

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2015-0188

**Klageren:** XX  
1904 Frederiksberg

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, da klageren og dennes medrejsende kun tog én billet fra automaten.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

Ankenævnet traf på et møde den 23. februar 2016 følgende

**AFGØRELSE:**

Metro Service 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. Klageren får tilsendt girokort af Metro Service.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets dagældende vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

-oOo-

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 og dennes kæreste ankom efter en flyrejse til Københavns Lufthavn den 25. juli 2015, hvorfra de rejste videre med metroen til bopælen ved Forum st. Der er i sagen fremlagt en billet købt i billetautomaten klokken 23:45, som de tog med sig, inden de steg på metroen.

Efter metroen havde forladt Nørreport st., var der klokken 00:07 kontrol af deres rejsehjemmel, hvorefter klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: *"2 pax m. en billet pax siger, at de har betalt for 2 billetter, men fik kun en."*

Den 26. juli 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Hun anførte til støtte herfor, at hun efter en lang flyvetur, hvor hun havde mistet sin bagage og derfor var meget træt, måtte have glemt at tage begge billetter, hvorfor hun kun kunne fremvise den ene ved kontrollen. Hun anførte yderligere, at hun ved fremlæggelsen af det vedhæftede kontoudskrift havde bevist, at hun den pågældende dag i det omhandlede tidsrum havde erhvervet gyldig billet til både hende og en medrejsende, da der var trukket 72 kr. svarende til to gange billetprisen, under posten "Metrostation Lufthavnen/Kastrup".

Metro Service fastholdt den 27. juli 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at såfremt passageren ikke ved kontrollen kan fremvise en gyldig billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift. Yderligere anførte de, at en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres, samt at det derfor ikke var muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af en kontoudskrift.

## Foto af den ene af de af klageren købte billetter:



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren og den medrejsende kunne ved kontrollen kun forevise én billet, hvorfor den ene af dem rejste uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften til klageren blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger på baggrund af den fremlagte dokumentation til grund, at billetautomaten for tidspunktet for klagerens køb ikke var løbet tør for papir og udskrev 2 billetter. Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren, at hun enten glemte at medtage den anden billet eller ikke ventede på, at denne blev udskrevet. Ankenævnet er bekendt med, at billetterne udskrives hver for sig.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt indklagede om dokumentation på, at billetautomaten på Lufthavnen st. ikke var løbet tør for billetpapir den 25. juli 2015 omkring det tidspunkt, hvor klageren købte billetterne. Hertil har indklagede fremsendt følgende:

”Vores tekniske afdeling har forsynet os med nedenstående oversigt, hvoraf det fremgår, at automaten dels ikke var løbet tør for papir samt, at der var adskillige ekspeditioner på automaten såvel før som efter det givne tidspunkt. Desuden oplyser teknikerne, at der er to redundante papirstakke i hver automat, og hvis den ene løber tør, tager den anden over. Men det har ikke været nødvendigt i den konkrete sag, hvor samme stak har serviceret alle kunder i hele perioden.”

145	2015.07.25	20:03:02	117325	139268	835	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:05:21	117326	139269	834	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:13:12	117327	139270	833	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:13:24	117327	139271	832	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:34:03	117328	139272	831	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:34:15	117328	139273	830	18	11020310	HT-Barn 3 zones
145	2015.07.25	20:38:59	117329	139274	829	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:39:11	117329	139275	828	13	11050010	HT-cyclebillet
145	2015.07.25	20:44:25	117330	139276	827	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	20:44:37	117330	139277	826	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	22:50:45	117331	139278	822	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:11:55	117332	139279	820	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:32:16	117333	139280	819	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:33:44	117334	139281	818	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:33:56	117334	139282	817	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:37:03	117335	139283	816	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:37:15	117335	139284	815	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:37:27	117335	139285	814	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:37:39	117335	139286	813	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.25	23:37:51	117335	139287	812	18	11020310	HT-Barn 3 zones
145	2015.07.26	00:01:21	117336	139288	810	24	11010210	HT-Voksen 2 zones
145	2015.07.26	00:04:43	117337	139289	808	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.26	00:05:41	117338	139290	806	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.26	00:59:14	117339	139291	804	48	11010410	HT-Voksen 4 zones
145	2015.07.26	01:00:10	117340	139292	803	48	11010410	HT-Voksen 4 zones
145	2015.07.26	01:14:31	117341	139293	802	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.26	01:14:43	117341	139294	801	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.26	07:35:01	117342	139295	800	13	11050010	HT-cyclebillet
145	2015.07.26	07:41:52	117343	139296	799	36	11010310	HT-Voksen 3 zones
145	2015.07.26	07:42:04	117343	139297	798	36	11010310	HT-Voksen 3 zones

Hertil har sekretariatet yderligere spurgt, hvilken af ovenstående poster, som er klagerens køb. Hvis det er disse med løbenumrene 817 og 818, som er fremhævet, hvorfor er de posteret klokken 23.33, når der på klagerens billet står kl. 23.45? Kan det yderligere oplyses, hvad de forskellige koloner i TVM-dokumentationen, angiver?

Hertil har indklagede svaret følgende:

”Løbenummer 818 og 817 kan være klagers køb. Årsagen til at tidspunktet i automaten ikke er identisk med tidspunktet på billetten skyldes, at automaterne er indstillet til altid at printe klokkeslettet for det næste kvarter, som det fx også kendtes fra de nu udfasede klippekort.

Hvad de forskellige kolonner angår kan jeg oplyse: 1. kolonne er TVM’ens nummer, derefter er det dato. Så følger transaktionsnummer og dernæst selve billetnummeret. Den kolonne hvor fx tallene 818 og 817 fremgår er papirnedtællingsnumrene (en papirstak består af 2500 papirstykker, som så tælles ned til 0). Næste kolonne er prisen og næste kolonne er en intern talkode, som er en præcis spejling af oplysningerne i næste kolonne, nemlig om der er tale om fx en HT billet, voksen eller barn e.l., samt hvor mange zoner.”

## **RETSGRUNDLAGET:**

Ifølge § 2, stk. 3, 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.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

### 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. (...)

### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel 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. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

### 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. (...)

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbansen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbansen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren har anført at:

hun efter en lang flyvetur, hvor hun havde mistet sin bagage, købte billetter i billetautomaten i Lufthavnen. Hun købte og betalte to 3 zoners billetter, men kun fik taget én af billetterne med fra billetautomaten. Ved kontoudskriftet har hun bevist købet, da der er trukket 72 kr. svarende til 2 gange den korrekte billetpris,

Advisering	
Posteringsdato	: 27.07.2015
Kontonr.	
Kontohaver	
Beløb	: -72,00
Tekst	: Debit/Electr Metrostation Lufth
Evt. oplysning vedr. betaling :	
Evt. supplerende tekst : Forretning: Metrostation Lufthavnen	
	By .....: Kastrup
	Terminal ..: 05257525
	Notanr. ...: C390443

Stewarden lovede ved kontrollen at notere ovenstående, således at hun kunne få annulleret kontrolafgiften, og det er forkert af Metro at straffe passagerer, som kan bevise, at de har købt korrekt billet, og som altid har billet.



## Indklagede har anført at:

”Metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører 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,

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 750 kr. 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,

at klageren i den konkrete sag bliver billetteret den 26. juli 2015 kl. 00.04 på strækningen Nørreport station – Forum station. 2 voksne rejser sammen, men kan kun fremvise en enkelt billet. Da klageren således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler,

at klageren i sin henvendelse til Metro blandt andet skriver:

platformen til afgang av metro tog. Da jeg var uhyre træt efter en lang flyverejse turen hjem som blevet mange timer forsinket og også mistede mit bagage må jeg har kun tagit kun en av de biljetter jag betalt ud fra automaten. Da vi en gang på toget blev kontrolleret af stewarden, kunne jeg kun finde bevis på en af de to Metro billetter jeg købt, og derfor gav stewarden mig en bøde. Jeg har beviser, her vedhæftet, at mit kreditkort er blevet opkrævet på 72 kroner (dvs. 2 x 36 DKK) på exakt dette tidspunkt i den pågældende maskine på platformen af metroen i Kastrup lufthavn dvs jeg købte to billetter, en til mig selv og en til min kæreste. Den steward som gav mig en kontrolafgift at betale, lovede at efterlade en kommentar til dette i min sag, som i ville være opmærksom på modtagelsen af denne e-mail. Han noterede både mitt samt min kærestes Cpr nr. Jeg ser det som givet, at jeg skal blive afskrevet af denne begivenhed, når jeg har bevis på, at jeg købte to billetter, der er nødvendige for denne tur.

at der i De fælles Rejseregler der blandt andet står:

### 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

at der i rejsereglernes punkt 2.5 desuden står:

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

at stewarden ganske rigtigt, som klager skriver i sin henvendelse, har tilføjet en bemærkning på kontrolafgiften, hvor han har skrevet:

DEBEMÆRKNINGER  
STW:2 pax m. en billet pax siger, at de har betalt for 2 billetter, men fik kun en.

at de i forbindelse med sagsbehandlingen har spurgt stewarden om yderligere kommentarer. Stewarden kan sagtens erindre episoden og fortæller *'Jeg sagde til dem, at så længe de ikke kunne vise en billet, så var jeg nødt til at skrive en afgift til dem. Hvis de ikke var enige med mig, så kunne de skrive til kundeservice, men jeg har IKKE sagt, at afgiften ville blive annulleret, slet ikke.'*

at i henhold til gældende rejseregler skal passageren selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt således, at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. 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. Af den konkrete billet fremgår det, at der er tale om en voksen billet til 36 kr., hvorfor det efter deres skøn ikke er muligt at være af anden opfattelse end, at man her blot står med en billet gældende for én voksen,

at selvom de har forståelse for, at en forsinket flyrejse kan være anstrengende henholder de sig til, at det er passageren selv, der skal sikre sig, at den udleverede rejsehjemmel svarer til det ønskede, hvorfor vi mener, at kontrolafgiften er pålagt med rette.

at kontrolafgiften er pålagt med rette, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen,

samt, at ankenævnet tidligere har taget stilling til en lignende sag, hvor klageren ikke fik medhold."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand