

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0362**Klageren:** XX  
4300 Holbæk**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet grundet fejl ved automaten. Så ikke den anden automat på stationen.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 6. februar 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 28. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 3. februar 2013 med metroen fra Forum st. til Lufthavnen st.

Inden påstigningen forsøgte han at købe billet i den ene af stationens to billetautomater. Ifølge klageren var automaten ude af drift, idet den viste en besked om, at det ikke var muligt at betale med kreditkort, og han så ikke den anden automat, da metroen ankom i det samme.

Klageren valgte at stige på metroen uden billet. Klokkeren 07:40 var der kontrol af hans rejsehjemmel, og idet han ikke kunne forvise en gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 6. februar 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet. De gjorde opmærksom på, at der på Forum station er opstillet 2 billetautomater, og hvis den ene automat skulle være ude af drift, fritager ikke klageren for at købe billet på anden vis. Dertil havde klageren mulighed for at modtage hjælp ved kontakt via de gule opkaldspunkter. Metro Service undskyldte desuden den lange sagsbehandlingstid.

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

at han ikke købte billet til Metroen ved Forum station, da billetautomaten ikke virkede.

at han hørte metroen ankomme og skyndte sig ned, og bemærkede derfor ikke den anden billetautomat,

at han aktivt opsøgte stewarden og gjorde opmærksom på den manglende billet, og spurgte til, hvorvidt han kunne købe billet på en anden eller slut stationen,

at stewarden informerede ham om proceduren: "stewarden skal udskrive kontrol afgift, og han skal så efterfølgende rette henvendelse til Metro selskabet og klage". Han fik klart den forståelse, at denne procedure efterlod ham med en regning for turen og intet andet,

at han ikke anfægter Metros grundregler. Det han appellere til, er en forståelse for hans adfærd i situationen om ikke at ville snyde for at betale billet!

at han netop henvendte sig til stewarden for at gøre opmærksom på problemet med manglende billet, og spurgte ind til hvorvidt han kunne købe billet af ham eller på en senere station. Til det svarer han: "Jeg er nødt til at skrive en afgift, som du så kan efterfølgende kan tage kontakt til Metro selskabet og forklare". Adfærden hvormed han fortalte dette, var meget venlig og imødekommende, og han havde derfor ikke fantasi til at tro, at sagen kunne ende med en kontrolafgift, samt

at han kunne have været stået af toget eller købt en sms billet, såfremt han var oplyst om dette.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

at 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på stationerne,

at der på Forum station er 2 billetautomater – måtte klageren have ønsket at købe sms-billet, findes der vejledning i køb på informationstavlen Trafikinformation, som er opsat tæt ved billetautomaten,

at sagen har været til udtalelse hos dem pågældende steward, som desværre ikke husker den konkrete sag. Stewarden er dog helt sikker på, at han ikke har oplyst nogen passager, at en eventuel efterfølgende henvendelse til kundeservice vil resultere i en annullering af en udstedt kontrolafgift, da han ikke kender reglerne for den efterfølgende sagsbehandling,

at sagen har ligeledes være til udtalelse hos tekniske afdeling, som kunne oplyse, at den ene af de 2 billetautomater (TVM 123) den pågældende dag ikke har solgt på kort, men den anden billetautomat fejlede ikke noget – nedenfor kan ses et udsnit af transaktionsloggen for begge billetautomater:

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
122	2013.02.03 06:27:30	16768	18213	891	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 06:34:32	16769	18214	23	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 07:27:35	16770	18215	22	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 07:27:48	16770	18216	21	12	11050010 HT-cyclebillet	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 07:42:28	16771	18217	20	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	
122	2013.02.03 08:15:16	16772	18218	18	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:15:28	16772	18219	17	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:15:40	16772	18220	16	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:15:53	16772	18221	15	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:25:12	16773	18222	14	48	11010410 HT-Voksen 4 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:29:20	16774	18223	13	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:29:32	16774	18224	12	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:33:39	16775	18225	890	200	13010310 Klip Voksen 3 zoner	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:34:58	16776	18226	11	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
122	2013.02.03 08:52:36	16777	18227	889	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX							
TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
123	2013.02.03 06:28:37	17782	5820	400	12	11020210 HT-Barn 2 zones	
123	2013.02.03 06:31:06	17783	5821	399	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
123	2013.02.03 08:37:11	17784	5822	398	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	
123	2013.02.03 08:43:25	17785	5823	397	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	
123	2013.02.03 08:48:08	17786	5824	396	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	

Der er ingen fejl i loggen. Heller ingen teknikerbesøg.

at på baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften, da det har været muligt at anskaffe billet og klageren er steget på toget vel vidende, at han ikke på forlangende ville kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er som udstedt på korrekt grundlag. Klageren ville på stationen have haft mulighed for at benytte opkaldspunktet på selve billetautomaten eller et af de gule opkaldspunkter. Begge opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende Metroen, driften og billetspørgsmål,

at klageren også kunne have valgt, allerede da han konstaterer, at han ikke kunne anskaffe sig billet ved billetautomaten, at bestille en sms-billet. Vejledning forefindes på stationen,

at som tidligere nævnt kører metroen efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar – ingen påstigning – at anskaffe og være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at på alle stationer og af metroens rejseregler fremgår det, at passagerer, der ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel må acceptere, at der udstedes en kontrolafgift, samt

at der ikke er mulighed for at vurdere, hvorvidt klageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor der alene tages udgangspunkt i det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

### **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 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:***

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

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selvom han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, ikke virker.

På Forum station er der opsat 2 billetautomater, hvoraf den ene var funktionsdygtig den pågældende dag. Ydermere havde klageren mulighed for at købe billet pr. SMS, da oplysninger herom er opsat på billetautomaterne. Klageren havde desuden mulighed for at modtage hjælp fra de gule opkaldspunkter, der er opsat ved billetautomaten.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om stemping af klippekort, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand