

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

<b>Journalnummer:</b>	2013-0410
<b>Klageren:</b>	XX 2000 Frederiksberg C
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVR:</b>	21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Cykelkontrolafgift på 100 kr. for at medtage cykel i metroen i spærretiden.
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Bjarne Lindberg Bak Ingrid Dissing Asta Ostrowski Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 12. september 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. november 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klageren medbragte den 12. september 2013 sin cykel i metroen på en rejse fra Frederiksberg til Nørreport. I metroen er det på hverdage i tidsrummet kl. 07:00 - 09:00 og kl. 15:30-17:30 ikke tilladt at tage cykler med. Den såkaldte spærretid.

Klageren blev ved kontrol ifølge den elektroniske kontrolafgift efter Forum st. i retning mod Nørreport pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for at medbringe sin cykel i spærretiden. Den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt udstedt kl. 08:58, og stewarden har noteret:

„han var sur over cykelafgiften og ville klage. men spærretid„

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende, at han befandt sig på perronen på Nørreport st. ved kontrollen, og at klokken ikke var 08:58 men 09:03, hvilket kunne bevises, idet klagerens cykel-klippekort var tidsstemplet kl. 09:00.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 30. oktober 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at billetautomaternes ur altid er sat 3-6 minutter foran CET (Central European Time), og at selve stemplet stempler op til nærmeste kvarter, således at et køb kl. 16:58 af automaten vil opfattes som kl. 17:01, og derfor vil der stemples kl. 17:15 på billetten, samt at der 30 minutter før spærretiden starter, samt i hele spærretiden vil stå på billetautomatens skærm, at cykler ikke kan medtages i det angivne tidsrum.



Klagerens cykelklippekort indsendt til ankenævnet.

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

at han fik en afgift på 100 kr. for at have sin cykel på metrostationen i cykel-spærretiden. Rejsen var fra Frederiksberg til Nørreport,

at han har anført overfor Metro, at klokken var over 9, da han befandt sig på metrostationen, og at spærretiden derfor var afsluttet,

at han kan bevise, at han har ret, idet hans cykelklippekort er påstemplet kl. 9:00, altså efter cykelspærretiden er afsluttet,

at når han nærstuderer sit klippekort, ser han, at det er påstemplet 9:00 eller endda 9:30. (Det er meget utydeligt, hvorvidt det er kl 9:00 eller 9:30). Under alle omstændigheder er klippekortet stemplet efter spærretidens afslutning, ligesom han fysisk befandt sig på metrostationen efter cykelspærretidens afslutning,

at han stemplede sit klippekort og konstaterede, at spærretiden var over, hvorfor han gerne måtte opholde sig på stationen med sin cykel,

at der må findes overvågningsbilleder fra stationen, der kan bevise hans uskyld. Han vil derfor opfordre Metro til at stille dette bevis til rådighed for sagens afklaring,

at han modtog en standardskrivelse fra Metro Service, der tilsyneladende ikke forholder sig til det,

han skriver til dem, men hvor der er indsat præfabrikerede bullets og formuleringer. Skulle denne klage blive afvist, beder han om, at han i det mindste får en meningsfuld og uddybende forklaring på, hvorfor afgiften fastholdes,

at hvis man ikke kan stole på den tidsangivelse Metro anfører på klippekortet, hvad har han så at forholde sig til som forbruger?

at han ikke forstår, at Metro insisterer på at indlede alle sine breve med standartfraser, og formuleringer, der tydeligvis er copy-pastet fra andre klager.

Hvad vedkommer det hans klage, at "information om spærretiden fremgår af informationstavlen, osv, osv" (hele første del af svaret). Han har aldrig nogensinde sat spørgsmålstegn ved hverken reglerne for spærretiden eller informationen herom. Det efterlader et uprofessionelt indtryk, at Metro København svarer i øst, når man spørger i vest,

at Metro Service har valgt at overskride Ankenævnets svarfrist på ti dage med 3 måneder. Det har været en periode der har været svær for ham, fordi han hele tiden har haft deres anklager hængende over hovedet. Tre måneders svartid på breve fra Ankenævnet, er ikke rimeligt over for ham som forbruger, og han efterlades man med det indtryk, at Metro Service bevist forsøger at trække sagen i langdrag. Hele to gange har han måttet rykke Ankenævnet, der igen har rykket Metro Swervice, før der er kommet fremdrift i sagen. En sådan fremgangsmåde var næppe blevet accepteret, hvis en kunde var tre måneder om at svare på breve fra Metro,

at som allerede anført er han usikker på om stemplingen af klippekort lyder 9:00 eller 9:30. Han tænkte ikke over dette på dagen for rejsen, fordi han blot konstaterede at påstemplingen af klippekortet var efter kl. 9:00, og at cykelspærretiden derfor var afsluttet, hvorfor han med ro i sindet gik ind i metroen,

at hans klage først og fremmest går på det principielle i, om man som forbruger kan stole på det bevis, den rejsehjemmel, Metro udsteder. Han vil fastholde, at en stempling kl. 9:00 - efter cykelspærretidens afslutning – indiskutabelt burde give ham ret til at rejse med sin cykel i Metroen efter kl. 9:00. Hvis dette mod forventning ikke er tilfældet, må konklusionen være, at man som forbruger ikke kan regne med den tidsangivelse, Metro anfører på klippekortet! Klippekortet med tidsstemplingen er jo forbrugerens rejsehjemmel, forbrugerens bevis, men hvis tidsangivelsen så ikke glæder alligevel når det kommer til stykket, så er alt jo ligegyldigt.

at hvad kan man som forbruger forholde sig til, hvis man ikke kan forholde sig til tidsangivelsen på ens klippekort?

at han har fremsendt det fysiske cykelklippekort til Ankenævnets vurdering. Hvilket tidspunkt mener Ankenævnet det er stemplet? Kl. 9:00 eller kl. 9:30? I hans verden giver begge de nævnte tidspunkter ret til at rejse med cykel, eftersom spærretiden afsluttes kl. 9:00,

at han herudover ikke kan anerkende de konkrete tidsangivelser, Metro Service anfører i deres svar til ham. Faktuelt var han på stationen efter 9:00. Hans tidsangivelse er baseret på det store ur på selve stationen. Hvilke initiativer vil Ankenævnet tage for at efterprøve Metros tidsangivelser?

at efter min mening, er det principielt set ikke rimeligt, at Metro blot kan vælge at tilbageholde de TV-optagelser fra stationen, der kan bidrage til at kaste lys over sagen. Det er jo Metro der retter anklager mod ham! Så der det vel kun rimeligt, at de også stiller det bevis til rådighed, der kan

frifinde ham, samt

at Ankenævnet bør ser bort fra bilag 1 i behandlingen af denne sag (et skærmdump fra Metros hjemmeside, fremsendt af Metro). Som han særskilt har skrevet til Metro, giver deres klageformular på deres hjemmeside ikke kunderne tilstrækkelig mulighed for at begrunde og formulere en klage. Det skyldes, at en klage via Metros hjemmeside kun må indeholde ganske få anslag, for at Metro overhovedet vil acceptere klagen. Hermed fratager Metro effektivt forbrugerne muligheden for grundigt at begrunde klager.

**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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende, og i øvrigt sætte sig ind i de regler, der er gældende hos det pågældende trafikselskab. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller hvor der medtages cykel i spærretiden, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. En kontrolafgift for medtagelse af cykel i spærretiden udgør p.t. 100 kr.

at information om spærretiden fremgår af informationstavlen **Trafikinformation**, som findes på alle vore stationer samt af Metroens rejseregler, som er tilgængelige i papirformat på alle stationer og i elektronisk form på [www.m.dk](http://www.m.dk).

at på informationstavlen står følgende:

#### Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til [www.m.dk](http://www.m.dk) samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

#### Cykler

Cykler må medbringes, når du har købt en cykelbillet, og når rejsen foretages uden for spærretiden – dvs alle hverdage kl. 7:00-9:00 og kl. 15:30-17:30.

I juni, juli og august må cyklen medtages på alle tidspunkter.

Af Metroens rejseregler fremgår det under afsnittet **Cykler**:

### Cykler

Uden for cykel-spærretiden kan du medtage din cykel i Metroen, når du har købt en cykelbillet. I cykel-spærretiden 7.00-9.00 og 15.30-17.30 er cykler ikke tilladt i Metroen. Medtages cykler i spærretiden, udstedes en kontrolafgift, og fortsat rejse er ikke tilladt. Dette gælder også selv om påstigning er sket inden spærretidens start. Kontrolafgiftens beløb kan ses under afsnittet Billetkontrol og misbrug.

at der informeres om cykelspærretiden både i stationernes elektroniske informationstavler (hvor teksten kører som rulletekst) og ved udkald på over stationernes højttalere,

at klageren anfører, at han via stemplingen på sit cykelklippekort kan bevise, at cykelspærretiden var afsluttet, da klippekortet er på stemplet kl. 9:00. I sin 1. henvendelse til os skriver klager: **"Bøden er påskrevet tidspunktet 8.57 - hvilket jeg protesterede over - eftersom kl. var 9.03. Jeg har naturligvis både billet og cykelbillet, og jeg kan bevise at jeg har ret, for mit cykelklippekort er nemlig påstemplet kl. 9.00 - hvor cykelspærretiden er afsluttet."** I den forbindelse kan det oplyses, at klippekortsautomaterne stempler med interval på 15 minutter – eksempelvis vil der kl. 14:15 blive stemplet 14:30 på klippekortet,

at efter kontakt til Metros tekniske afdeling har vi endvidere fået følgende tilbagemelding:

*"Af praktiske hensyn stemples altid forud for den aktuelle tid. Dette er i kundernes favør, idet deres rejsehjemmel således vil have længere tidsgyldighed end den faktiske. Alle vore klippekortsautomater er indstillet, så uret går min. 2 – 3 minutter foran. Der findes på vore stationer nogle ny og nogle gamle klippekortsautomater – benyttes de gamle, vil "man" kunne opleve, at stemple sit klippekort kl. 14:55, men stemplingen på klippekortet vil fremstå som 15:15, altså en tidsmæssig gevinst på hele 20 minutter,"*

at idet klagerens klippekort er påstemplet 09:00, må det konkluderes, at dette blevet stemplet før kl. 09:00. Havde klageren stemplet kl. 9:00 eller kort derefter, ville stemplingen have været 09:15. Kontrolafgiften er påbegyndt udstedt kl. 08:58:00. Kontrolafgiften er færdig udstedt og afsendt til Metroens server kl. 08:58:43. PDA'eren (stewardens håndholdte device) – på hvilken kontrolafgiften indtastet og registreres elektronisk – henter sin tidsstempling fra TDC's server som henter sin tid fra atomuret i Frankfurt,

at det kan det oplyses, at overvågningsvideoer ikke kan benyttes som dokumentation i relation til ankesager – overvågningsvideoer er hovedsagelig til brug for politiets efterforskning i sager der vedrører overtrædelser af straffeloven. Endvidere slettes disse optagelser indenfor 30 dage, med mindre disse forinden er blevet sikret via vores sikkerhedsafdeling.

at forklaring om tidsstemplingen "frem i tiden" ved benyttelse af klippekort fremgår af vores første mail fremsendt til Ankenævnet den 22. januar 2014,

at når der således stemples "frem i tiden", tilgodeser dette alene kunderne – deres rejsehjemmel er således gyldig i længere tid, end hvis der blev stemplet "faktisk tid". Klippe-kortsautomaterne stempler som nævnt med intervaller på 15 minutter,

at klagerens klippekort er stemplet kl. 9:00 giver således god mening, havde klageren stemplet sit klippekort tættere på kl. 9:00 eller lige over kl. 09:00, ville stemplingen på klippekortet have været 09:15,

at der igen må henvises til, at kontrolafgiftens fysiske tid – ifølge klagerens udsagn – er kl. 08:57, og den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt udstedt kl. 08:58:00 – sidstnævnte tidsstempling sker som nævnt via informationer modtager fra atomuret i Frankfurt, samt

at når der fremsendes henvendelser via Metros hjemmeside, er det altid muligt at uploade billeder, dokumenter etc. Måtte en kunde således ønske at fremfører mere, end hvad der er muligt ved at benytte tekstfeltet, har kunden altid den mulighed, at vedhæftet dette som yderligere bilag.

Det er blevet vurderet, at det antal tegn, der er til rådighed, i langt de fleste tilfælde er nok, dette kræver blot, at henvendelsens alene indeholder de fakta, der er nødvendige. Endvidere vil det altid være muligt – som tidligere anført – at vedhæfte et word-dokument, PDF-fil, billede eller lignende.

### **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. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for myldretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i myldretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum udstedtes en kontrolafgift og videre transport er ikke tilladt.

Fra Brochure om Cykler:

”Tag din cykel med

Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden. Myldretid: Hverdage klokken 07.00-09.00 og klokken 15.30-17.30. Medtages cykler i dette tidsrum udstedtes en afgift på 100,- kroner – og videre rejse er ikke tilladt.”

#### ***Den konkrete sag:***

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for myldretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i myldretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum, udstedtes en kontrolafgift, og videre transport er ikke tilladt.

Ankenævnet lægger til grund, at kontrolafgiften, som det fremgår af den elektroniske log, er påbegyndt kl. 08.58, hvilket er i spærretiden. Tidsangivelsen på kontrolafgiften kan ikke drages i tvivl, idet PDA'ens ur er stillet efter atomuret i Frankfurt.

Klagerens cykelklippekort, som er stemplet i zone 01/02 – som er Frederiksberg st., kan således ikke være stemplet kl. 09:30. Klageren har i den første henvendelse i sagen da også anført, at kortet er tidsstemplet kl. 09:00.

Der findes i øvrigt ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af den pålagte kontrolafgift.

Om end det var ukorrekt, når Metro Service i deres oprindelige svar til klageren henviste til køb af cykelbillet i en automat, idet dette ikke var tilfældet i klagerens sag, så finder ankenævnet ikke fuldt tilstrækkelig grund til at det skal medføre, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren i sin klage nævnte, at han havde cykelbillet. Han nævnte også, at han havde cykelklippekort, men fremsendte ikke dette i forbindelse med klagen.

Ankenævnet bemærker, at der i klageformularen på Metro Services hjemmeside er mulighed for at vedhæfte filer, således at man i et separat dokument kan beskrive sin klage udførligt herunder medsende filer med fotos.

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 100 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 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand