

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0076
- Klageren:** XX  
8600 Silkeborg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af billet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og dennes familie var den 27. marts 2016 på påskeferie i København, hvor de rejste fra Kastrup til Nørreport st. med metroen. Klagerens ægtefælle rejste på rejsekort og kunne gratis medtage parrets datter. Ifølge klageren rejste han og sønnen på billet, som de købte på Kastrup st. Efter metroen havde forladt Lergravsparken st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor klageren klokken 15.18 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da han ikke kunne forevise sin billet.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

“pax påstod at han har købt billet men han kun ikke fin den”

Klageren anmodede samme dag Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde billetten på sig, men at han ikke kunne finde billetten i den stressede situation. Yderligere vedhæftede han et billede af billetten.

Metro Service fastholdt den 29. marts 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at de ikke kunne acceptere efterfølgende fremvisning af billetter, da disse er upersonlige og derfor alene er gyldige af ihændeleveren på billetteringstidspunktet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren kunne i kontrolsituationen den 27. marts 2016 ikke forevise nogen gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens efterfølgende indsendelse af en 3-zoners billet med gyldighed fra klokken 15.15 kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Som følge af det anførte, herunder klagerens oplysning om at stewarden var tålmodig, hvorefter klageren antages at have fået rimelig tid til at lede efter billetten, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis det accepteres, at en kontrolafgift skal frafalde ved efterfølgende indsendes upersonlige billetter.

Den omstændighed, at klageren har fremlagt logs fra ægtefællens rejsekort, som viser, at hun checkede ind på Kastrup st. den pågældende dag klokken 14.59, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder i øvrigt ikke grundlag for at udtale kritik af stewardens opførsel ved kontrollen, som klageren først under ankenævns sagen har påtalt.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel

(billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører bl.a. at:**

han tidligere på ferien havde købt billetter på Hovedbanegården, og at disse blev printet på grønt papir. Da han købte billetter på Kastrup st. blev de imidlertid udskrevet på hvidt papir. Da de første billetter var grønne, ledte han derfor ved kontrollen ubevidst efter grønne billetter i sin pung. I sin pung havde han mange billetter, da hele familien havde pladsbilletter til cykler og retur billetter. Han ledte og ledte, men fandt dem ikke, alle så på ham og det var flovt. Kontrolløren var tålmodig, men kold og han tilbød ikke at tjekke datoerne på billetterne. Klageren modtog kontrolafgiften, men fandt få minutter efter billetterne, hvorefter han øjeblikkeligt sendte et foto til Metro Service.

Selvom billetterne er upersonlige, kan han sandsynliggøre, at han ved kontrollen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Han overså dem blot ved kontrollen.

### **Indklagede anfører at:**

Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk).

Af de fælles rejsereglerne (<http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2205/faelles-rejseregler-2016-04-03.pdf>) fremgår det:

## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checkedt rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Deres billetterende personale må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, men skal alene forholde sig til, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel kan der ikke det, er de instrueret i at udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil.

De har noteret sig, at klageren anfører, at stewarden har været tålmodig og det må på baggrund heraf antages, at klageren er blevet givet rimelig tid til at lede efter sine billetter.

De forholder sig ikke til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro, de forholder sig udelukkende til fakta, herunder om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel.

### Hertil har klageren bl.a. anført, at:

stewarden var tålmodig, men ikke på en forstående måde. Han var ikke venlig, men med en overlegen, ikke hjælpsom holdning, tilsyneladende med stille skadefryd og mistillid. Klageren fik tid til at lede efter billetterne, men stressen øgedes, mens han ledte. Stewarden kunne have hjulpet med at se på datoer på alle klagerens billetterne. Eller lade tvivlen komme klageren til gode. Han kunne også have gået videre og kontrolleret andre og vendt tilbage. Han var klar over, at det er en skamfuld situation.

Da klageren vidste, han havde købt billet, gav han ikke op med at lede. Stewarden stod og ventede og hele den fyldte metro-kupé kiggede.

Det er uholdbart, at Metro ikke forholder sig til, som de skriver: "hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro – vi forholder os udelukkende til fakta, herunder om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel."

Hvis man udelukkende forholder sig til fakta, er det et meget snævert udvalg af fakta. Man ser bort fra de fremsendte fotografier, som beviser, at klageren havde købt billetter.

I retslige afgørelser skal man se på omstændigheder, men denne type automatiseret bureaukratisering som Metro Service her udsætter ham for, er uretfærdig og dehumaniserende.

#### **Hertil har indklagede anført, at:**

de naturligvis dybt beklager, hvis stewarden har ageret, som klageren beskriver. De lægger i udannelsen af deres stewards stor vægt på, at de fremtræder på en venlig og professionel måde, når de omgås Metros passagerer.

#### **Hertil har klageren anført, at:**

De vidste ikke, hvordan de fik klageren checket ind på rejsekortet, så de købte andre billetter til ham og hans søn. Det er provokerende, at Metro Service bruger sådanne tricks for at skabe tvivl om hans troværdighed.

Bare det mindste gran af undersøgelse vil sandsynliggøre, at han ikke 25 minutter efter at have købt billetten i Kastrup kan sende et billede af den fra hovedbanegården med de rigtige tidspunkter og tal på. Skulle han have fået den af andre? Eller måske de tænker, at det er hans kone og datters? I så fald kan de tjekke konens rejsekort, som han har indsendt logs fra.

De skal ikke lægge skylden på stewarden, men sig selv, for ussel kundebehandling på kontoret i Metro Service.

#### **RELEVANTE BILAG:**

##### **Foto af billetterne, indsendt efterfølgende af klageren:**



På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved