

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0209

**Klageren:** XX  
2765 Smørum

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/ Metroservice A/S.

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. Utydeligt stemplet klippekort.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 2. juni 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 30. juni 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste fra Måløv Station den 2. juni 2010 og stemplede omkring kl. 7.30 et blåt og et gult klippekort i den vestlige klippemaskine. Klageren kontrollerede ikke stemplingen, inden han steg på S-toget. Han skiftede herefter til Metro på Vanløse station.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i Metroen mellem Nørreport station og Kgs. Nytorv viste det sig, at stemplerne var meget utydelige, og han blev pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

På kontrolafgiften anførte stewarden nummeret på det gule klippekort samt på den interne del af kontrolafgiften følgende:

”Ikke stemplet på gult kort- forsøgt stemplet, men ingen tekst!!”

Klageren skrev samme dag til Metroservice og anmodede om annullering af kontrolafgiften. Han anførte blandt andet følgende:

”Jeg må indrømme at selv om jeg havde tjekket stemplet havde jeg fortsat min rejse, da alternativet er at komme senere på arbejde, og kortene var klippet (der var betalt om man så kan sige). Alternativet havde været at forsøge at kontakte DSB via billetmaskinen hvor der er en kontaktknap (som nogen gange virker),

og dermed komme 18 minutter senere på arbejde (efterfølgende tog er 18 min. senere fremme på Vanløse St. da det er bumletoget der stander på alle stationer).

Kontrolløren anførte venligt, at jeg selv burde have tjekket at klippene var i orden, og at jeg når jeg klager skal henvende mig til den myndighed, hvor jeg har stemplet, men angive dette overfor Metro kundeservice.

Heldigvis ringede jeg til Metro kundeservice, hvor jeg fik oplyst, at det var der min klage skulle rettes.”

Metroservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren selv skulle undersøge om stempelingen var korrekt, og at man ikke af klippekortene kunne se nogen dato for hvornår fejlen var opstået, hvorfor de ikke kunne bruges som dokumentation.

Klageren har til denne sag oplyst, at han den følgende dag den 3. juni 2010 stemplede i samme maskine med samme resultat og herefter kontaktede DSB på opkaldsknappen. DSB oplyste klageren, at hvis der kom kontrol – også i Metroen - skulle han henvise til samtalen, og der skulle herefter ikke pålægges ham en kontrolafgift.

Klagerens klippekort:



**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at efter klagerens opfattelse fremgår det tydeligt, at han rent faktisk har stemplet, som han gør hver dag, og så rejst, men det er ikke muligt at aflæse station, dato mv.,

at kortene er nye og købt og anvendt første gang den 1. juni kl. 16.30 fra Østerport St., hvilket fremgår af stemplerne. Det er en stærk indikation på, at der ikke er tale om et meget genialt forsøg på snyd, men en helt almindelig brug af kortet,

at han dagen efter kontrolafgiften den 3. juni 2010 stemplede på samme maskine med samme uheldige resultat. Her kontaktede han DSB's kundeservice via billetmaskinens kontaktknap. Her fik han oplyst, at hvis han blev stoppet - også i Metroen - skulle henvises til denne samtale og dermed ville der ikke skulle betales kontrolafgift,

at det ikke fremgår af Metroens afslag, om man har kontaktet DSB for at få oplyst om stempelmaskinen stemplede som den skulle den 2. juni. Betyder det at Metro ikke anerkender DSB kundeservice udsagn, eller betyder det, at man har kontaktet DSB og fået at vide, at maskinen virkede efter hensigten?,

at han meget svært ved at forstå, at han bliver pålagt en afgift, når det under alle omstændigheder konstateres den 3. juni 2010, at stempelmaskinen ikke virkede. Meget tyder på, at den heller ikke virkede den 2. juni. Hvis det ikke er konstateret den 2. juni, skyldes det nok, at mange andre kunder har gjort som klageren, nemlig rejst uden at se, om det er stemplet korrekt,

at alt peger tydeligt i retning af, at han ikke har snydt og derfor bør afgiften eftergives. Man betaler kun 160 kr. i gebyr fordi man føler sig uretfærdigt behandlet, gebyret står ikke mål med afgiftens størrelse,

at det ville være naturligt, at en klage af Metro blev behandlet indenfor samme tidsfrist, som kunderne bydes nemlig 14 dage,

at han finder det underligt, at DSB er bekendt med at maskinen var i uorden flere dage uden at gribe ind,

at han som daglig bruger føler sig krænket over at skulle betale en kontrolafgift, når han rent faktisk har betalt for rejsen. Med en nærmere undersøgelse af sagen burde fremgå, at der ikke er tale om forsøg på snyd, men derimod en daglig hændelse med dårligt fungerende stempelmaskiner som enten giver dårlige stempler, klipper skævt eller stempler uden at klippe,

samt at Metrostationen på Kgs. Nytorv i uge 33 grundet kulturprojekt var så mørkelagt, at det rent faktisk var meget vanskeligt at aflæse, om klippekortet var stemplet korrekt.

**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 Hovedstadsregionen – efter et fælles takstsystem, som er baseret på 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 – jf. Metroens Rejseregler under Billetkontrol og misbrug side 6 og 7.:

[http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro\\_Regler\\_0909\\_web.as hx](http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.as hx).

Kan der således ikke fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift på kr. 600,-.

I øvrigt kan det oplyses, at billetter og klippekort er upersonlige, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres.

Af de fremsendte kopier af de to klippekort fremgår tydeligt, at 2-zoners-klippekortet kun er delvist stemplet og derfor ugyldigt, da måned, zoner og maskinnummer er helt ulæselige, og 3-zoners-klippekortet er klippet, men ikke stemplet. Begge dele har klager selv anført i sin mail til Metroservice den 2. juni 2010 og efterfølgende i sin henvendelse til ankenævnet.

På bagsiden af klippekortene fremgår det tydeligt "Kontroller selv, at stemplingen er korrekt". Havde klager således selv tjekket, ville han have kunnet konstatere, at stemplingen ikke var læsbar/gyldig.

Er stemplingen af den ene eller anden årsag forkert, mangelfuld eller ulæselig, må der foretages ny stempling i en af stationens øvrige maskiner. I dette tilfælde ville et alternativ have været at stemple på Vanløse Metrostation inden påstigningen her.

Vi har haft kontakt med de ansvarlige for klippekortsautomater på DSB stationer. De oplyser, at der har været problemer med 1 maskine på Måløv station, men det har stadig været muligt at benytte en af de 2 – 3 andre, som findes på stationen.

Det er korrekt, at DSB kundeservice, måtte der være problemer på en af deres stationer, kan give tilladelse til videre kørsel i deres dækningsområde (S-togsnettet). De kan imidlertid ikke give tilladelse til viderekørsel i andre trafikoperatørers områder, da der her er rig mulighed for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel ved omstigning.

På baggrund af denne sag har vi haft kontakt til DSB og har fået følgende udtalelse fra afdelingslederen, som er ansvarlig for det personale, som besvarer opkaldende til servicetelefonerne:

*"Hvis en kunde ringer ind med det anførte problem, anbefaler vi at vedkommende tager kontakt til den førstkommende Kort og Godt butik for at få rettet eller få et erstatningsklip.*

*Hvis kunden skal videre med bus, metro etc. er det kundens eget problem, hvis ikke han/hun har kontaktet en Kort og Godt butik.*

*I de tilfælde hvor kunden skal videre med bus, metro etc., er vi er meget bevidste om ikke at udstede garantier på vegne af disse, og gør derfor meget ud af at fortælle kunden dette."*

Der henvises i øvrigt til tidligere afgørelse i klagesager 2009-0016 og 2009-0037.

Metroservice forholder sig ikke til, om der er handlet i god tro eller ej men udelukkende til, om der har kunnet fremvises gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet.

Det er korrekt, at der i forbindelse med en event på Kongens Nytorv har været nedsat belysning. Belysningen var imidlertid ikke så reduceret, at det ikke var muligt at tjekke sit klippekort / billet, blot krævede dette, at passagerne trak over mod perrondørene, hvor lyset var kraftigere.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Sekretariatet har indhentet en rapport fra DSB S-tog, der bekræfter, at der var problemer med een klippemaskine den pågældende dag. Til dette har Metro-service svaret følgende:

"Af den fremsendte udskrift fra DSB vedrørende fejlmeldte klippekortsmaskiner på Måløv station den 2. juni 2010 fremgår det, at der er registeret fejl på én maskine.

Vi skal imidlertid gøre opmærksom på, at der ifølge oplysninger fra DSB på den pågældende station minimum findes 4 klippekortsmaskiner.

Af fejlrapporten fremgår det, som vi læser det, at der på Måløv station er blevet registeret én klippekortsmaskine defekt den 2. juni 2010 kl. 09:17. Fejlen er rettet og maskinen registeret funktionsdygtig igen samme dag kl. 12:22.

Der har således været mindst 3 funktionsdygtige maskiner på Måløv station den pågældende dag.

I dette tilfælde hvor klagers klippekort er blevet klippet, men ikke stemplet, må der enten forsøges stemplet i en anden klippekortsmaskine eller købes en billet."

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://s-tog-s34/reportsserver?%2fHRSReporter%2fHRSHerOgNu4&rs:Comr>. The page displays a report with the following filters: Fra: 30-05-2010 00:00:00, Til: 06-06-2010 00:00:00, Station: Måløv. The report contains three entries:

Hændelsesdato	Hændelse	Status	Ejer	Station	Strækning	V. nr.	Mask.nr.
04-06-2010 17:15	Klippemaskiner	Opgaven afsluttet (man.)	Teknik	Måløv			
	Hændelse:	Stationer/perroner (Klippemaskiner) - 1 gul stempler forkert					
	Station:	Måløv (MW)					
	Oprettet:	Johnny Alfred Nielsen (04-06-2010 17:16)					
	Afsluttet:	05-06-2010 07:34					
03-06-2010 08:00	Klippemaskiner	Opgaven afsluttet (man.)	Teknik	Måløv			
	Hændelse:	Stationer/perroner (Klippemaskiner) - 1 gul Ht i sp 2 uad					
	Station:	Måløv (MW)					
	Oprettet:	Brian Frandsen (03-06-2010 08:01)					
	Afsluttet:	03-06-2010 09:53					
02-06-2010 09:16	Klippemaskiner	Opgaven afsluttet (man.)	Teknik	Måløv			
	Hændelse:	Stationer/perroner (Klippemaskiner) - 1 HT mod Kh klipper, men trykker intet					
	Station:	Måløv (MW)					
	Oprettet:	Brian Frandsen (02-06-2010 09:17)					
	Afsluttet:	02-06-2010 12:22					

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **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, 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

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

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise klippekort, som var stemplet på en sådan måde, at tidspunkt, dato og zone fremgik på en tilstrækkelig tydelig måde. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den pågældende morgen stemplede sine to klippekort i klippemaskinen, og at der ikke er tale om kort, der er søgt stemplet på andet tidspunkt.

Ankenævnet lægger videre til grund, at der var fejl ved en klippemaskine på Måløv station på det pågældende tidspunkt, således at der blev klippet, men ikke stemplet, ligesom det fremgår af klagerens klippekort.

Der er ikke Kort&Godt kiosk eller billetsalg på Måløv station, hvorfor klageren ikke kunne have fået udleveret erstatnings- eller rettekort, inden han steg på S-toget, hvis han som foreskrevet havde kontrolleret sit klippekort, inden han steg på toget. Der kan ikke stilles krav om, at passageren kører med toget og stiger af på nærmeste station med Kort&Kiosk, således som DSB S-tog har anført.

Selv om der er tale om en funktionsfejl på materiellet hos DSB S-tog, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke kan stilles krav om, at passageren ved omstigning til anden kollektiv transport med samme takstkompetence inden for Hovedstadsområdet, stempler endnu engang. Og henset til, at Metroservice ved henvendelse til DSB S-tog kunne have fået bekræftet klagerens oplysninger om, at den ufuldstændige stemplingskyldtes en dokumenteret fejl ved klippemaskinen, finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgif-

ten burde have været frafaldet. Der er herved tillige lagt vægt på, at maskinen klippede af klippekortene, således at der reelt er betalt for rejsen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S 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 klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Metroservice ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Metroservices navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Metroservice forinden har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, da klageren har fået medhold.

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 6. december 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand