

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0176

**Klageren:** XX  
2300 København S.

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263438

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet/stempling af klippekort

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 17. april 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 22. juli 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren og hans barnebarn skulle den 16. april 2013 rejse med metroen fra Kastrup st. til Nørreport station, hvorfra de skulle videre med S-tog til Birkerød.

Ifølge klageren forsøgte han forgæves at stemple sit 2-zoners klippekort i de to automater på Kastrup st., hvorefter han forsøgte at købe billet med sit betalingskort. Automatens display viste imidlertid flere gange "card is not accepted", og klageren besluttede herefter at stige på metroen, da barnebarnet var ved at blive utålmodig. Klageren spekulerede på, hvad hans skulle gøre og besluttede at stige af metroen på en anden station for at stemple.

På Øresund station steg klageren ud for at stemple, men på perronen blev han mødt af en steward, som kontrollerede hans rejsehjemmel. Herefter udskrev stewarden kl. 16:04 en kontrolafgift på 750 kr. på grund af manglende forevisning af rejsehjemmel. I en note på den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden følgende:

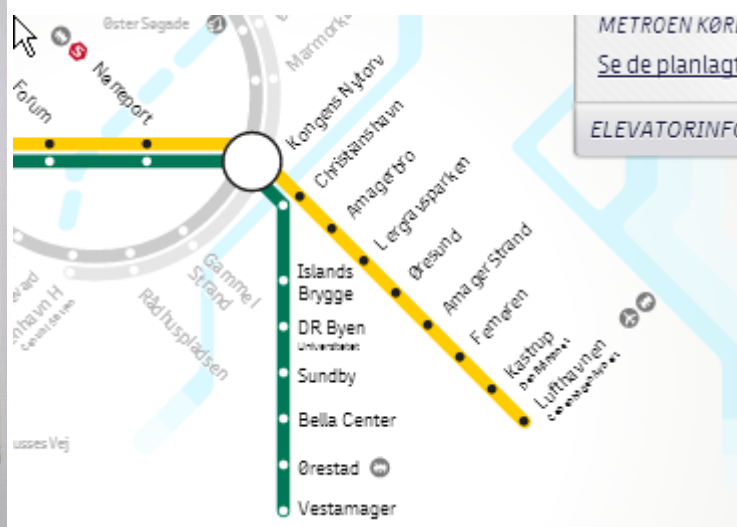
*Note*>pax klippet på øresund mens jeg var i gang med at skrive afgift til ham og var meget besværlige</i>Note

Den 17. april 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovennævnte sagsforløb. Han vedlagde sit klippekort, og oplyste, at han i ophidselse over situationen var kommet til at klippe det 8 gange.

I afgørelse af den 15. juli 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes, og hvorefter passagerer selv skal sikre sig, at billet eller klippekortkort er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom passageren ved billetkontrol skal kunne vise sin gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Metro Service anførte, at de ikke efterfølgende kunne acceptere, at der fremvises billetter eller klippekort, da disse er upersonlige, og derfor alene var gyldige ved forevisning på billetteringstidspunktet. Metro Service anførte videre, at ud over opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passageren måtte have behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet.

Endelig anførte Metro Service, at det er i strid med rejsereglerne at stige på toget uden gyldig billet. Hvis automaten ikke virker, kan man kontakte deres kontrolrum og afvente videre information.



Metrolinjerne

**Klagerens klippekort:**

**Metro Service har under ankenævns sagen indsendt logs fra billetautomatens salg:**



Udskriftsdato: 08/29/2013 METRO Side 3 af 6  
 Kl.: 05:49:09 CreditTransaction

Dato: 16/04/2013 - 16/04/2013 Automattype: All  
 Automat: 141 TVM\_141 Gruppe: All  
 Sorting: Station Name / Device Class / Device ID / Date

#	Station Name	Automat		Dato	Kl.	Billettype		Pris	Kort nr.	Korttæller ID	Transaction Status
		Type	Nr.			Artikel nr.	Billettype				
50	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	13:58:39	14000010	Tilæggbillet	24.00 kr		257	OK
51	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	13:59:18	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
52	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:00:10	14000010	Tilæggbillet	12.00 kr		257	OK
53	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:02:26	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		257	OK
54	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:11:10	11010610	HT-Voksen 6 zoner	144.00 kr		257	OK
55	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:19:04	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
56	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:19:44	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		259	OK
57	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:21:34	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		257	OK
58	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:23:08	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		259	OK
59	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:29:41	14000010	Tilæggbillet	12.00 kr		257	OK
60	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:38:03	11010210	HT-Voksen 2 zoner	48.00 kr		257	OK
61	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:43:03	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		535	OK
62	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:46:14	11010310	HT-Voksen 3 zoner	144.00 kr		535	OK
						11010310	HT-Voksen 3 zoner				
						11010310	HT-Voksen 3 zoner				
						11010310	HT-Voksen 3 zoner				
63	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:47:01	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
64	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:48:27	11010210	HT-Voksen 2 zoner	48.00 kr		257	OK
						11010210	HT-Voksen 2 zoner				
65	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:50:15	31010010	SW. voksen, standard, single	86.00 kr		257	OK
66	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:51:18	31010010	SW. voksen, standard, single	86.00 kr		259	OK
67	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	14:52:35	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		257	OK
68	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:04:30	11010910	HT-Voksen all zoner	108.00 kr		537	OK
69	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:06:23	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		257	OK
70	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:10:11	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
71	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:13:59	11010310	HT-Voksen 3 zoner	72.00 kr		259	OK
						11010310	HT-Voksen 3 zoner				
72	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:16:27	11010310	HT-Voksen 3 zoner	72.00 kr		257	OK
						11010310	HT-Voksen 3 zoner				
73	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:21:57	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
74	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:22:44	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
75	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:28:32	13010910	Klip Voksen alle zoner	490.00 kr		257	OK

Udskriftsdato: 08/29/2013 METRO Side 4 af 6  
 Kl.: 05:49:09 CreditTransaction

Dato: 16/04/2013 - 16/04/2013 Automattype: All  
 Automat: 141 TVM\_141 Gruppe: All  
 Sorting: Station Name / Device Class / Device ID / Date

#	Station Name	Automat		Dato	Kl.	Billettype		Pris	Kort nr.	Korttæller ID	Transaction Status
		Type	Nr.			Artikel nr.	Billettype				
76	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:33:20	11010210	HT-Voksen 2 zoner	48.00 kr		257	OK
						11010210	HT-Voksen 2 zoner				
77	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:35:47	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		257	OK
78	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:46:20	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		259	OK
79	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:47:45	11010310	HT-Voksen 3 zoner	48.00 kr		257	OK
						14000010	Tilæggbillet				
80	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	15:58:24	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		257	OK
81	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:02:12	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		259	OK
82	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:10:45	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		535	OK
83	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:12:17	14000010	Tilæggbillet	12.00 kr		257	OK
84	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:17:37	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
85	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:22:09	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		259	OK
86	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:28:50	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
87	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:38:47	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
88	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:40:35	11010410	HT-Voksen 4 zoner	96.00 kr		257	OK
						11010410	HT-Voksen 4 zoner				
89	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:42:33	11010210	HT-Voksen 2 zoner	48.00 kr		257	OK
						11010210	HT-Voksen 2 zoner				
90	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:46:00	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
91	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:46:39	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
92	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:48:59	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK
93	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:53:59	11010210	HT-Voksen 2 zoner	96.00 kr		259	OK
						11010210	HT-Voksen 2 zoner				
						11010210	HT-Voksen 2 zoner				
94	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:55:49	13010210	Klip Voksen 2 zoner	150.00 kr		257	OK
95	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:56:41	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		257	OK
96	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	16:59:55	14000010	Tilæggbillet	12.00 kr		257	OK
97	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:11:54	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		259	OK
98	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:12:55	11010410	HT-Voksen 4 zoner	96.00 kr		259	OK
						11010410	HT-Voksen 4 zoner				
99	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:14:07	13010310	Klip Voksen 3 zoner	200.00 kr		257	OK
100	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:26:28	14000010	Tilæggbillet	12.00 kr		257	OK
101	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:38:10	11010210	HT-Voksen 2 zoner	24.00 kr		257	OK
102	Metro	Standard TVM	141	16.04.2013	17:38:52	11010310	HT-Voksen 3 zoner	36.00 kr		257	OK

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

”1. Metroselskabet har ikke undersøgt min påstand om at både de to klippekortautomater og dankort-automaterne samtidig var ude af drift på Kastrup station på den pågældende dag på det pågældende tidspunkt. Man har heller ikke søgt bekræftet eller afkræftet, at jeg stod ud på den næste station for at få klippet mit kort der. Det ville kunne bekræftes via kontrolløridentifikationen.

2. Generelt mener jeg, at sagen fortjener en egentlig juridisk afgørelse, idet den gule knap som Metroselskabet henviser til ikke er forsynet med en anvisning på, at den kan anvendes ved svigt af automat. Det vil være en selvstændig grund til at indbringe den for domstolene.

3. Af mindre ting i Metro sagsbehandling vil jeg nævne, at det må undre, at man har en sagsbehandlingstid på knap 3 måneder i en sagsbehandling, der alene resulterer i et standardsvar og ikke indeholder en individuel sagsbehandling; jf. det foran under pkt. 1 anførte.

Endvidere at metroselskabet undlader ved sit afslag at returnere det af mig fremsendte dokumentationsmateriale”

**Metro Service** fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”Klager har fået en kontrolafgift den 16.4.2013, efter afrejse fra Kastrup st. i retning mod Vanløse, da klager ikke havde klippet hans klippekort.

Klager nedlægger påstand om, at det ikke var muligt for ham at klippe klippekortet i nogle af de to klippeautomater, ligesom det ej heller var muligt at købe billet i billetautomaten.

Metroen er et selvbetjenings system hvor det er kundens eget ansvar at have gyldig billet eller klippekort.

Vi har undersøgt vores billetautomater samt stempelmaskiner for fejl, på den pågældende station (Kastrup), den pågældende dag, omkring tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Der er ikke registreret nogen fejl. På denne station er der 1 billetautomat samt 2 klippekortsautomater.

At hvis det af en eller anden årsag ikke måtte være muligt at få klippekortet klippet i en af klippekortsautomaterne, må der købes billet i billetautomaten alternativt købes en sms-billet. Har kunden ikke mulighed for nogen af disse alternativer, kan et af de gule opkaldspunkter på metrostationer eller opkaldspunktet på billetautomaten benyttes. Disse opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede og eventuelt få en steward sendt til stationen, måtte dette blive aktuelt.

Vi har desværre ikke i første omgang forholdt os til kundens spørgsmål, vedrørende manglende billet/klip, grundet evt. fejl på vores stempel og billet automater på Kastrup station. Dette beklager vi naturligvis, men vi har nu efterfølgende bedt vor tekniske afdeling undersøge, hvorvidt der var registreret fejl på udstyret på Kastrup St., den 16.4.2013.

Teknisk afdeling svarer:

Hej Thomas!

Jeg kan ikke se indikationer på, at der skulle have været problemer med vores udstyr på KSA 16/4 2013 ved 15-tiden. Jeg lægger til grund:

- Vi har ingen registreringer i SAP som kan indikere problemer.
- Jeg kan se i loggen (den tekniske), at der har været en tekniker derude om morgenen kort før kl.9. Herefter har der ikke været besøg - heller ikke dagen efter. Ud fra dette kan jeg konkludere, at der ikke har været henvendelser til os om fejl. (Se vedlagte eventdetail.pdf)
- Jeg kan se i listen over korttransaktioner, at der har været en livlig trafik på det pågældende tidspunkt. Der har således været gennemført 16 transaktioner i perioden kl.14-15, og 13 transaktioner i perioden kl.15-16. (se vedlagte credittransactiondetail.pdf)

Med venlig hilsen/Best regards

Bemærk:

- KSA er intern forkortelse for Kastrup st.
- De vedhæftede filer vedlægges ikke til ankenævnet, idet de indeholder information om kreditkortnumre mv.

I øvrigt henvises til tidligere afgørelser i lignende sager: 2009-0171 & 2009-0246.

Med henvisning til ovenstående, må klagers påstand om, at begge klippeautomater samt billetautomat var defekte, tilbagevises, og kontrolafgiften fastholdes fortsat.”

### **Herover for har klageren anført:**

”Jeg må tilføje, at det er dybt useriøst, at Metroselskabet først **5 måneder efter hændelsen** kommer med en meddelelse om, at deres maskiner på det pågældende tidspunkt var fuldt funktionsdueligt! Jeg anser ikke en påstået ikke registrering af en 5 måneder gammel fejl for at være et bevis for, at jeg er fuld af løgn.

Over for dette udsagn står, at den kontrollør, jeg fik bødeforlægget af, bekræftede at både klippekorts- og dankortsanlægget var ude af drift på den pågældende station. Og at mit barnebarn (på 6 år!) kan bekræfte det samme.

Endvidere står at jeg aldrig tidligere har fået en bøde for at undlade at betale og at hvis jeg en enkelt gang bare skulle overveje at lade være at klippe mit klippekort ville jeg selvsagt ikke gøre det i en situation hvor jeg løb en risiko for at mit barnebarn ville blive flov over sin bedstefar.

Tilbage står, at jeg gentager, at jeg vil lade retten afprøve denne sag hvis afgørelsen går mig imod.

Jeg vil i retten procedere på

- at sandsynligheden taler for at jeg taler sandt,
- at metroselskabet har udvist arrogance og sendrægtighed,
- at henvise til en SMS betalingsmuligheden er ligeledes arrogant, da det kun er en metode der kendes af en lille del af befolkningen.

Subsidiært vil jeg procedere, at Metro selskabet ikke skilter med muligheden for at anvende en grøn opkaldsknap på dankortanlægget til brug i de situationer, hvor både klippekort- og dankortmaskiner svigter.

Specielt om knapper vil jeg bemærke, at det er bekymrende, at selskabet omtaler en gul knap. Den på gældende knap er grøn! Der eksisterer derudover et anlæg som ifølge sin skiltning kan bruges, hvis der er driftsforstyrrelser (og ikke ved betalingstekniske problemer). Her er der heller ingen gule knapper men en rød og en grøn.

Jeg vil supplerende anføre at jeg et par stationer efter anvendte klippeautomaten uden problemer. Jeg har fremsendt den til METRO, som fortsætter sin arrogante stil med at benægte denne dokumentation som irrelevant.

**I tilknytning til sagen skal jeg appellere om at Ankenævnet giver Metroselskabet en henstilling om at være mindre arrogant. Det kunne passende ske med overskriften "Metrokunder er også mennesker."**

### **Herover har Metro Service gjort gældende:**

"Klager skriver i sin kommentar: "Over for dette udsagn står, at den kontrollør, jeg fik bødeforlægget af, bekræftede at både klippekorts- og dankortsanlægget var ude af drift på den pågældende station".

Vi har talt med pågældende steward, der ikke kan bekræfte denne påstand. Såfremt påstanden havde været korrekt, oplyser stewarden, at han i så tilfælde ikke ville have udstedt en kontrolafgift. Med henvisning til teknisk afdelings kommentar (nævnt i vort sidste svar), om at der den pågældende dag er foretaget 16 transaktioner i perioden 14:00-15:00, og 13 transaktioner i perioden 15:00-16:00, mener vi, at stewardens kommentar er underbygget heraf.

Med hensyn til klippeautomaterne, har vi ingen registreringer af fejl, der kan underbygge klagers påstand. Vores tekniske afdeling gemmer disse informationer, der ikke ændrer sig blot fordi, der er gået 5 måneder.

Vi beklager naturligvis, hvis klager opfatter vort svar som arrogant, når vi blandt andet henviser til muligheden for at købe en SMS-billet.

Dette er ingenlunde vort ønske, men henset til at metroen er et selvbetjeningsystem, hvor det er passage-rernes ansvar at udvise tilstrækkelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, ønsker vi at gøre opmærksom på de muligheder der er tilstede. Herunder muligheden for at tilkalde personale via opkalds-punkterne, benytte kreditkort eller eksempelvis en SMS-billet.

På samtlige stationer findes der en informationsvæg, der blandt andet skilter med muligheden for komme i kontakt med metroen:



**Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.**

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.



**Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.**

For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



**Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.**

**Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.**

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card. Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

Det pågældende opkaldspunkt er gult, og det er ganske korrekt, at informationsknappen herpå er grøn.

At klager under billetteringen vælger at klippe sit klippekort, og i dette tilfælde har succes med det, ændrer ikke ved det faktum, at klager ikke havde gyldig billet, og ikke havde udfoldet rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet inden rejsen. Kombineret med tilbagemeldingen fra teknisk afdeling, er dette efter vores opfattelse ej heller bevis for, at der var noget galt med klippeautomaterne på Kastrup st.

Med henvisning til ovenstående er det fortsat vores opfattelse, at klager ikke har udvist tilstrækkelige bestræbelser på erhverve sig gyldig billet, inden rejsen påbegyndes, hvorfor kontrolafgiften anses for pålagt korrekt.”

### **Herover for har klageren anført:**

”Jeg bekræfter hermed, at jeg har fremsendt det originale klippekort til Metroselskabet, og at det ikke er returneret til mig. Endvidere at jeg ikke er i besiddelse af en kopi. Det var dumt, men jeg havde på daværende tidspunkt den overbevisning at Metroselskabet som en offentlig ejet institution arbejdede efter et princip om rimelighed. Og ikke for enhver pris ville fastholde en fejlagtigt opkrævet kontrolafgift.

**Endvidere vil jeg fremhæve at Metroselskabets nys opdukkede påstand, at rejsen skulle være foregået kl.19.59 i afgørende grad sætter spørgsmålstegn ved at Metroselskabets registreringssystemer i alle tilfælde kan være beviser som overtrumfer klagerens vidneudsagn.** Ud over at det også sætter spørgsmålstegn ved seriositeten i Metros sagsbehandling al den stund at man tidligere har tilkendegivet at tidspunktet var omkring kl.15.

Endelig vil jeg fremføre at det ikke virker overbevisende, at Metroselskabet hævder, at både klippekortmaskiner og Dankortmaskiner var i fuld drift. Det er en voldsom påstand, at jeg som klager ikke skulle kunne finde ud af at anvende en klippekortsmaskine.”

### **Hertil har Metro Service svaret:**

”Det originale klippekort er ikke returneret til klager, da der ikke var flere gyldige klip på. Det pågældende klippekort vedlægges dette svar i kopi – og kan naturligvis fremsendes pr. post til Ankenævnet (eller klager), såfremt dette måtte ønskes. Endvidere fremsendes også de ønskede logfiler fra TVM-maskinen mht. dankort transaktioner.

Sluttelig vedlægges også den korrekte kontrolafgift, der ganske rigtig ikke er fra kl. 19:59, men derimod fra kl. 16:04.

Den tidligere fremsendte kontrolafgift er en kontrolafgift klager har modtaget i marts 2013 – denne er betalt, og sagen lukket.

Fremsendelsen er en menneskelig fejl, som jeg naturligvis beklager meget.”

### **Hertil har klageren anført:**

”Metroselskabet oplyser at jeg været genstand for en anden kontrolafgift.

Det er korrekt at jeg efter 5 års brug af metroen fik en kontrolafgift, fordi jeg undtagelsesvist havde min cykel med i metroen. Jeg fik en kontrolafgift, selvom jeg kunne dokumentere, at jeg havde taget to ekstra klip på mit klippekort som betaling for den medfølgende cykel. Det blev ikke accepteret af Metrokontrolløren, og jeg gik hjem og fandt på nettet reglerne, der sagde, at man skulle have indløse en særlig cykelbillet, når man medtog sin cykel. Og så betalte jeg selvfølgelig.

Mht. kontrolrapporten – som jeg ikke kan gennemskue- vil jeg i en evt. kommende retssag procedere på, at det er yderst problematisk at metroselskabet- efter først at have fremsendt en irrelevant lograpport-

først 6 måneder efter klagens indgivelse fremsender en lograpport, der omhandler tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften.

I en evt. retssag vil der, i modsætning til hvad der er tilfældet over for ankenævnet, under vidneansvar blive stillet krav om at den fremlagte lograpport er korrekt.

Da jeg ved hvad jeg så, og hvad jeg gjorde, vil jeg fastholde at hvis lograpporten viser, at betalingsanlæggene fungerede er lograpporten et falsum, som der har været rigelig tid til at fremstille.

I en evt. retssag vil lograpporten ikke være et fældende bevis. Den vil være en påstand over for min påstand.

I en evt. retssag vil den pågældende metrokontrollør- som over for mig bekræftede at betalingsanlæggene var ude af funktion- også under vidneansvar – skulle gentage sit påståede dementi af sit udsagn over for mig. I parentes bemærket vil dette sidste måske ikke have den store betydning, idet Metroselskabet ved bevidst at trainere sagen vil gøre det rimeligt for ham at sige, at han efter et halvt år ikke kan huske sagen.”

### **Til dette har Metro Service svaret:**

”Vi skal naturligvis endnu engang beklage, at vi tidligere har fremsendt kopi af en tidligere kontrolafgift, der i forbindelse med den konkrete klagesag 2013-0176 er irrelevant. I forbindelse med første sagsbehandling i Metro Kundeservice og i forbindelse med sagsbehandlingen af klagesagen 2013-0176 har vi forholdt os til den korrekte kontrolafgift, men i forbindelse med fremsendelsen af bilagene, har vi desværre vedlagt den forkerte kontrolafgift. Dette beklager vi, men det ændrer ikke ved det faktuelle i, at klager ikke har haft gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret.

Med hensyn til kontrolrapporten fra billetautomaten, kan jeg forsikre om, at denne naturligvis ikke er et falsum. Såfremt det i en evt. retssag måtte ønskes, at rapporten trækkes fra den pågældende automat endnu engang, kan dette naturligvis godt lade sig gøre, ligesom vi gerne – under vidneansvar – bekræfter at kontrolrapporten er den korrekte, og at der ikke er foretaget rettelser i den.”

### **Herover for har klageren anført:**

”Metro service skriver, at jeg stemplede mit klippekort efter at jeg modtog kontrolafgiften. Som jeg skriver i mit brev af 17/4 2013, har jeg beskrevet, at jeg fik udstedt kontrolafgiften samtidig med, at jeg var i færd med at stemple mit klippekort på Femøren station.

Metro Service skriver, at det er en grov påstand, at deres dokumentation skulle være et falsum. Jeg kan ikke påstå andet. For jeg ved, at maskinerne ikke fungerede. Og sluttelig gælder, at Metro Services påstand om, at jeg lyver er en lige så grov påstand. Oven i købet over for mangeårig kunde, der aldrig tidligere har modtaget en kontrolafgift (bortset fra cykelkontrolafgiften, der beroede på en misforståelse fra min side. Og som jeg selvfølgelig straks betalte.)

Herudover vil jeg om logfilen anføre følgende: Da Metro Service først efter 3 måneder svarede på min klage **blev loggen ikke nævnt med et eneste ord**. Man forsøgte med andre argumenter. Hvorfor nævner man ikke logfilen i denne skrivelse? Metro Service producerer først 5 måneder efter, at hændelsen er foregået. Min teori er, at man helst vil undgå at forfalske logfilen. (Myndigheders forfalskning er heldigvis strafbare og sjældne. Og jeg har aldrig selv været ude for det, men historien viser at forfalskning i en snæver vending har været anvendt af enkelte myndigheder.)

Set i lyset heraf vil det undre mig, hvis Ankenævnet som en domstolslignende instans, der skal sikre retssikkerheden, vil acceptere Metro Services påstand om en valid logfil uden:

-at en neutral person ved selvsyn kan inspicere den computer hvor logfilerne opbevares.



-at en neutral it- sagkyndig bekræfter at en log ikke kan forfalskes.

Alt i alt mener jeg, at jeg skal frikendes på grund af:

- Bevisets stilling ( i.e.påstand mod påstand og at logfil produceres først 5 måneder efter hændelsen)
- Den ændrede argumentation for fastholdelse af kontrolafgiften
- Min dokumentation for stemping af klippekort på Femøren station
- Manglende oplysning til passagerne om, at man kan anvende en knap ved betalingsanlæggene, såfremt betalingsanlæggene er ude af drift.
- Stewardens bekræftelse over for mig af mine påstand om manglende funktionalitet af betalingsanlægge-  
ne på Kastrup station
- Den lange svartid på klagen
- Metroselskabets skødesløse afsendelse af en forkert logfil, der vedrørte kontrolafgift på en medbragt cy-  
kel.
- Metroselskabets manglende fremsendelse af mit klippekortkort til Ankenævnet.
- Metroselskabets manglende tilbagesendelse af mit klippekort til mig. ”

### Hertil har Metro Service svaret: ”

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at det originale klippekort dags dato er sendt til klager – Se vedhæftede .pdf-fil.

Vi beklager naturligvis, at dette har taget noget tid, men vi har først skulle finde det i vort arkiv – og vi har ikke vurderet som afgørende for sagsbehandlingen af ankesagen, hvorfor vi har haft fokus på at besvare denne først.

Det er korrekt at klager har forsøgt at kontakte undertegnede pr. telefon, men uden held, idet jeg sad i møde. Vi har dog valgt ikke at returnere opkaldet, grundet den verserende sag i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

I sin klage til Metro Kundeservice den 17. april 2013:

Da Eskil var ved at blive utålmodig tog vi det næste metrotog. I toget spekulerede jeg som en gal på hvad jeg skulle gøre. På station Femøren (vistnok) steg vi ud for at prøve at betale der, men vi blev anholdt af en kontrollør.

Jeg forklarede ham situationen. Til ingen nytte. Han viste mig en grøn knap , som jeg kunne bruge når betjeningen ikke virkede. Jeg spurgte ham hvordan jeg skulle vide det og hvad det ville have hjulpet.

Men klippeautomaten virkede her og i min ophidsede tilstand kom jeg til at klippe det 8 gange!

Om kontrolafgiften udstede umiddelbart før der klippes, eller imens der klippes, er for så vidt ikke relevant, i det klager ikke har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på anmodning, således som det fremgår af metroens rejseregler. Kontrolafgiften er derfor, efter vores opfattelse, pålagt korrekt.

Det er rigtigt, at vi ikke har rekvireret logfilen i forbindelse med behandlingen af klagers første henvendelse. For ikke at skulle rekvirere logfiler fra hver enkelt klage der måtte omhandle billetmaskiner, konsulteres i stedet kontrolrummets logbog, hvor fejl på billetmaskiner registreres, sammen med det fejlnummer, fejlen får når den oprettes i vores system for vedligehold (SAP). Se nedenstående eksempel:

Rediør	16:27 VAN TVM130: Tom stak2 -SAP:10349086
Rediør	17:21 KGN TVM109: Tom stak -SAP:10349087

Der fremgår ikke spor af logbogen fra den 16. april 2013, om fejl på TVM (Ticket Vending Machine / Billetmaskine) på Kastrup st.)

Vi kan kun beklage, hvis klager fortsat er af den opfattelse, at vore logfiler er et falsum – og vi henviser til vort tidligere svar, hvori vi oplyser, at vi i en evt. retssag gerne – under vidneansvar – bekræfter at kontrolrapporten er den korrekte, og at der ikke er foretaget rettelser i den.

Klager ønsker frikendelse, med henvisning til:

- Bevisets stilling, og at logfilen produceres efter 5 måneder.  
Svar: Med mindre at det kan dokumenteres, at logfilen er et falsum, ændres faktum ikke af, at logfilen først bliver trukket efter 5 måneder.
- Den ændrede argumentation for fastholdelse af kontrolafgiften  
Svar: Med ændret argumentation formoder vi, at klager tænker på logfilen?  
I ankenævns sager forventes det, at vi kan underbygge vort krav – og det er det, vi gør ved at fremsende logfilen.  
Skulle ændret argumentation føre til frikendelse, er der jo ingen grund til, at klager og indklagede får lov til at kommentere på sagen.
- Min dokumentation for stempeling af klippekort på Femøren st.  
Svar: Stewarden skriver på kontrolafgiften, at: "...Pax klippet på Øresund mens jeg var i gang med at skrive afgift til ham...."  
Jvnf. metroens rejseregler skal man have gyldig billet og være i stand til at fremvise denne på forlangende. Når stewarden så går i gang med at udstede kontrolafgiften, kan man ikke omgå denne ved pludselig at klippe på sit klippekort.
- Manglende oplysning til passagererne om, at man kan anvende en knap ved betalingsanlæggene, såfremt betalingsanlæggene er ude af drift  
Svar: På samtlige billetmaskiner findes en knap med et telefonrørs symbol. Hertil kommer, at det af informationsvæggene på samtlige stationer fremgår, at kontrolrummet kan kontaktes for information, ved at trykke på INFO-knappen på opkaldsstederne (De gule opkaldspunkter). Se nedenstående:



**Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.**

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.

- Stewardens bekræftelse overfor mig af min påstand om manglende funktionalitet af betalingsanlæggene på Kastrup st.

Svar: Vi har i vort svar til Ankenævnet den 21.10.2013 skrevet, at stewarden ikke kan bekræfte klagers påstand – og at han, i fald der havde været kendte problemer med dankortbetalingerne, ikke ville have udstedt en kontrolafgift.

- Metroselskabets skødesløse afsendelse af forkert logfil; Metroselskabets manglende fremsendelse af klagers klippekort til Ankenævnet; samt Metroselskabets manglende tilbagesendelse af mit klippekort til mig.  
Svar: Ovenstående er beskrevet i 3 separate punkter, men fælles for dem alle tre er, at de ikke har relevans for det faktum, at klager har rejst uden gyldig rejsehjemmel, og ikke var i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel, da stewarden bad om dette – og dermed har klager ikke opfyldt de betingelser, der fremgår af metroens rejseregler.

Efter vores opfattelse har klager ikke udvist tilstrækkelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig billet inden afrejse, idet han ikke har læst informationstavlerne, hvoraf det fremgår at kontrolrummet kan kontaktes via opkaldspunkterne.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi fortsat vort krav mod klager.

”

### **Hertil har klageren anført:**

”Efter flere mails og opringninger til Metro Service har jeg ikke kunnet få tilbageleveret mit klippekort. Det har jeg nu- en måned efter min første henvendelse- fået efter at jeg har bedt om Ankenævnets assistance hertil.

Årsagen hertil angives at være, at det tager tid at fremfinde den i arkivet! Tilbage står at Metro Service formentlig fortsat påstår, at kortet er værdiløst, idet det kan have tilhørt en anden.  
En påstand som i grovhed sagtens kan hamle op med min påstand om at logfilen, der først fremsendes efter 5 måneder kan være manipuleret til formålet.

### **Jeg beder Ankenævnet notere at klippekortet viser, at jeg den pågældende 16/4 på 2 forskellige stationer har klippet kortet.**

Jeg står helt uforstående over for, at nogen kan mene, at jeg, hvis det havde været muligt, ikke ville have klippet det på Kastrup station, hvis klippeautomaterne havde virket.  
Og jeg fastholder selvfølgelig fortsat, at heller ikke dankortanlægget virkede på den pågældende station på det pågældende tidspunkt.”

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Under sagens forberedelse skrev klageren til sekretariatet: ”Jeg skal derfor bede dig om selv at kontrollere kontrolrapporten på Metroselskabet samt få en IT sagkyndig vurdering af om det er muligt efterfølgende at ændre i kontrolrapporten (jvf. Skats forsøg på at ændre elektroniske journaler.)

**Hvis det ikke er muligt at undersøge disse to ting, bedes det oplyst i sagsfremstillingen over for Ankenævnet.**

*I øvrigt undersøger jeg muligheden for at få aktindsigt- også i sagsfremstillingen- i medfør af lov om offentlighed i forvaltningen.*

*Endvidere overvejer jeg muligheden af at klage til Ombudsmanden over Metroselskabets sagsbehandling. Det drejer sig dels om den langsomme sagsbehandling, fremsendelsen af forkert kontrolrapport.' m.v*

*Jeg overvejer fortsat at lade retten afgøre sagen. Og her vil jeg under alle omstændigheder ville skulle have kopi af sagsbehandlingen.”*

Sekretariatet svarede følgende:

*”I besvarelse af din e-mail af 5. november 2013 skal herved oplyses, at den har været forelagt ankenævnets formand.*

*Du omtaler en såkaldt ”kontrolrapport”, som du beder sekretariatet om at kontrollere. Hvis det er den elektroniske kontrolafgift, som vedrører din verserende sag, ses der ikke grundlag for en nærmere undersøgelse heraf.*

*Der er ved beslutningen heraf lagt vægt på, at den kontrolafgift, som Metro Service i første omgang indsendte, efter det oplyste beroede på en fejl, da den vedrørte en anden kontrolafgift udstedt til dig en anden dag. Sekretariatet og formanden anser herefter for uoverensstemmelserne mellem tidspunkterne og datoerne for kontrolafgiften i den verserende klagesag for opklaret.*

*Hvis du med kontrolrapport mener de logs fra betalingsautomaten, som Metro Service har indsendt under sagens forberedelse på sekretariatets anmodning, vil din anmodning om ”at en it-sagkyndig skal vurdere om det er muligt efterfølgende at ændre i kontrolrapporten” blive forelagt for nævnet, som i forbindelse med sagens drøftelse/afgørelse vil tage stilling til, om den skal imødekommes.*

*Den sagsfremstilling, som ankenævnets sekretariat udarbejder til brug for ankenævnets behandling af sagen på det møde, hvorunder sagen drøftes og afgøres, anses for et internt arbejdsdokument, som er undtaget for pligten til aktindsigt, jf. Forvaltningsloven § 23, stk. 1, nr. 1) og Lov om Offentlighed i Forvaltningen (gældende frem til 1.1.2014) § 7, stk. 1, nr. 1). Når sagen er afgjort og underskrevet af ankenævnets formand, sendes en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske omstændigheder og parternes krav og begrundelser tillige med sagens afgørelse til parterne, og på det tidspunkt kan du læse den.”*

## **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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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 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 750 kr. for voksne.

**Den konkrete sag:**

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen på Kastrup st., selv om han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet han ifølge det oplyste ikke havde kunnet stemple sit klippekort eller havde kunnet anvende sit betalingskort i automaten.

Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen på Øresund station kl. 16:04, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Metro Service har gjort gældende, at der ikke er registeret fejl på den pågældende billetautomat, og har på forespørgsel fra sekretariatet fremlagt logs fra automaten. Af disse fremgår det, at i tidsrummet fra kl. 13:58 – 17:38 er der gennemført ca. 50 køb af kort- og billetter. I tidsrummet omkring klagerens forsøg på at anvende sit betalingskort er der fra kl. 15:35 – 16:10 registeret 6 gennemførte betalinger.

Der er efter ankenævnets opfattelse herefter ikke belæg for at statuere, at billetautomaten var ude af funktion. Stewarden, som er blevet hørt i sagen, har i øvrigt ikke bekræftet klagerens oplysning om, at stewarden skulle have medgivet, at der var problemer med automaten.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på de 2 klippemaskiner på Kastrup station på det omhandlede tidspunkt, men da klagerens klippekort kunne stemples på Øresund st., er der ikke grundlag for at statuere, at den manglende stempeling skyldtes kortets beskaffenhed.

Klageren havde ved kontrollen på Øresund st. - 3 stationer efter Kastrup st. - ikke gyldig rejsehjemmel, uanset at han var på vej hen for at stemple sit klippekort og stemplede dette 8 gange under forløbet med kontrollen og udstedelsen af kontrolafgiften. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at man betragtes som passager, når man lige har forladt et metrotog, idet man allerede har modtaget en transportydelse.

Uanset at klageren ikke forsøgte at unddrage sig betaling for billetten, er dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvis det accepteres, at passagerer kan rejse uden billet i tilfælde, hvor der ikke er registreret fejl på materiellet til køb af billet/stempeling af klippekort.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at der er grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering eller at fritage klageren for kontrolafgiften.

Klagerens anmodning om, at en it-sagkyndig skal vurdere, om det er muligt efterfølgende at ændre i kontrolrapporten (udskriften fra loggen fra billetautomaten), finder ankenævnet ikke grundlag for at imødekomme. Den omstændighed, at udskriften er foretaget og fremlagt 5 måneder efter hændelsen, har efter ankenævnets opfattelse ikke indflydelse på, om de loggede informationer kan anses for valide.

Ankenævnet finder, at Metro Service på klagerens anmodning straks burde have returneret klippekortet men bemærker, at klippekortet nu er udleveret til klageren.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af, at en part - in casu Metro Service - under en verserende sag for ankenævnet ikke ønsker telefonisk kontakt med modparten, ligesom et trafikelskab under en verserende klagesag for ankenævnet ikke bør kontakte klageren direkte.

Da Metro Service ikke i forbindelse med klagesagens behandling undersøgte klagerens påstande om fejl på materiellet, og da det ikke kan afvises, at dette var baggrunden for klagerens indbringelse af sagen for ankenævnet, skal Metro Service godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15. Beløbet skal dog fradrages 160 kr., som udgør klagegebyret for ankenævnets behandling af sagen.

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 27. januar 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand