

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0223

**Klageren:** XX  
2765 Smørum

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse uden billet.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 24. april 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. juni 2012.

### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 11. april 2012 fra Ballerup station til Ørestad station. Ifølge klageren forsøgte hun før afrejse fra Ballerup station at benytte et sms-klippekort, som hun havde købt nogle uger forinden. Dette virkede imidlertid ikke, og i stedet forsøgte hun at købe et klippekort i en billetautomat. Billetautomaten tog ikke imod hendes dankort, som følge af "*fejl i indlæsningen*", og klageren steg derefter på et S-tog.

Ifølge klageren blev hun kontrolleret i toget, hvor S-togsrevisoren forsøgte at hjælpe hende med at anvende sms-klippekortet, dog uden resultat. Han sagde, at hun skulle ringe til nummeret på sms-klippekortet.

Klageren skiftede på Vanløse station til metroen, hvor hendes rejsehjemmel blev kontrolleret. Ifølge klageren forklarede hun metrostewarden om forløbet tidligere på dagen.

Hun blev herefter pålagt en kontrolafgift klokken 11:33 mellem Sundby station og Vestamager station for manglende rejsehjemmel. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende note anført:

"kunden kørt med stog fra ballerup. forsøgt billetkøb I ballerup. men ikke forsøgt billetkøb ved omstigning til metro I vanløse. "

Klageren anmodede den 24. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun havde gjort alt, hvad hun kunne for at købe billet, og at hun desuden havde forholdt sig til den besked hun fik af S-togsrevisoren. Klageren anførte, at Metro Service ikke kunne fraskrive sig ansvaret for, at billetautomaterne virker.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt reglerne for køb af sms-billetter, hvorefter man for at være i besiddelse af en gyldig sms-billet, skal have modtaget den endelige sms-billet inden ombordstigning.

Udskrift fra Unwire 1415:

Købstidspunkt	Telefonnummer	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Status
<a href="#">Torsdag 22. marts 2012 07:42</a>	<a href="#">4527515323</a>	Klippekort	SMS	SMS	Telia	AFLEVERET
<a href="#">Fredag 23. december 2011 08:25</a>	<a href="#">4527515323</a>		Mobilt internet	Uvist	Telia	ANNULERET
<a href="#">Fredag 23. december 2011 08:24</a>	<a href="#">4527515323</a>		Mobilt internet	Uvist	Telia	ANNULERET

Ankenævnets sekretariat har anmodet klageren om at oplyse, om hun har kontaktet det telefonnummer, som DSB-medarbejderen foreslog hende, samt om hvad hun i bekræftende fald har fået oplyst som baggrunden for, at hendes klippekort ikke virker. Klageren har ikke svaret herpå.

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

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

at metrostewarden i kontrolsituationen anførte, at hun kunne have søgt hjælp vedrørende sms-klippekortet i en 7eleven kiosk. På vejen hjem stod hun af på Vanløse station og forsøgte for sjov skyld at få hjælp til sit sms-klippekort i en 7eleven, men kioskmedarbejderen kunne ikke hjælpe hende, og henviste hende til informationsstanderen på perronen,

at hun formentlig godt kunne have købt en billet på Vanløse station, men at hun af S-togsrevisoren havde fået besked om at ringe til nummeret angivet i sms-klippekortet, frem for at købe en ny billet, idet han mente, at hun havde gjort alt, hvad hun kunne for at skaffe sig gyldig billet,

at det pågældende sms-klippekort stadig ikke virker,

at hun havde købt en billet i form af et sms-klippekort og havde forsøgt at købe et klippekort på Ballerup station,

at det ikke er rimeligt at hun først skal bruge penge på et sms-klippekort, der ikke virker, og efterfølgende betale yderligere for et andet kort eller billet,

at det er urimeligt, at hun skal bøde for, at DSB S-togs og Metro Services billetsystemer ikke fungerer,

at det ikke kan være rigtigt, at hun skulle bruge uforholdsmæssig lang tid på at skaffe sig en billet, samt

at metrostewarden i kontrolsituationen var meget ubehagelig, da han råbte op og nægtede at høre hendes version af, hvorfor hun var uden billet.

**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 sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift,

at DSB S-tog og Metro Service er to forskellige selskaber, og at der kan benyttes samme billetter og kort, er ikke ensbetydende med, at alle regler, tilbud og særlige tilladelser er de samme,

at hvis en passager af den ene eller anden årsag får tilladelse til at køre gratis med et transportmiddel, giver det ikke automatisk ret til at køre gratis videre med et eller flere af de andre transportmidler,

at klageren i forbindelse med omstigningen på Vanløse station havde rig mulighed for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, enten i form af billet eller klippekort, som kunne købes på enten DSB's station eller Metrostationen, eller eventuelt ved køb af et klippekort i kiosken på Vanløse station,

at det beklages såfremt klageren oplevede at metrostewarden ikke optrådte professionelt, og at da denne information først er fremkommet sent i processen, har det ikke været muligt at agere på det tidligere, men informationen vil blive videregivet til den ansvarlige for Metro Services stewardkorps,

at det billetterende personale i kontrolsituationen ikke må forholde sig til, hvorfor en passager ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel men alene til, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel, samt

at Metro Service vurderer, at den pågældende steward i kontrolsituationen forholdt sig helt til de instrukser, der er udstedt i forbindelse med billettering i metroen.

## **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, som fortsat er gældende, 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 opbe-

vares 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 750 kr. for voksne.

***Den konkrete sag:***

Klageren påbegyndte sin rejse med S-tog fra Ballerup station selv om vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel og skiftede efterfølgende til metroen uden at forsøge at købe billet på Vanløse station.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Uanset at klageren fik lov af en DSB-medarbejder at rejse med S-toget uden billet, medfører dette ikke, at klageren var berettiget til at antage, at hun kunne omstige til andet transportmiddel uden at købe gyldig billet.

Ankenævnet bemærker dog, at hvis klageren indsender dokumentation for, at sms-klippekortet som angivet af hende har været fejlbehæftet, vil ankenævnet være indstillet på, at foretage en vurdering af, om der er grundlag for at genoptage sagens behandling.

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 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand

