

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0394**Klageren:** XX
Sverige**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. + 100 kr. i rykkergebyr. Medtog kvittering fra billetautomat i stedet for billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 24. juni 2013**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. november 2013**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 17. juni 2013 sammen med en ven i metroen. De er begge svenskere og bosiddende i Sverige.

På Kgs. Nytorv købte klageren med sit firmakort to 3-zoners billetter til 36 kr. stykket. Ifølge klageren fik han ved købet hjælp af en dansk kvinde.

Kl. 15:37 mellem Femøren st. og Lufthavnen st. var der kontrol af klagerens og vennens rejsehjemmel. Men da de kun kunne forevise én billet og én kreditkortkvittering (som var udskrevet på to taloner i stedet for én), som rejsehjemmel for dem begge, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiften noterede metro-stewarden følgende:

```
<PaymentReceivedByUser/> <Note>pax rejste med ven men kunne kun fremvise 1x3 zoners billet samt kvittering de formøder at de er kommet til at tage en andens kvittering sent til kundeservice de betalte med betalingskort og vil hente konto udtog</Note> <TicketType>Intet forevist</TicketType> <SerialNumber/>
```

Den 24. juni 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende. Han vedhæftede kopi af bankkontooversigt, hvoraf billetkøbene fremgik.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at efterfølgende visning af upersonlige billetter samt kontoudtog ikke kan accepteres.

Den 17. september 2013 fremsendte Metro Service en betalingspåmindelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr.

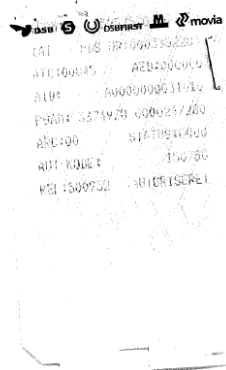
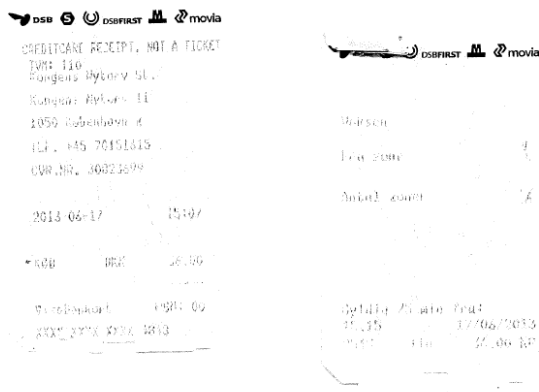
Klageren anmodede atter om annullering af kontrolafgiften og medsendte kopi af billetterne og kvittering samt gjorde opmærksom på, at han og hans medrejsende ikke ville risikere en kontrolafgift for at spare 36 kr.

Metro Service afviste den 17. oktober 2013 klagerens anmodning.

Udskrift fra klagerens konto:

BELOPP (SEK):	VALUTAKOD:	URSPRUNGLIGT BELOPP:
-84,18	DKK	72,00
BOKFÖRINGSDATUM:	TRANSAKTIONSDATUM:	VALUTERINGSDATUM:
2013-06-19	2013-06-17	2013-06-19
KURS:		
1.1691		
REFERENS:		
Metrostation Kg 0475		

Kopi af klagerens ene billet og to kvitteringer:



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

at

" METRO anser ej att jag haft giltig biljett för 2 personer, endast för 1 person.
Jag har bevisning för att betalning erlagts och sänder separat brev till er med avgörande dokumentation.

Betalning/ gebyr är också erlagd till er.

Jag anser att någon kontrollavgift ej skall utgå , då jag kan bevisa att betalning helt korrekt gjorts och önskar saken avslutad"

Bestrider det helt felaktiga kravet på undertecknad.

**Bifogar bevis på att betalning skett med 72 DKK för 2 personer,
med kontoutdrag från Fructex AB per 2013- 06-17 samt vidimerat
Originalintyg från NORDEA Bank AB , med exakt tidsangivelse .**

**Det visar att tidpunkten stämmer exakt med betalning vid Kongens
Nytorg och vår färd ut mot Kastrup, i direkt anslutning till köpet av
biljetterna.**

**Dessutom kopia på 3 st " biljetter / kvitton ". Givetvis tog vi för
givet att dessa 3 dokument var 2 biljetter och en kvittering som
begärdes. Vi hade dessutom ett vittne som hjälpte och intygande
inför kontrollanten att hon hjälpt oss med införskaffandet av
biljetterna vid Kongens Nytorg.**

" Det är fullständigt absurt att tro , att undertecknad som varit

skulle riskera böter för att spara 36 DKK !?

[XXXX, XXXX, XXXX OG XXXX]

**Detta är totalt slöseri med METROS, Ankenaevents och
undertecknads tid . Vi anser oss helt korrekt inhandlat 2 st Metro-
biljetter , som bevisas av bifogade Mastercard Kontoutdrag.**

Anser härmed att saken är utagerad och avslutad .

"

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 selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig at kunne forevise gyldigt kort eller billet på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grund regel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, samt af de fælles rejsereglerne for bus, tog og metro. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes infotavler, samt i foldere som forefindes på de fleste af stationerne,

at passageren således selv skal 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. 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. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at af billetten fremgår tydeligt, at der er tale om billet til voksen hertil kommer, at prisen fremgår nederst på billetten = 36 kr.,

at havde klageren således kontrolleret billetten, ville han ved selvsyn have kunnet konstatere, at der var tale om billet til én person (én voksen), samt

at såfremt der måtte opstå tvivl eller være spørgsmål i forbindelse med billetkøb, er det muligt at benytte et af de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer. Denne opkaldsknap sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service om, hvorvidt billetrullen i billetautomaten var løbet tør efter udskrivelsen af klagerens første billet.

Metro Service har hertil svaret:

"Vi har haft sagen til udtalelse i vores tekniske afdeling.

Tilbage meldingen var, at de intet har noteret om, at billetrullen skulle være løbet tør omkring dette tidspunkt (konkret spurgt jeg ind til tidsrummet mellem kl. 15:00 og kl. 15:30)."

Metro Service har endvidere forklaret klagerens 3 taloner således:

Sagen har været til udtalelse hos vores tekniske afdeling, som kunne oplyse følgende:

Den nederste er en billet. Voksen, fra zone 1, 3 zoner, TVM 110, kl.15.?? 17/6 2013.
De to øverste er én kreditkortkvittering, som fejlagtigt er udskrevet over to stykker billetpapir. Første halvdel til højre, og anden halvdel til venstre.
Det var en fejl vi havde en del af indtil omkring nytår...

Sekretariatet har i en tidligere sag spurgt Metro Service om billetkøb:

- Ad. 1) Hvad er den praktiske fremgangsmåde, når man bestiller 2 billetter, kommer der så kvittering mellem hver billet på 24 kr. ?
Svar: Der kommer en kvittering pr. samlede køb. Dvs. at der eksempelvis kan købes 2 voksenbilletter, der begge kommer ud separat – og til slut udskrives én kvittering lydende på 48 kr.
- Ad. 2) Skal man aktivt vælge at få kvittering?
Svar: Ja. Man skal vælge enten JA eller NEJ. Vælges ikke noget i løbet af 8 sekunder, kan købet gennemføres, og der udstedes **ikke** en kvittering.
- Ad. 3) Kan man købe billet til to voksne på én gang eller skal man dele ordren op i 2?
Svar: Det er ikke nødvendigt at dele ordren op i 2. Hvis man deler ordren i 2, får man 2 kvitterin-

ger – såfremt man svarer JA til at få kvittering. Hvis man ikke deler ordren op i 2, gennemføres, som beskrevet i svar på Ad. 1).

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.

Indsigelser over kontrolafgifter skal være Metro Service i hænde senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise en gyldig billet, idet han havde medtaget en billet og to kvitteringstaloner til de to rejsende. Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

I forbindelse med billetkøb med betalingskort modtager man kvittering, hvis man har anmodet derom. På denne kvittering står anført foroven på engelsk "CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET". Kvitteringen udskrives normalt på én talon.

På selve billetten står ikke anført, at det er en billet eller ticket, men der står på dansk, hvilken type passager (fx voksen) samt antal gyldige zoner fra hvilken zone.

Metro Service har oplyst, at der var en fejl i systemet, der gjorde, at kvitteringer i en periode blev udskrevet på 2 taloner i stedet for på én.

Når det ikke på billetten udtrykkeligt står anført, at det er en "ticket", og når det samtidigt på kvitteringen står anført, at det IKKE er en "ticket", finder ankenævnet, at klageren i den konkrete sag, hvor det beroede på en fejl i Metro Services materiel, at kvitteringen blev udskrevet på 2 taloner, var i undskyldelig uvidenhed om, at de 3 taloner, som han medtog, ikke udgjorde 2 billetter og 1 kvittering.

Herefter skulle Metro Service have frafaldet klagerens kontrolafgift ved klagerens anmodning derom, og ved klagerens indsendelse af kontoudtog for betaling af 2 billetter a 76 kr.

Metro Service opfordres til at få teksten "Billet/Ticket" påført på den talon, som er den faktuelle billet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er ikke berettiget til at opretholde kontrolafgiften.

Metro Service skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



På ankenævnets vegne, den 3. april 2014

Tine Vuust
Nævnshoved