

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

**Journalnummer:** 2011-0280

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift for manglende billet/utydelig stempeling af klippekort

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

### **SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 4. december 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 20. december 2011.

#### **Sagens omstændigheder:**

Klageren rejste den 3. december 2009 med bus fra Falkoner Allé, hvor han ifølge egne oplysninger stemplede sit 2 zoners klippekort. Han undersøgte ikke stemplingen, som imidlertid viste sig at være så utydelig, at det ikke kunne læses.

Senere skiftede klageren til en metro fra Frederiksberg station for at køre til Christianshavn station. Efter metroen havde forladt Frederiksberg station blev hans rejsehjemmel kontrolleret og han blev pålagt en kontrolafgift på 600 kr. klokken 13:16. På den interne del af kontrolafgiften notede stewarden: "Kunden har 2 zoners kk men mangler klippe".

Klageren anmodede den 4. december 2009 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at han havde stemplet sit klippekort og i stedet for en kontrolafgift burde have fået en rettebillet, og at metrostewarden pålagde ham kontrolafgiften, udelukkende fordi det sidste tydelige stempel på hans klippekort var foretaget langt tilbage i tiden. Klageren gjorde gældende, at metrostewarden intet gjorde for at undersøge, hvilken automat, der havde stemplet klagerens kort utydeligt, men klageren oplyste ikke, at han havde stemplet sit klippekort i en bus.

Dette har klageren først oplyst over for ankenævnets sekretariat under denne klagesag.

I brev af 7. januar 2010 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, idet metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvorefter det er passagerens eget ansvar, at have gyldigt kort eller billet til rejsen, og det er passagerens ansvar at kontrollere, at stempeling af klippekort er sket korrekt. Metro Ser-

vice oplyste, at der var 5 stempelautomater på Frederiksberg station, og at disse blev serviceret adskillige gange dagligt. Metro Service afviste, at det har betydning for udstedelse af en kontrolafgift, hvor gammelt det sidste tydelige stempel er og anførte desuden, at rettelletter kun bliver udstedt, hvis man har gjort en medarbejder opmærksom på det utydelige stempel før påstigning af toget. Endelig anførte Metro Service, at stewarden havde anført den station, hvor klageren havde påbegyndt sin rejse og derfor havde mulighed for at indrapportere eventuelle fejl.

I svar af 10. januar 2010 oplyste klageren, at Frederiksberg station kun var et mellemstop på hans rejse og anmodede Metro Service om at undersøge, om den pågældende metrosteward, der udskrev kontrolafgiften, havde foretaget fejlmeldinger på automater den omhandlede dag. Han fastholdt desuden, at det var problematisk, at metrostewarden ikke havde spurgt klageren i hvilken automat, han havde stemplet sit klippekort, fordi stewarden så ikke kunne vide, hvilken automat, der skulle fejlmeldes.

Metro Service fastholdt i brev af 13. januar 2010, at sagsbehandlingen var afsluttet og henviste klageren til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Først den 14. december 2011 indsendte klageren en klage til ankenævnet.

Det fremgår af Metro Services svar til Ankenævnet den 18. februar 2012, at klippekortautomaterne på Frederiksberg station på daværende tidspunkt blev kontrolleret to gange dagligt, og at der ikke var konstateret fejl på dem den pågældende dag.

Den 21. februar 2012 oplyste klageren til ankenævnet, at stemplingen var foretaget i en bus på Falkoner Allé.

### Klagerens klippekort:



### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde stemplet sit klippekort, at han var i god tro og at han forventede at stemplingen var korrekt,

at han blev forskelsbehandlet i forhold til andre passagerer, der i lignende situationer har fået en rettebillet og ikke en kontrolafgift, og han derfor burde have fået en rettebillet,

at metrostewarden burde have bedt ham oplyse, i hvilken automat han havde stemplet sit kort, således at den defekte klippekortautomat kunne repareres, og at man på denne måde undgik at flere passagerer blev pålagt kontrolafgifter for utydelige stempler,

at han ikke påbegyndte sin rejse på Frederiksberg station, som det fremgår af kontrolafgiften, og at metrostewarden og Metro Service derfor ikke ved hvilken automat, der var defekt, da metrostewarden ikke bad om denne oplysning,

at Metro Service skal dokumentere, at der var sket en fejlmelding af en automat og på hvilken station,

at Metro Services sagsbehandling var mangelfuld og sjusket,

at Metro Services oplysning om, at der ikke var konstateret fejl på klippekortsautomaterne på Frederiksberg station er ligegyldige, da han havde stemplet sit klippekort i en bus på Falkoner Allé og at Metro Service må undersøge om der har været fejl på klippekortsautomaterne på busserne på Falkoner Allé på det pågældende tidspunkt,

at han i kontrolsituationen oplyste metrostewarden, at han havde stemplet klippekortet i en bus og at han i øvrigt antog at denne oplysning var "*hamrende underordnet*", hvorfor han ikke efterfølgende oplyste Metro Service dette, samt

at han skulle have været oplyst tidligere, at der er mulighed for at undersøge, om der har været fejl på Movias klippemaskiner i busserne, og at dette kun kan ske i op til 14 dage efter at kontrolafgiften er udstedt.

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

at Metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet inden påstigning samt på forlangende at kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at følgende fremgår af klippekortets bagside: "*Er kortet ikke stemplet, er det ugyldigt. Kontroller at tid og zone er korrekt*", det er således passagerens eget ansvar at kontrollere at kortet er stemplet korrekt,

at det kun er muligt at få en rettebillet hvis man har gjort en Metromedarbejder opmærksom på det utydelige stempel før påstigning af toget, eller i toget, i det ekstraordinære tilfælde, at ingen af de på station tilgængelige klippekortautomater stempler tydeligt,

at der ikke blev registreret fejl på Frederiksberg stations klippekortsautomater den pågældende dag, og at det derfor har været muligt at købe gyldig rejsehjemmel på Frederiksberg station,

at metrostewarden ikke skal kontrollere, hvorvidt en klippekortsautomat har virket eller ej, denne efterfølgende sagsbehandling foregår i Metro Kundeservice, hvilket ligeledes fremgår af kontrolafgiftens bagside,

at Metro Service som en selvfølge går ud fra, at når en passager klager over en kontrolafgift, oplyser denne alle relevante fakta, herunder hvor der er blevet fejlstemplet. Når klageren ikke oplyser, hvor der er stemplet, anses "fejlen" for at være sket på den station, der er blevet oplyst som startstationen, samt

at klageren intet oplyser om, at der skulle være blevet stemplet i en bus, men i sin henvendelse til Metro Service den 4. december 2009 blot skriver, at han kørte mellem Frederiksberg station og Christianshavn station. Havde klageren ved denne henvendelse oplyst, at der var tale om stempling i en bus, var sagen blevet sendt til nærmere undersøgelse i Movia, da dette er den normale procedure i sådanne tilfælde. Undersøgelsen i Movia kan foretages op til 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

#### **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 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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.

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

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren under nærværende ankenævns sag, at klageren stemplede sit klippekort i en bus på Falkoner Allé den 3. december 2009, og at han ikke undersøgte stemplingen, heller ikke inden han omsteg til metroen. Hvis klageren imidlertid havde undersøgt stemplingen, således som det fremgår af bagsiden af klippekortet, at passageren er forpligtet til, ville det have været åbenbart for ham, at stemplet var utydeligt, og han ville have kunnet få et såkaldt rettekort af buschaufføren.

Klageren kunne i kontrolsituationen i Metroen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Metro Service har oplyst, at i tilfælde af at fejlstemplingen af klippekortet er sket i en af Movias busser, sender Metro Service sagen til undersøgelse i Movia, hvis klageren oplyser om dette forhold inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren oplyste først den 21. februar 2012, over to år efter sin første henvendelse til Metro Service den 4. december 2009, at fejlstemplingen var sket i en bus, og undersøgelse hos Movia kunne derfor ikke foretages. Klageren må i et sådant tilfælde selv bære risikoen for den manglende mulighed for indhentelse af yderligere oplysninger i sagen.

Der findes herefter ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust  
Nævnformand