

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0051

**Klageren:** XX  
8260 Viby

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Kunne ikke betale med dankort i automat.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 18. januar 2012.

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

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 18. januar 2012 med metroen fra Kongens Nytorv station til Bella Center station. Ifølge klageren forsøgte han at købe en billet med dankort i en billetautomat, men han kunne ikke få kortet ind i automaten, og han steg derfor på metroen uden billet.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 22:28 mellem DR Byen station og Bella Center station. Metrostewarden har på den interne del af kontrolafgiften anført følgende:

<Note>havde problemer med kredikort kl. 18:00 på bella. talte med pio som kunne se at dankortterminalen på bella ikke virkede. på returrejsen siger pax at han igen havde problemer med kredikort på kgn men kontaktede ikke pio og kørte så uden billet.</Note>

Da klageren kom hjem skrev han en klage til Metro Service over kontrolafgiften og anførte følgende om forløbet:

" I aften skulle jeg fra Bella Center til Kongens Nytorv med metro. På metrostationen ved Bella forsøgte en af mine engelske kolleger fra den danske åbningskonference i EU, at købe en billet med visa kort. Vi prøvede en automat uden held og trykkede på hjælpen, der sagde vi blot skulle prøve den anden automat. Det gjorde vi så - med samme nedslående resultat. Der stod så på displayet, at den ikke kunne modtage betaling via kort. Jeg havde danske mønter til at købe en billet til min konference bekendte fra England, men ikke flere kontanter så jeg måtte køre med uden billet, da vi skulle nå frem til arrangementet i midtbyen - og vi havde

allerede mistet en afgang pga automater der ikke funkede. Da vi skulle hjem igen fra Kongens Nytorv stationen, ville jeg igen købe en billet i automaten. Denne gang kunne jeg ikke engang få mit kort ind i automaten, - og jeg måtte igen køre uden billet.

Metro stewarden der kontaktede mig - forstod mit problem, men mente ikke han havde anden mulighed end at skrive en rapport, Jeg har som i kan forstå forsøgt at betale min metro billetten - men pga af automater der af en eller anden grund ikke har fungeret er det ikke lykkedes. det er ikke min fejl og det vil jeg ikke betale for."

Metro Service fastholdt i brev af 2. februar 2012 kontrolafgiften, henset til at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Metro Service anførte desuden, at der ofte er personale på stationerne der kan være behjælpelige med betjening af automaterne, og hvis dette ikke er tilfældet, kan man benytte de gule opkaldspunkter som sætter en i direkte forbindelse med kontrolrummet, der ligeledes kan hjælpe med betjening af automaterne. Disse har en trykfølsom skærm, som ved berøring leder brugeren gennem billetbestilling, og først når billetten er bestilt, kan automaten modtage betaling.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han på Kongens Nytorv station ikke kunne indføre sit dankort i betalingsautomaten,

at det senere viste sig, at der var tyggegummi på hans dankort og i hans pung,

at det ikke var hans fejl, at tyggegummi blokerede for indførsel af kort i automaten,

at hans dankort, efter han havde forsøgt at indsætte sit kort i automaten på Kongens Nytorv station, havde problemer med automatbetalinger, og at han derfor måtte anskaffe sig et nyt dankort, samt

at han, efter beskeden på Bella Center station om, at han skulle benytte en anden automat til dankortbetaling og denne anden automat heller ikke virkede, mistede tilliden til billetautomaterne og derfor ikke søgte hjælp ved problemer med betaling på Kongens Nytorv station.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at sagen blev undersøgt hos deres tekniske afdeling og at der ikke var registreret fejl på nogen af billetautomaterne på Kongens Nytorv station den 18. januar 2012, herunder har der ikke været fremmedelemeter i sprækken, hvor dankortet indføres,

at det ikke kan være Metroens billetautomater, der har påført klagerens dankort tyggegummi, da der i så fald ville have været spor af det i automaten,

at det ved problemer med køb af billet i billetautomaterne er muligt at benytte et af de opkaldspunkter, som både findes på selve automaterne og stationen, og som sætter passageren i forbindelse med kontrolrummet,

at det var muligt for klageren at købe en sms-billet i stedet, og vejledning i køb af en sådan billet findes på stationen, samt

at klageren steg ombord på toget velvidende, at han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til turen.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

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

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren bærer således ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metrotoget, selv om han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, samt at der ikke er registeret fejl ved billetautomaten på det pågældende tidspunkt. Klagerens påstand om, at der har været tyggegummi i betalingsautomaten er udokumenteret.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Ifølge klageren har han efter forsøget på billetkøb på Kongens Nytorv station oplevet problemer med automatbetalinger, hvorfor han har måttet anskaffe sig et nyt dankort. Ankenævnet kan såle-

des ikke afvise, at grunden til de mislykkede billetkøb i Metroens billetautomater, beroede på en fejl ved klagerens dankort, eller at han ikke ventede med at sætte kortet i automaten, før han havde bestilt billetten på tryk-skærmen.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for kontrolafgiften.

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  
Nævnformand