Metro Service,

at stewarden dog på kontrolafgiften har noteret, at kortet er stemplet i zone 90, samt at der var tale om et 2-zoners klippekort,

at klager oplyser, at han fulgte en ven til S-toget – og medens de ventede på S-toget stemplede klager i en automat ”nærmest trappen til metro (modsat rulletrapperne)”

at Metro Service tolker det som om, at klager havde klippet i en af de automater, som står på DSB’s område,

at Metro Service har forespurgt hos DSB og hos deres egen vedligeholdelsesafdeling, og at der ingen af stederne er registreret fejl på klippeautomater på Nørreport st. den pågældende dato samt

at de ikke kan vide, om klager har været i zone 90 (Langerød/fredensborg), som anført af stewarden eller i zone 93 (Gørløse), som anført af klageren, men eftersom tidspunktet, efter det af klageren angivne, er ti timer ude i fremtiden, vil klokkeslættet ikke kunne sandsynliggøre, om rejsen har kunnet lade sig gøre eller ej.

### **Hertil har klageren anført:**

At han forsøgte at kontrollere sit klippekort den 5. maj kl. ca. 00:30, og at det ikke var grundet dovenskab, at han ikke tog læsebrillerne frem, da han med rette antog, at han ikke ville være i stand til at læse hele afstemplingen selv med briller på,

at han, da han senere ser stemplet gennem en luplampe, selvfølgelig godt kan se, at blot de to første cifre havde været nok; klokken var jo ikke 11. Det var han bare for træt til at hæfte sig ved den nat. Hvor tungt vejer pligten til kontrol af billetens gyldighed. Han kan ikke forestille sig, at den kan overtrumfe det faktum, at rejsen var betalt,

at man, hvis man stempler et 2-zoners klippekort på Nørreport st. en gang, for at køre til Lergravsparken st., er rejsen betalt, også selvom bevisbyrden besværliggøres af et forkert stempel,

at det er muligt, at han i forvirringen over at få afgiften, kom til at oplyse Kgs. Nytorv som påstigningsstation, men at det ikke ændrer ved, at rejsen var betalt. Hvis han havde rejst fra zone 90, som kontrolløren korrekt anførte, var sagen en ganske anden,

at han ikke har rejst fra zone 90, da dette efter hans bedste overbevisning er umuligt, da det fremgår af klippekortets nederste stempel, at han rejste fra zone 01 kl. ca. 18:30 til den første forestilling som begyndte kl. 19:00 om aftenen den 4. maj 2014,

at der ikke var nok tid, til at nå frem og tilbage mellem zone 1 og 90. Ditto mellem de to forestilling, hvor han var ude og spise,

at der heller ikke var tid nok efter sidste forestilling og kl. 00:56 hvor kontrolafgiften blev udskrevet,

at hans stempel ville have stået nederst på klippekortet, hvis han havde været der tidligere på dagen samt

at man kan påstå, at det første stempel også er forkert, men at han aldrig nogensinde har haft noget ærinde i zone 90.

### **Hertil har Metro Service anført:**

At de ikke har nogen mulighed for at vide, hvad klageren har foretaget sig den pågældende aften, og hvor klager har været henne,

at tidspunktet ligger ud i fremtiden, og derfor ikke kan benyttes til at fastslå, om klager kunne have rejst fra zone 90 eller ej,

at der i et selvbetjeningssystem er stor mulighed for at omgå reglerne, hvorfor det både af Metroens rejseregler, og endog også af klippekortet fremgår, at man selv skal sikre sig, at stemplingen er korrekt,

at det faktum, at klageren var for træt til at tjekke stemplingen, og at han vurderede, at han ikke ville kunne læse stemplingen, selvom han havde briller på, ikke bør lægge trafikskabet til last, samt

at Metro Service ikke mener, at klageren har udvist tilstrækkelige bestræbelser på at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariat har spurgt Metro Service om følgende:

”Det fremgår af sagen, at den manuelt udfyldte kontrolafgift, som blev udleveret til klageren, er tidsfæstet kl. 00:56. Hvad er baggrunden for, at den elektroniske kontrolafgift først er påbegyndt udstedt kl. 01:26? ”

Metro Service har svaret følgende:

” Jeg kan ikke umiddelbart redegøre hvorfor, tidspunktet på den manuelle afgift er 00:56, og på den elektroniske afgift er 01:26.

I den konkrete sag, har klager dog fremvist en 2-zoner klippekort stemplet én gang i zone 90, hvorfor vi ikke har skønnet tidsdifference som værende relevant.

Måtte Ankenævnet ønske det, vil jeg gerne undersøge sagen med vores IT afdeling, samt indhente en udtalelse fra stewarden, selvom det er tvivlsomt om han kan huske noget så lang tid efter.”

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **”Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Steward kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Metroens Steward skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.”

**Den konkrete sag:**

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter klageren har fremlagt et klippekort, som er stemplet kl. 18:30 den 4. april, og biografbilletter, som understøtter klagerens oplysninger om udrejse omkring kl. 18:30 og hjemrejse omkring midnat, finder ankenævnet, at klageren efter en samlet bedømmelse har løftet bevisbyrden for, at han på hjemrejsen stemplede sit klippekort på Nørreport st. om natten mellem den 4. og 5. april 2014. Ankenævnet har herved også lagt vægt på, at klippekortet blev klippet med et klip, der angav at være sket kl. 11.00 den 5. april 2014 i zone 90 eller 93. Det vil sige på et tidspunkt, som endnu ikke var indtruffet - ej heller på tidspunktet for kontrollen, som skete omkring kl. 00:56 i følge den til klageren udleverede kontrolafgift.

På tidspunktet for stemplingen af klippekortet kunne klageren ikke have fået hjælp i hverken billet-salg eller en kiosk, idet disse ikke var åbne efter kl. 00:00

Selvom passageren som udgangspunkt har ansvaret for, at kortet er korrekt stemplet, finder ankenævnet under de foreliggende omstændigheder, hvor materiellet ikke virkede korrekt, og klageren havde betalt for rejsen, idet kortet var stemplet og afklippet, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Metro Service skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Metro Service skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27 stk 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævne.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Klageren har fået medhold i klagen, og klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 21. november 2014





Tine Vuust  
Nævnformand