

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

**Journalnummer:** 2015-0203

**Klageren:** XX på vegne datteren YY  
1174 Kbh. K.

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

**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Metro Service annullerede kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Klagerens datters telefon gik ud, hvorfor hun ikke kunne fremvise sin mobilbillet i kontrolsituationen.

**Parternes krav:** Klageren ønsker annullering af ekspeditionsgebyret  
Indklagede fastholder dette

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

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

**AFGØRELSE**

Metro Service skal frafalde ekspeditionsgebyret på 125 kr. og skal i medfør af § 6, stk. 3, i lov nr. 524 af 29. april 2015 (forbrugerklageloven), jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn § 7, jf. ankenævnets vedtægter § 25 betale 10.000 kr. til ankenævnet for tabt sag.

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 modtagelsen. 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.

Klagegebyret på 80 kr. tilbagebetaler ankenævnet til klageren.

-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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens datter, som er 13 år, rejste den 20. august 2015 med metroen i retning mod Vanløse. Efter metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvorpå hun blev pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for manglende rejsehjemmel.

Den 24. august 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hans datters telefon gik ud, netop som hun skulle vise sin sms-billet, som hun havde købt, inden hun steg på metroen, samt at da hans datter fik genstartet telefonen, mens kontrollørerne skrev kontrolafgiften, fik hun oplyst, at de ikke havde tid til at vente.

Klageren anførte i sin henvendelse til Metro Service desuden, at kontrollørerne nok bare havde lidt for travlt og måske glemte, at det var en lille pige på 13 år, som de stod over for.

Den 26. august 2015 nedskrev Metro Service kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 125 kr. med henvisning til at billetten var modtaget på telefonen inden påstigning, men ikke kunne fremvises i kontrolsituationen, da telefonen var løbet tør for strøm.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af både klageren og Metro Service, at billetten var bestilt og modtaget på telefonen inden påstigning på metroen.

Parterne har givet divergerende oplysninger om det passerede i forbindelse med kontrollen.

Således har klageren gjort gældende, at datterens telefon var gået ud, da hun skulle forevise billetten, men at hun fik genstartet telefonen, mens kontrolafgiften blev udskrevet. Hun fik dog at vide af stewarden, at de ikke havde tid til at vente. De to stewards stod dog blot på perronen efter kontrollen og ventede på det næste tog, hvorfor de nemt havde kunnet se billetten, hvis de ønskede det.

Stewarden har derimod anført, at klagerens datter ikke kunne tænde sin mobil igen og derved ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Således som sagen foreligger oplyst, er det uomtvistet, at klagerens datter på forlangende ikke kunne forevise gyldig billet, således som rejsereglerne foreskriver.

Det er ankenævnets opfattelse, at kontrol af passagerers rejsehjemmel i almindelighed - og i en situation som den foreliggende, hvor der er tale om en passager på 13 år - i særdeleshed skal ske med hensynsfuldhed. Heri ligger også, at passageren skal gives tilstrækkelig tid til at fremfinde rejsehjemmelen.

Metro Service skal godtgøre, at kontrolafgifter udstedes på berettiget grundlag.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder sammenholdt med, at ankenævnet ikke kan afvise, at klagerens datter genstartede telefonen, mens kontrolafgiften blev udskrevet, men at stewarden ikke ville afvente, at hun kunne forevise billetten, at der har foreligget sådanne særlige forhold, at kontrolafgiften skal annulleres uden ekspeditionsgebyr.

## **RETSGRUNDLAG:**

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. 1 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-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge rejsereglerne er det 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.

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

### **Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:**

#### **"2.3.3 Særligt om mobilprodukter**

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og [www.1415.dk](http://www.1415.dk).

#### **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.

#### **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.”.

På Metro Services hjemmeside fremgår bl.a. følgende om mobilbilletter:

”Du fremviser din mobil med mobilbilletten, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen. Det er vigtigt, at du har modtaget din billet, før du er begyndt din rejse, og husk at der skal være strøm nok på din mobil til at fremvise billetten.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren** har anført følgende:

”Min datters telefon gik uventet ud, uden at være løbet tør for batteri, men hun fik ikke lov til at vise sin billet, da hun inden kontrollørerne gik videre fik tændt telefonen igen. Det er simpelthen uhørt at udvise så lidt tålmodighed og tolerance over for en kun 13 årig pige, der ofte benytter Metro, bus og tog og hver gang har gyldig billet. Derfor er jeg en smule oprørt, og ønsker at klage, selvom den reducerede afgift er beskeden. Den er simpelthen urimelig og uberettiget.”

**Indklagede** har anført følgende:

”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 et barn udgør kr. 375,-. 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 klagers datter billetteret den 20. august 2015 kl. 15.06 på strækningen Nørreport station – Forum station. Datterens mobiltelefon var gået ud og hun kunne derfor ikke fremvise sin mobilbillet. Da datteren, i billetteringssituationen, ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der blandt andet følgende:

## 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 strejkode 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.

I samme regelsæt, afsnit 2.6, står der desuden:

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

Da klager, på vegne af sin datter, retter henvendelse til Metro bliver sagen behandlet og mobilbillettens gyldighed bliver verificeret ved kontrol hos udbyderen Unwire. Herefter bliver kontrolafgiften nedskrevet fra 375,- kroner til et administrationsgebyr på 125,- kroner.

I sin henvendelse til ankenævnet ønsker klager, at også administrationsgebyret nedskrives til 0,- kroner og giver som begrundelse herfor, at datteren fik tændt mobiltelefonen igen og kunne fremvise billet efter afgiften var udskrevet.

Vi har kontaktet den pågældende steward, som erindrer situationen, men ikke er enig i, at datteren fik tændt mobiltelefonen igen. Derimod udtaler stewarden *'pigen kunne ikke tænde sin mobil*

*igen og derved ikke fremvise billet'* desuden oplyser stewarden, at han fortalte pigen, at hun kunne henvende sig til kundeservice for videre behandling.

Ifølge De fælles Rejseregler fremgår det, at hvis man ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, må man acceptere at skulle modtage en kontrolafgift. Ifølge stewarden fik klagers datter ikke liv i mobiltelefonen, hvorfor vi anser kontrolafgiften for værende udstedt på korrekt grundlag. Ligeledes anser vi den efterfølgende sagsbehandling som værende foretaget korrekt med nedskrivning af kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 125,- kroner (..).".

**Til dette har klageren anført:**

"Min datter havde købt billet og havde derfor gyldig rejsehjemmel, da hun benyttede Metroen. Det er der enighed om mellem parterne.

Uenigheden består i, at Metro Service påstår, at min datter ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Dette er imidlertid ikke korrekt.

Min datters mobiltelefon var gået ud, da kontrollørerne bad om at se billetten, men telefonen var hverken løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det lykkedes derfor også at få tændt telefonen samtidig med at kontrolafgiften blev udfærdiget. Da min datter umiddelbart herefter forsøgte at vise billetten på telefonen til kontrollørerne, blev hun afvist med henvisning til, at de havde travlt og skulle videre. Ifølge min datter stod kontrollørerne dog blot på perronen og ventede formentlig på det næste tog, og de kunne derfor meget nemt have set billetten, hvis de ønskede det.

Jeg mener, at kontrolafgiften under disse omstændigheder er pålagt uberettiget og derfor bør annulleres, hvilket er årsagen til at sagen er indbragt for Ankenævnet. Jeg mener i øvrigt, at kontrollørernes håndtering af sagen over for en 13 årig pige, der rejser alene, er uacceptabel."

**Hertil har Metro Service svaret:**

"Vi bemærker os i denne sag, at der her er tale om påstand mod påstand. Som oplyst i tidligere korrespondance har vi kontaktet stewarden, der godt kan huske sagen og som udtaler *'pigen kunne ikke tænde sin mobil igen'*."



**RELEVANTE BILAG:**

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
20. august 2015, 14:58:23	Billet bestilt	←	1 2 barn
20. august 2015, 14:58:23	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Svar med JA for at købe 2 zoner barn fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 12 kr. Mvh. DOT
20. august 2015, 14:58:28	Validerings SMS modtaget	→	
20. august 2015, 14:58:35	Leverer billet	→	Gyldig fra 14:58:20 aug 2015 1 Barn Billet Fra zone 1 1 2 zoner (B-ZK2) Udløber 15:13:20 aug 2015 Hovedstadsområdet  FV84WPCML20841K1455  14:13:20-122 Pris 12 kr. Mvh. DOT www.dncoffentilgetransport.dk tlf: 70157000
20. august 2015, 14:58:35	Billet ventet	←	JA
20. august 2015, 14:58:46	Billet modtaget	→	
20. august 2015, 14:58:46	Betaling færdig	→	

- oOo -

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand