

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2012-0050
- Klageren:** Advokat Lars Holm Rasmussen på vegne af klienten xx  
Henholdsvis 4100 Ringsted og 2500 Valby
- Indklagede:** Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Kunne ikke anvende betalingskort i billetautomat.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 29. december 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 7. februar 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klagerens klient og en ven rejste den 18. december 2011 med metroen fra Forum station til Flintholm station.

Ifølge klagerens klient forsøgte han forgæves at købe billet på Forum station, men ingen af de to billetautomater ville tage imod hverken hans Dankort eller Mastercard, og skærmen gik tilbage til startbilledet hver gang, han puttede kortet i automaten. Ifølge klagerens klient var der flere passager på Forum station, der oplevede samme problem med billetautomaterne. Eftersom klagerens klient ikke havde adgang til en telefon og ikke havde noget alternativ til metroen, valgte han at stige på metroen uden billet.

Klokken 00:43 mellem Frederiksberg station og Fasanvej station blev klagerens klient pålagt en kontrolafgift for manglende billet.

Klagerens klient anmodede den 29. december 2011 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han ikke havde mulighed for at købe billet i automaterne på Forum station og grundet det sene tidspunkt og mangel på alternative transportmuligheder, var nødsaget til at påbegynde rejsen uden billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Metro

Service anførte endvidere, at sagen var blevet undersøgt af den tekniske afdeling, som ikke kunne bekræfte, at der var fejl på billetautomaterne på Forum station den 18. december 2011. Metro Service bemærkede desuden, at der ofte er personale på stationen, som kan være passagerne behjælpelige med betjening af billetautomaterne, ellers kan man benytte de gule opkaldspunkter, som er en direkte forbindelse til kontrolrummet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at det er urimeligt at fastholde en kontrolafgift, når betalingsautomaterne på afgangstationen ikke fungerede,

at det sene tidspunkt og manglen på alternative transportmuligheder resulterede i, at klientens påbegyndte rejsen uden billet

at klienten ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling,

at selvbetjeningsprincippet må indebære, at tilgangen til billetkøb kan ske nemt og problemfrit, og at Metro Service må bære ansvaret, hvis dette ikke kan lade sig gøre,

at det er en utidssvarende holdning ikke at tage højde for, at teknik kan svigte, og at passagerer oftest ikke har andre transportmuligheder,

at i den pågældende sammenhæng havde klienten ikke andre alternativer end at gå en flere kilometer lang afstand til sin bopæl, da han ikke var bekendt med alternative busser og tog, og da taxi ikke fandtes ved stationen. Henset til årstid og klokkeslæt kan man næppe bebrejde klienten, at dette alternativ ikke forekom trygt, sikkert og brugbart,

at henvisning til opkaldsmuligheder, tilkald af steward m.m. ikke forekommer relevant i den givne situation, da faktum for klienten var, at billetautomaten ikke tog imod hans betalingsmulighed, og at han gerne ville hjem,

at henvisningerne fra Metro Service om, at der ikke var registreret fejl på billetautomaterne den pågældende dag, ikke er afgørende bevis,

at klientens medpassagerer havde samme oplevelse med billetautomaterne, og det forhold, at pålagte kontrolafgifter ikke er påklaget af nogen af dem, kan være fordi, de har haft andre alternative betalingsmuligheder eller blot ikke har påklaget kontrolafgiften, da de ikke har anset det for værende besværet værd,

at optagelser på overvågningskamera vil kunne vise de rejsendes besvær med billetautomaterne,

at der principielt intet var til hinder for, at man i kontrolsituationen anlagde en betragtning over, om den rejsende og hans forklaring forekom troværdig, samt

at det ikke var muligt at købe billet på sædvanlig måde, fordi billetautomaterne ikke virkede i det aktuelle tidsrum. Sagen derfor omhandler hvorvidt klientens rejse uden billet under omstændighederne var rimelig og undskyldelig.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Dette fremgår både af de fælles rejse regler og Metroens rejseregler,

at hvis en passager vælger at påstige Metroen uden gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der ved billetkontrol udstedes en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel,

at der på alle stationer forefindes et oversigtskort over buslinjer i Hovedstadsområdet, som klagerens klient kunne have undersøgt, hvis han ikke var bekendt med alternativer til metroen,

at det udover køb af billet eller klippekort i stationens billetautomater tillige er muligt at anskaffe sig en billet via sin mobiltelefon, samt at vejledning om dette findes på stationen,

at hvis passageren oplever problemer med køb af billet i billetautomaten, er det muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve automaten eller benytte et af de gule opkaldspunkter, der findes på alle stationer. På disse måder bliver passageren sat i kontakt med en operatør i kontrolrummet, der vil kunne råde og vejlede og eventuelt tilkalde en steward, som kan være behjælpelig, hvis der måtte være problemer med en automat,

at sagen er blevet undersøgt hos den tekniske afdeling, som oplyste, at der ikke har været registreret fejl på billetautomaterne på Forum station den 18. december 2011,

at alle kontroludgifter udstedt i tidsrummet 00:15 til 01:15 den pågældende dag er blevet gennemgået, og ingen af disse kontroludgifter er blevet anket med henvisning til, at der skulle have været problemer med køb af billetter på Forum station på det pågældende tidspunkt,

at havde der været registreret fejl på den ene eller begge maskiner, den pågældende dag omkring det tidspunkt, hvor klagerens klient oplyser, at han ikke kunne købe billet –og/eller, Metro Service havde fået henvendelse fra andre passagerer, som refererede til at have været i samme situation – ville Metro Service have ladet tvivlen komme klagerens klient til gode, men ingen af delene har imidlertid været tilfældet,

at det må forventes, at passager i videst muligt omfang bestræber sig på at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, hvorfor henvisning til opkaldspunkterne absolut ikke er irrelevant, samt

at klagerens klient ikke har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel ved alene at forsøge køb med kreditkort.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

#### **SEKRETARITETS BEMÆRKNINGER:**

På forespørgsel fra sekretariatet har Metro Service fremlagt logs fra de to betalingsautomater på Forum Station på det omhandlede tidspunkt. Disse ser således ud:

183	Metro	Standard TVM	122	17.12.2011	23:24:51	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	457150000005914	257	OK
184	Metro	Standard TVM	122	17.12.2011	23:40:28	13010510	Klip Voksen 5 zoner	285.00 kr	457132000000366	257	OK
185	Metro	Standard TVM	122	17.12.2011	23:48:44	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4571810000002125	257	OK
186	Metro	Standard TVM	122	17.12.2011	23:53:07	11050010	HT-cyclebillet	12.00 kr	4571210000008450	257	OK
187	Metro	Standard TVM	122	17.12.2011	23:55:26	14000010	Tillægsbillet	12.00 kr	4571010000005076	257	OK
188	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	00:10:08	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4571080000004563	257	OK
189	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	00:16:33	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4571330000008291	257	OK
190	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	00:29:36	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4571780000004287	257	OK
191	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	00:51:46	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	5019540000000369	537	OK
192	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	01:24:57	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4052450000001150	257	OK
193	Metro	Standard TVM	122	18.12.2011	01:31:08	13010410	Klip Voksen 4 zoner	230.00 kr	4571440000003357	257	OK
480	Metro	Standard TVM	123	17.12.2011	16:14:47	11010210	HT-Voksen 2 zones	24.00 kr	4026200000006168	257	OK
481	Metro	Standard TVM	123	18.12.2011	08:09:19	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	4571960000002043	257	OK
482	Metro	Standard TVM	123	18.12.2011	08:57:49	11010310	HT-Voksen 3 zones	36.00 kr	4297690000009927	257	OK
483	Metro	Standard TVM	123	18.12.2011	09:17:42	13010210	Klip Voksen 2 zoner	140.00 kr	5170370000000553	259	OK
484	Metro	Standard TVM	123	18.12.2011	09:26:16	13010710	Klip Voksen 7 zoner	390.00 kr	4571210000003970	257	OK

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 8. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

### **Den konkrete sag:**

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til hele rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens klient steg på metroen, selv om han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel. Klagerens klient kunne ikke forevise billet ved kontrollen, og kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på billetautomaterne på Forum station på det omhandlede tidspunkt, og Metro Service har ikke modtaget andre klager over kontrolafgifter udstedt som følge af en defekt billetautomat på Forum station på det pågældende tidspunkt.

Derudover er der i tidsrummet fra kl. 23:30 til kl. 01 foretaget i alt syv billetkøb på den ene betalingsautomat – hvoraf fire skete henholdsvis kl. 00:10, 00:16, 00:29 samt kl. 00:51. De sidste tre køb var på 140 kr., hvilket efter ankenævnets opfattelse må anses for tilstrækkelig dokumentation for, at det var muligt at anvende betalingskort i denne automat.

Der findes herefter ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, som kan fritage klageren for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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  
Nævnensformand