

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

**Journalnummer:** 2013-0457

**Klageren:** XX  
Sverige

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg  
Asta Ostrowski

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 20. november 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. december 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klagerens datter, der er svensk og bosat i Sverige, var på besøg hos en ven i København. På besøgets sidste dag den 10. november 2013 skulle hun med metroen.

Hun forsøgte at købe en billet i billetautomaten med sit Master Card og modtog en talon, hvorefter hun steg på metroen.

Ved kontrol kl. 15:21 blev det konstateret, at klagerens datters køb ikke var gået igennem, og at hun i stedet for en billet havde medtaget en kvittering på, at hendes køb på Master Card var blevet afvist. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 20. november 2013 og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften samme dag med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at upersonlige billetter kun er gyldige af ihændeleveren på billetteringstidspunktet, hvorfor en efterfølgende visning ikke accepteres. Derudover gjorde de gældende, at på billetter købt i billetautomaten, fremgår det tydeligt, om der er tale om en voksen-, barn-, eller tilkøbsbillet, mens det af kvitteringerne fremgår, hvis billetkøbet ikke er gået igennem.

**Kopi af klagerens datters medtagne kvittering fra billetautomaten:**



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

“ My daughter was visiting a friend in Kopenhagen and on her way home she was going to take the bus.

She used her creditcard in the paymashine, got a ticket and got on the bus side by side with the controllant.

He asked for the tickets and she showed hers. This was not valid he told her, it was just a receipt that sad that the bye hadn't gone threw from her card.

He gave her a kontrolafgift for 750 dkk.

I understand and I can see that on the ticket that she got it says among a lot of other things that this is just a receipt.

But my question is:

How are you supposed to understand that the ticket you get is not a ticket?

Normally when you pay with your card if you get something out of the box it is ok

If you pay a parkingticket, or if you pay on the trams here in Göteborg for example.

If your buy don't get threw you don't recive a ticket.

It tells you on the machine that you have to try again or the buy didn't get threw.

So for Kajsa it was obvious that she had payed her fee on 24 DKK .”

“-I do understand that it is the travelers responsibility to have a valid ticket

We are used to that from our hometown Göteborg.

But in Göteborg we don't get a receipt if the buy don't get threw

You don't get anything, you just have to try to pay again.

If you get something in the vending machine it is a ticket

-I do understand that the rules are written on the information walls and that I can read them in both Danish and English.

But honestly how many passengers read those? You see the bus, you know that you have to have a ticket, you pay with your card, you get a "ticket", the bus is there and you throw yourself upon it.

In this case shoulder to shoulder with the controllant. If Kajsa had known that the ticket was unvalid I´m sure she would have stayed outside.

-I can see that the first line of the ticket says "CREDIT CARD RECEIPT, NOT A TICKET"

I can also see that the text in the middle of the ticket says" 2013-11-10 15:15

KÖB DKK 24,00

So I mean that it depends on where you look if you look at all.

-I understand that you want the people to inspect their tickets before entering the bus, but once again Kajsa is used to the system here in Göteborg and that is "if you get a paper out of the vending machine it is a ticket"

-I understand that the vending machines in Kopenhagen is programmed to serve the passengers with both tickets and receipt. I will never forget this but I still think it is strange.

So I still don´t think it is right to charge an inbetalning in this case

If Kajsa had had the intentions of going for free on the busses in Kopenhagen why would she bother to draw her creditcard in the vendingmachine?

And I must say that if you want other turists to understand that a ticket (receipt) like Kajsas isn´t a ticket but a receipt you have to write that in more **BLACK LETTERS** or RED LETTERS on the ticket (receipt) so that everyone can see it

That is why I go on with this complaint."

"men jag menar inte att man ska välja att få ett kvitto eller inte. jag vill att om man får ut en papperslapp i maskinen så skall det vara en biljett. inget annat."

"

my daughter got one ticket in your mendingmachine when she draw her creditcard.

the one that you see in the file.

if you look really close you can see the text credit card receipt not a ticket

you can also see 2013 – 11 – 10 15:15 and köb dkk 24,00

I think that it ganska klart also framgår that you have payed dkk 24

you can also see that XXX got her kontrolafgift at 15.20, so there is only 5 minutes difference in time.

if the person in front of Kajsa had sad yes to a receipt she or he should first had got a ticket and then the receipt that the bye wasn´t ok and Kajsa should have taken this paper and forgot to take the next one wich would have been a ticket?

it doesn´t sound right.

my meaning is this:

how shall a tourist in kopenhagen understand that when you pay with your creditcard in a machine and get a bit of paper this is not a ticket but a receipt?

if you pay in a shop with your card and the buy doesn´t go threw you don´t get a receipt, you just have to try again."

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

"As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the Metro Travel regulations found on [www.m.dk](http://www.m.dk) as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question, the complainants daughter did use a credit card receipt instead of a ticket.

On the first line of the receipt, it says: "CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET"

In order to ensure one holding a valid ticket, passengers must inspect their ticket prior entering the train. If the complainants daughter had done so, it would be clear that she did not hold a valid ticket.

The ticket Vending Machines are programmed to issue ticket (or tickets) first, and in the end issuing the receipt.

In case something goes wrong, we issue a receipt, so the customer can see that we did not charge the creditcard.

We maintain our claim regarding fine no. 00181589 of 750 DKK.

Please see earlier ruling in similar cases, ie.: 2010-0131, 20111-0161 and 2013-0087"

at ved køb med kreditkort, skal man aktivt vælge om man vil have en kvittering eller ej (Der trykkes "JA" eller "NEJ"). Hvis der er valgt "JA" til en kvittering, udstedes denne altid efter billetten – aldrig før, samt

at det dog ikke kan afvises, at den foregående kunde har valgt "JA" til en kvittering, og undladt at tage denne. Desuagtet må der henvises til, at det af kvitteringen ganske klart fremgår, at der er tale om en kvittering, og ikke en billet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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:***

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at klagerens datter fra billetautomaten medtog en kvittering og ikke en billet. Datteren kunne derfor ikke forevise en gyldig billet ved kontrollen, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Hvis klagerens datter havde undersøgt den talon, hun tog med fra billetautomaten, ville det have været åbenbart for hende, at der ikke var tale om en billet, men i stedet en afvist kreditkortkvittering, jf. teksten på talonen "Creditcard receipt, not a ticket" - øverst, samt "mastercard" og "afvist" nederst på kvitteringen. Klagerens datter undlod således i strid med rejsereglerne at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet, inden hun steg på metroen.

Det beroede således på klagerens forhold, at hun ikke var opmærksom på, at hun ikke havde medtaget en billet, men en kvittering. 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved