

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0420**Klageren:** XX  
1871 Frederiksberg C**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  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 24. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 22. november 213.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 22. april 2013 med metroen fra Forum st. til Vanløse st på vej til sit nye arbejde i Rødovre.

Ifølge klageren forsøgte hun inden påstigning at købe en 3-zoners billet på Forum st, men billetautomaterne kunne ikke modtage betalingskort grundet en teknisk fejl. Da klageren ingen kontanter havde, valgte hun at stige på metroen for at købe billet på Frederiksberg st. Her meldte billetautomaten ligeledes teknisk fejl. Klageren gik derfor ud fra, at hele systemet var ude af drift, og tog derefter metroen mod Vanløse.

Ved Lindevang st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun ingen billet kunne forevise, blev hun pålagt hun en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 24. april 2013, og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 19. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og gjorde opmærksom på, at der på både Forum og Frederiksbergs stationer, er opstillet 2 billetautomater, hvorfor klageren skulle have forsøgt at købe billet i begge automater.

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

at hun meget sjældent kører med tog, da hun har bil, men denne dag var hun grundet bilreparation på vej til sit nye arbejde i Rødovre med tog og bus,

at hun ville købe en 3 zoners billet, ta Metroen fra Forum station til Vanløse station , S-toget videre til Husum, og endelig bus 166 til Islevdalsvej,

at ingen af stationens 2 billetautomater, som står overfor hinanden, tog kort, og der stod en fejlmeddelelse på skærmen. Hun havde ingen kontanter på sig, var temmelig stresset, da hun var sent på den, og da der intet personale var at henvende sig til, besluttede hun at tage videre til næste station, Frederiksberg,

at hun sprang ud på perronen blot for at konstatere den samme meddelelse på de to automater dér. Hun og en anden passager trykkede på den gule knap, som hun først da opdager. Intet sker og hun sluttede uvilkårligt, at hele systemet må være nede, hvorfor hun besluttede at fortsætte mod Vanløse. Hun ved at der på Vanløse station er personale i kiosken, og vil derfor forsøge at købe billet der,

at hun derefter blev pålagt en kontrolafgift ved Lindevangs station for at køre uden billet. Hun mener at fejlen ligger hos Metroselskabet, og at hun havde gjort alt hvad man kan forlange af en travl passager,

at hun er fuldstændig klar over, at Metroselskabet - i lighed med de øvrige trafikkselskaber - placerer ansvaret for, at passagererne kører med gyldig rejsehjemmel - hos passagererne. Så vidt hun erindrer, har man som brugere ikke haft nogen mulighed for at påvirke denne forretningsmetode? Man må derfor med god ret kunne kræve, at passagerer ikke nogensinde kommer til at stå i en situation, hvor det f.eks. ikke er muligt at købe billet,

at det kunne se ud som om Metroen, som reelt er uden konkurrence, tilsyneladende som firmapolitik fornægter egne fejl og fortolker trafikreglerne på en måde, så passagererne reelt bliver retsløse, og f.eks. helt uhørt tvinges til at føre bevis for deres uskyld (Er det virkelig lovligt ??)! Det er ikke rimeligt, det er alt for ressourcekrævende og det forekommer ved første blik jo også temmelig kalkuleret udsigtsløst, hvorfor hun er vældig glad for denne mulighed for at klage,

at hun er en 59 årig lovlydig, ikke specielt velstillet, men veltilpasset samfundsborger, som hele sit liv har boet i København. Hun kunne aldrig drømme om ikke at købe en billet, hvis det var muligt, og hun har aldrig gjort det, punktum,

at det er ganske rigtig 2 billetautomater på Forum station - de står lige overfor hinanden. Den første, hun forsøgte sig med (den til venstre, når man kommer ud af elevatoren) virkede ikke. Den fremviste en hvid skærm med teksten: "midlertidig fejl/ude af drift" eller lignende (Det rimer ikke med, at man skulle kunne købe billet for kontanter, som det hævdes man kunne ??? Hun havde i øvrigt ingen på sig, så det var ikke en mulighed),

at hun derefter gik hen til den anden automat. Her stod en yngre kvinde med et barn, som netop havde forsøgt at købe billet med et kort, men et eller andet gik galt, og denne automat (den til højre for elevatoren/trapperne) viste derefter ligeledes en hvid skærm med samme tekst som den første,

at det altså ikke var muligt, at købe en billet på Forum Station på dette tidspunkt, hverken med kort eller med kontanter. Hun har en gammel mobiltelefon, som ikke er på nettet, så hun kunne heller ikke købe en SMS-billet - kendte ikke engang muligheden,

at man i følge Metro Services log kan se, at der med 2-3 minutters interval er blevet købt billetter på denne automat, beviser ikke, at hun kunne købe en billet, da hun stod der. Man kan lige så vel se det som et udtryk for, at den virkede hvert 2- 3. minut - altså sporadisk,

at hun i god tro besluttede at tage til næste station på linjen, Frederiksberg Station, for om muligt at få lov at købe billet dér. På Frederiksberg var der mange mennesker og kø ved automaterne (som står lige ved siden af hinanden på perronen). Her er der ligeledes store problemer - skærmene på automaterne er "frosset". Det er ligeledes her ikke muligt at købe billet med kort. Flere forsøger at få assistance ved hjælp af den gule knap.

DEN VIRKER IKKE !! I de 3-5 minutter hun stod der - er der i hvert fald INGEN reaktion !!

at når man i Danmark - i modsætning til f.eks. i Italien eller Kroatien - benytter sig af den kollektive trafik, er der en over 100 årig præcedens for, at tingene her i landet fungerer efter hensigten og i henhold til planerne. Der har derved udviklet sig et tillidsforhold, som er altafgørende for, at man som borger overhovedet benytter sig af den kollektive trafik og ikke vælger bilen i stedet. Man kan som passager stole på, at man med meget stor sandsynlighed kan købe billetter, og at man kan nå frem. Derfor kan man uden større problemer beregne sin rejsetid, så den svarer nogenlunde til den tid, det vil tage at køre til bestemmelsesstedet,

at disse forsinkelser havde på dette tidspunkt opbrugt en god del af den beregnede rejsetid, og da det jo ikke var hendes fejl, at hun ikke havde billet, valgte hun ikke - en mulighed, der i dette tilfælde forekommer hende at være helt urimeligt - i stedet at tage en taxa til Rødovre, men tog i god tro metroen videre til Vanløse, hvor hun skulle skifte og videre med S-toget.

På Vanløse Station er der personale og hun var sikker på at kunne købe billet videre derfra,

at hun på vejen mødte en steward, som - helt uinteressert i f.eks. at få verificeret hendes oplevelse - afkrævede hende, meget mod sin vilje, hendes ikke eksisterende billet, og som derefter udskriver kontrolafgift,

at når Metroselskabet benytter en så forbenet kontrolpraksis, er det muligvis fordi mange forsøger sig som gratister...??? Der er dog en meget stor gruppe mennesker, som faktisk er helt igennem ærlige, også med hensyn til togbilletter. Det er fuldstændig uacceptabelt og krænkende for selvværd, som for retsbevidsthed, at man ikke bliver hørt eller taget alvorligt, når man bedyrer sin uskyld,

at man er afhængig af Metros billet-service, og derfor står med håret i postkassen hvis man skal nå rettidigt på arbejde, samt

at der i Danmark vel er præcedens for at offentlig transport skal fungere efter hensigten?!

**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, gyldigt kort eller billet gældende

til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. 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 Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler, samt i foldere som forefindes på de fleste af stationerne.

at måtte passagerer have problemer i forbindelse med køb af billet eller kort, er det muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Herudover er det muligt, at benytte et af de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer. Opkaldsknappen på billetautomaten og opkaldspunkterne på stationen sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede – eventuelt tilkalde en steward, som kan være behjælpelig, måtte der være problemer med en billetautomat eller en klippekortsautomat. Information om det gule opkaldspunkt findes på informationstavler, som er opsat på alle stationer.

Teknisk afdeling, har givet følgende tilbagemelding:

Der er på Forum station 2 billetautomater (TVM122 og TVM123).

Det er korrekt, at der den pågældende dag på TVM122 ikke kunne købes med kort, men der kunne købes med kontanter. På TVM123 kunne der købes med både kort og kontanter, og nedenfor kan ses et udsnit af købene foretaget den 22. april 2013 om formiddagen.

Specifikt er tekniske afdeling blevet bedt om at undersøge tidsrummet mellem kl. 10:00 og kl. 10:30, hvilket var det tidsrum klageren forventes at ville have forsøgt sit køb.

Dette er årsagen til, at nogle linjer er fremhævet med rødt.

(Linjerne der er markeret med 16 kryds (ude til højre), er korttransaktioner – de øvrige er kontantkøb).

123 2013.04.22 09:52:20	31516	20867	180	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 09:56:13	31517	20868	1753	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 09:58:09	31518	20869	1752	48	11010410 HT-Voksen 4 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:00:39	31519	20870	1750	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:02:14	31520	20871	1749	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:04:46	31521	20872	179	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:07:31	31522	20873	1748	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:10:23	31523	20874	178	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:12:07	31524	20875	177	150	13010210 Klip Voksen 2 zoner	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:13:20	31525	20876	1747	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:14:54	31526	20877	176	75	13020210 Klip Barn 2 zoner	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:15:48	31527	20878	175	200	13010310 Klip Voksen 3 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:18:25	31528	20879	1745	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:20:19	31529	20880	1744	24	11010210 HT-Voksen 2 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:22:00	31530	20881	1743	48	11010410 HT-Voksen 4 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:31:07	31531	20882	1741	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
123 2013.04.22 10:31:19	31531	20883	1740	36	11010310 HT-Voksen 3 zones	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

at i situationer, hvor der ikke kan købes billet eller klippekort i billetautomaterne, er det muligt at anskaffe en sms-billet.

at vejledning i køb af SMS-billet fremgår af informationstavlen **Trafikinformation**. Disse informationstavler forefindes på alle stationer – på Forum station findes disse blandt andet ved siden af billetautomaterne, samt

at som tidligere nævnt fremgår det af Metroens rejseregler og informationstavlerne, at rejse uden gyldig rejsehjemmel ved billettering vil udløse en kontrolafgift.

## **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 stod på metroen, selvom hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er dermed 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, tilsyneladende ikke virker.

I den konkrete sag er der dog fremlagt dokumentation for, at den ene billetautomat virkede – og så med brug af betalingskort – i det omhandlede tidspunkt.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand