

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

**Journalnummer:** 2013-0265

**Klageren:** XX  
1362 Hosle, Norge

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 9. juni 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 9. september 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klageren, der er fra Norge, rejste den 1. juni 2013 med metroen fra Kongens Nytorv med sin ægtefælle og en fælles veninde.

Ifølge klageren havde han inden påstigning på metroen betalt for tre billetter i billetautomaten. Han modtog 2 taloner, og han gik derfor ud fra, at den ene var en billet gyldig til 3 personer, og at den anden talon var kvitteringen, men han undersøgte ikke, om dette var korrekt. De to taloner, som klageren tog, var to billetter gyldige til 2 zoner, til 24 kr. pr. stk.

Kl. 14:54 imellem Amager Strand og Femøren station var der kontrol af de rejsendes rejsehjemmel, men da klageren og hans medrejsende kun kunne vise to billetter, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. På kontrolafgiften er der noteret:

>01-06-2013 13:10:10: tre px havde kun medtaget to billetter...<

Klageren anmodede den 9. juni 2013 to gange Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde betalt for tre billetter jf. det medsendte kontoudtog fra banken.

Den 4. september 2013 kontaktede klageren Metro Service igen, idet han havde modtaget en betalingspåmindelse. I brevet angives der en ankefrist på 3 uger, mens betalingsfristen på det vedlagte girokort er 2 uger.

Den 19. august 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at upersonlige billetter kun er gyldig af ihændeberen på billetteringstidspunktet, hvorfor klagerens kontoudtog ej heller kan accepteres, og føre til en annullering af kontrolafgiften.

### Klagerens billetter så således ud:



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

”Som nevnt i tidligere klage købte jeg tre billetter fra billettautomat på Magasin, Kongens Nytorv, kl.1445 1.juni. Til min kone, vår felles venninne fra Søndeborg og meg selv. Min tidligere oversendte bankutskrift bekrefter dette og det bestrides heller ikke av svarbrevet fra Metro Service. Jeg mottok kun to billetter. Disse har jeg fortsatt og kan om nødvendig ettersendes. Billettene har nr 1631 og 1632. ved kopi av disse. Den tredje billetten kom ikke og jeg trodde derfor at de to mottatte billetter var en billett med gyldighet for tre personer og billett nr 2 en form for kvittering. I mangel av lesebriller fikk jeg ikke sjekket dette.

Jeg har forstått at jeg som passasjer skal ha gyldig billett. Men jeg mener at jeg ikke kan holdes ansvarlig for denne mangelen når automaten ikke utsteder det korrekte antall billetter når korrekt innbetaling er foretatt.

Kontrolløren som foretok kontrollen på vei mot Amager mente det var nok å legge fram dokumentasjon, bankutskrift, som bekreftet kjøp av tre billetter”

”Som nevnt i tidligere klage kjøpte jeg tre billetter fra billettautomat på Magasin, Kongens Nytorv, kl.1445 1.juni. Til min kone, vår felles venninne fra Søndeborg og meg selv. Min tidligere oversendte bankutskrift bekrefter dette og det bestrides heller ikke av svarbrevet fra Metro Service. Jeg mottok kun to billetter. Disse har jeg fortsatt og kan om nødvendig ettersendes. Billettene har nr 1631 og 1632. ved kopi av disse. Den tredje billetten kom ikke og jeg trodde derfor at de to mottatte billetter var en billett med gyldighet for tre personer og billett nr 2 en form for kvittering. I mangel av lesebriller fikk jeg ikke sjekket dette.

Jeg har forstått at jeg som passasjer skal ha gyldig billett. Men jeg mener at jeg ikke kan holdes ansvarlig for denne mangelen når automaten ikke utsteder det korrekte antall billetter når korrekt innbetaling er foretatt.

Kontrolløren som foretog kontrollen på vei mot Amager mente det var nok å legge fram dokumentasjon, bankutskrift, som bekreftet kjøp av tre billetter.”

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

at Metroen kører - i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstandsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne informationstavler og i foldere på stationerne,

at passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Et klippekort og en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. Et klippekort eller en billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – De forholder sig udelukkende til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel,

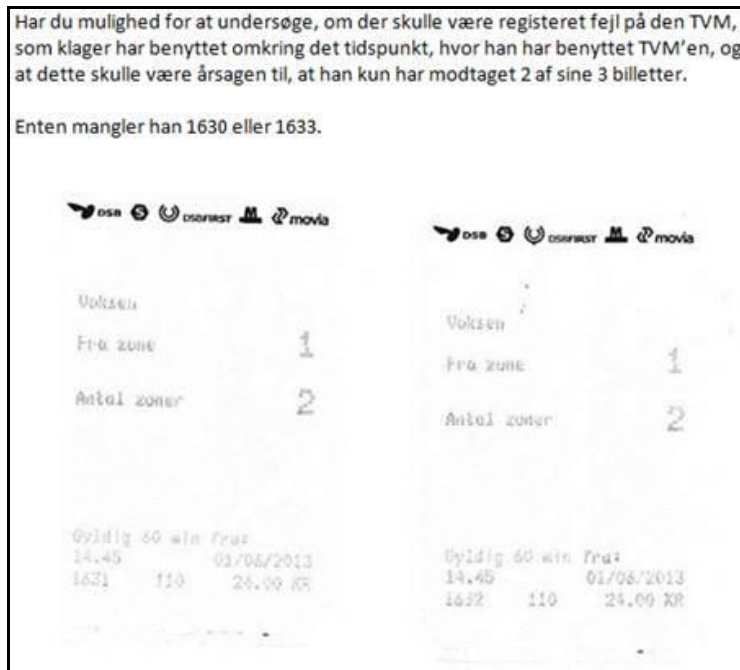
at af billetten fremgår tydeligt øverst på billetten, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Endvidere fremgår prisen nederst til højre på billetten. Nedenfor er indsat eksempel på en billet – den viste er dog en 3 zoners billet. I den konkrete sag er der tale om en billet 2 zoner, hvorfor beløbet i højre hjørne på klagerens billet er 24.00 KR i stedet for nedenstående på 36.00 KR,

at klageren selv i forbindelse med billetkøbet (3 billetter a kr. 24,- = 72,-) har godkendt denne transaktion på 72 kr. og ville derfor ved selvsyn have kunnet konstatere, at der kun var leveret 2 af de bestilte og betalte 3 billetter,



at der henvises til en tidligere afgørelse i en tilsvarende klagesag – 2012-0370, hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab,

at Metro Service har undersøgt sagen i tekniske afdeling, som oplyser, at der ikke den pågældende dag har været problemer med den billetautomat, klageren har benyttet:



Svarer fra den ledende tekniker var:

TVM'en har solgt de tre billetter fra stak 2, og der er bagefter solgt ~500 billetter fra samme stak indtil dagen efter ved 17-tiden. På dette tidspunkt (2/6 kl.17) løb stakken tom, og en tekniker har genfyldt den mandag 3/6 efter alle kunstens regler.

Der er på intet tidspunkt i forløbet registreret nogen fejl. Hverken i Metrologgen, den tekniske log eller i SAP

at på baggrund af ovenstående må det konkluderes, at der er bestilt og leveret 3 billetter, og at det ikke er sandsynligt, at billetterne ikke er leveret – om klageren har tjekket leveringen og sørget for at få alle sine billetter med sig, er uvist, samt

at idet det altid er passagerens eget ansvar inden påstigning at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende – hvilket ikke var blevet gjort i den konkrete sag – anses kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, og kravet på 750 kr. fastholdes.

## 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 jernba-

nevirkshedernes 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, 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:***

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, og som det fremgår af kontrolafgiften, at klageren og hans to medrejsende kun kunne vise to billetter til tre rejsende. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

I følge klagerens egne oplysninger kontrollerede han ikke billetterne inden påstigning på metroen. Havde klageren imidlertid undersøgt de to taloner, som han havde modtaget fra automaten, måtte det have stået ham klart, at han kun havde modtaget to af de tre betalte billetter.

Metro Service har oplyst, at automaten på Kongens Nytorv den pågældende dag og tidspunkt ikke var i stykker, og har desuden bekræftet, at de af klageren indsendte billetter er indgået i et køb af tre billetter.

Det beroede således på klagerens forhold, at han ikke medtog den sidste billet.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, og efter ankenævnets faste praksis kan efterfølgende indsendelse af kontoudtog ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. januar 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust  
Nævnensformand