

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0105
- Klageren:** XX
4000 Roskilde
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Købte to tillægsbilletter i billetautomat, men medtog kun den ene.
- 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 sit møde den 7. november 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er indehaver af et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 01, 02, 32, 43, 54, 66 og 76 (Trekroner – København), skulle den 1. april 2016 rejse med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. og derfra videre til Roskilde med tog. Inden han steg på metroen på Lufthavnen st., købte han i billetautomaten to 1 zoners tillægsbilletter, men han medtog imidlertid kun den ene.

Efter at metroen havde forladt Femøren st. i zone 03, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Her blev han klokken 16:52 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekort. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

“pax mangler 1 zone han havde mobil abk med 1 og 2 og havde købt 1 zone billet pax påstod at havde købt en 2 zone billet jeg billiteret pax fra FEØ [Femøren] med AMS.[Amager strand st.]”

Foto af den fremviste billet:



Klageren anmodede den 4. april 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde været fast pendler mellem hjemmet i Roskilde og arbejdet i København de sidste 6 år, og at den pågældende dag ved metroperronen opdagede, at der var 1 ½ minut til metroen afgik, hvorfor han skyndte sig hen til billetautomaten for at købe tillægsbillet til sit periodekort. Da skærmen på billetautomaten reagerede følsomt, fik han i første omgang bestilt tre zoner i stedet for to. Han foretog derfor bestillingen på ny og betalte med sin arbejdsgivers betalingskort. Herefter tog han billetten og skyndte sig ind i metroen lige inden dørene lukkede. Ved den efterfølgende kontrol tilbød han stewarden at købe en tillægsbillet via mobiltelefonen, hvilket stewarden ikke godtog. Han havde intet incitament til ikke at betale for rejsens fulde pris, da det var hans arbejdsgiver, som betalte for rejsen. Han var tidligere blevet informeret af en togkontrollør om, at han skulle købe tre tillægszoner til sit periodekort, hvis han skulle rejse fra Roskilde til Lufthavnen, hvilket han gjorde den pågældende morgen. Her mødte han imidlertid en kontrollør, som oplyste ham om, at en tillægsbillet på to zoner var tilstrækkelig til rejsen. Han har derfor adskillige gange købt en tillægszone for meget.

Klageren fremsendte dagen efter et kontoudtog som viste, at der den 1. april 2016 var hævet 24 kr. på et betalingskort på Metrostation Lufthavnen.

Metro Service fastholdt den 5. april 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på alle metroperroner er opsat oversigtskort, som viser zoneinddelingen for de enkelte stationer. Da klagerens periodekort dækkede 01, 02, 32, 43, 54, 66 og 76 og hans tillægsbillet var købt til én zone i zone 04, havde han derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen efter metroen havde forladt Femøren st.

Metro Service fastholdt atter kontrolafgiften dagen efter med henvisning til, at billetter er upersonlige, hvorfor efterfølgende visning herunder fremlæggelse af kontoudtræk ikke accepteres som gyldig rejsehjemmel. Videre anførte de, at Metros billetautomater ikke udsteder en tillægsbillet, hvis der er bestilt en 2 zoners billet, og at det ikke fremgik af bankudskriften, om klageren havde bestilt én billet til to zoner eller to tillægsbilletter på én zone hver.

Klageren anmodede atter den 20. april 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte blandt andet, at han på tro og love erklærede, at han ikke havde uddelt billetter fra deres billetautomat. Derimod havde han betalt 24 kr. i billetautomaten til en billet til sig selv men på uforklarligvis kun fået en tillægsbillet på én zone med.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse har sekretariatet bedt Metro Service om at fremsende data fra billetautomaten, som viser papirbeholdningen ved klagerens køb af billet. Metro Service har fremsendt følgende svar:

“Vi har adspurg og fået svar fra vores tekniske afdeling. Svaret er indsat herunder.

For at opsummere:

Klager fremviste billet med nr. 0688 i billetteringssituationen. Af materialet fra teknikerne fremgår det, at billet nr. 0688 kostede 12,- og at billet nr. 0689 også kostede 12,- kroner og at begge billetter blev bestilt/betalt i én samlet kreditkorttransaktion på i alt 24,-

Herunder ses salget på TVM 144, 1/4 2016 mellem kl.16 og 17.

Kundens tillægsbillet (den med blåt markeret) har nummer 0688, hvilket kan ses i nederste højre hjørne af billetten. Disse fire cifre er de sidste fire cifre af billetens nummer i databasen, som herunder figurerer som 330688. Som det kan ses, er der i samme transaktion (275560) købt 2 tillægsbilletter a' kr.12, hvoraf den afbillede billet er den først printede. Den anden tillægsbillet er printet efterfølgende, og kvittering er fravalgt.

Jeg kan ikke sige noget om hvad der er sket med den anden billet, men jeg har – som jeg tidligere har forklaret - ingen grund til at tro, at der skulle have været fejl på TVM. Salget er fortsat lige efter dette specifikke salg. Beholdningen af papir er ikke relevant, da der for det første er 1731 billetter tilbage i den igangværende stak (PAPIR_ID), og der desuden er en anden, redundant, stak med 2500 billetter i automaten.

Nederst kan den tekniske log for dagen ses, og i den er kun 16 entries – det er minimum, da det er hvad der registreres i loggen efter de normale 4 daglige uploads af data til den centrale server. Havde der været fejl på maskinen, fx hvis en stak var løbet tør, havde det kunnet ses i denne log. Var begge stakke løbet tør, havde det ligeledes kunnet ses her, og maskinen var gået ud af drift. Der havde i givet fald ikke kunnet sælges mere, før maskinen havde været besøgt og fyldt op, hvilket også havde været registreret i loggen.

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	VARENR	VARE	KORTID
144	2016.04.01 16:02:00	275546	330671	1	00000000001759	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000497
144	2016.04.01 16:04:53	275547	330672	1	00000000001758	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000497
144	2016.04.01 16:05:04	275547	330673	1	00000000001757	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000497
144	2016.04.01 16:06:45	275548	330674	1	00000000001755	48	11010410	HT-Voksen 4 zones	0000547
144	2016.04.01 16:09:39	275549	330675	1	00000000001752	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000411
144	2016.04.01 16:16:50	275550	330676	1	00000000001751	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
144	2016.04.01 16:17:44	275551	330677	1	00000000001750	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000457
144	2016.04.01 16:20:05	275552	330678	1	00000000001749	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000535
144	2016.04.01 16:20:16	275552	330679	1	00000000001748	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000535
144	2016.04.01 16:22:09	275553	330680	1	00000000001745	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000457
144	2016.04.01 16:24:52	275554	330681	1	00000000001744	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000557
144	2016.04.01 16:29:32	275555	330682	1	00000000001743	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000432
144	2016.04.01 16:34:01	275556	330683	1	00000000001739	200	16010410	CP Voksen 72 timer	0000492
144	2016.04.01 16:34:13	275556	330684	1	00000000001738	200	16010410	CP Voksen 72 timer	0000492
144	2016.04.01 16:35:47	275557	330685	1	00000000001736	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000457
144	2016.04.01 16:36:43	275558	330686	1	00000000001735	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	0000457
144	2016.04.01 16:38:18	275559	330687	1	00000000001734	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000512
144	2016.04.01 16:39:58	275560	330688	1	00000000001732	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000552
144	2016.04.01 16:40:09	275560	330689	1	00000000001731	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000552
144	2016.04.01 16:41:34	275561	330690	1	00000000001730	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
144	2016.04.01 16:48:00	275562	330691	1	00000000001729	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
144	2016.04.01 16:49:37	275563	330692	1	00000000001728	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	
144	2016.04.01 16:53:12	275564	330693	1	00000000001727	200	16010410	CP Voksen 72 timer	0000517
144	2016.04.01 16:55:25	275565	330694	1	00000000001725	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000457
144	2016.04.01 16:55:37	275565	330695	1	00000000001724	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000457
144	2016.04.01 16:56:48	275566	330696	1	00000000001723	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000516
144	2016.04.01 16:57:49	275567	330697	1	00000000001721	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	0000457

27 rows selected.

Periode: 01/04/2016 - 01/04/2016 Automattype: All Hændelse: All
 Automat: 144 Standard_TVM TVM_144 Gruppe: All Hændelsesgruppe: All
 Sortering: Date

#	Station Name	Automat		Dato	Kl.	Hændelses- kode (dec.)	Hændelses- kode (hex.)	Beskrivelse	Medarbejder
		Type	Nr.						
1	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	00:00:09	45332	Evt 0xB114	period change on machine	
2	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	01:41:32	48160	Evt 0xBC20	Online upload started in device	
3	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	01:41:33	45325	Evt 0xB10D	download is possible now (after upload)	
4	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	01:41:33	48161	Evt 0xBC21	Online upload finished in device	
5	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	05:56:33	45332	Evt 0xB114	period change on machine	
6	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	05:56:33	48161	Evt 0xBC21	Online upload finished in device	
7	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	05:56:33	48160	Evt 0xBC20	Online upload started in device	
8	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	05:56:34	45325	Evt 0xB10D	download is possible now (after upload)	
9	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	10:58:24	45332	Evt 0xB114	period change on machine	
10	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	10:58:25	48160	Evt 0xBC20	Online upload started in device	
11	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	10:58:25	45325	Evt 0xB10D	download is possible now (after upload)	
12	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	10:58:25	48161	Evt 0xBC21	Online upload finished in device	
13	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	15:57:02	45332	Evt 0xB114	period change on machine	
14	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	15:57:02	48161	Evt 0xBC21	Online upload finished in device	
15	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	15:57:02	48160	Evt 0xBC20	Online upload started in device	
16	Metro	Standard TVM	144	01.04.2016	15:57:03	45325	Evt 0xB10D	download is possible now (after upload)	

SLUT

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren rejste den 1. april 2016 fra Lufthavnen st. i zone 04. Ved kontrollen i zone 03 kunne han kun forevise et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 01, 02, 32, 43, 54, 66 og 76 og én enkelt tillægsbillet til 1 zone fra zone 04. Billetten var således kun gyldig til rejse i zone 04. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Metro Service har fremlagt data fra billetautomaten på Lufthavnen st., som viser klagerens køb af tillægsbilletter til hver 12 kr. kl. 16:39 og 16:40, samt dokumenterer, at automatens billetbeholdning ikke var brugt op ved klagerens køb af de 2 tillægsbilletter.

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
144	2016.04.01 16:39:58	275560	330688	1732	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen	552518 [REDACTED] 8917
144	2016.04.01 16:40:09	275560	330689	1731	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen	552518 [REDACTED] 8917

2 rows selected.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at det beroede på klagerens eget forhold, at der blev bestilt 2 tillægsbilletter, og at han kun medtog den ene billet.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har fremlagt bankudskrift på køb til 24 kr., kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at forevise gyldig billet, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift.

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 følgende:

"Klagen vedrører en kontrolafgift for en manglende zone. Da jeg imidlertid har betalt det korrekte beløb for min billet må der være tale om en "fejlstempling" fra Metros side."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag starter klager sin rejse fra Lufthavnen station og bliver billetteret den 01. april 2016 kl. 16:52 på strækningen Femøren station (zone 03/04) – Nørreport station (zone 01). Klager fremviste mobilperiodekort med zonerne 01, 02, 32, 43, 54, 66 og 76 foruden en tillægsbillet gældende for en enkelt zone indkøbt i zone 4. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 03, blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin første henvendelse skriver klager at han finder kontrollørens manglende forståelse for en beskeden fejl uforståelig. Det beklager vi, men må samtidigt understrege, at vore stewards i en billetteringssituation udelukkende må forholde sig til hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel og hvis dette ikke er tilfældet er det stewardens pligt at udskrive en kontrolafgift. Enhver form for sagsbehandling sker i Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

I sin første henvendelse skriver klager desuden:

I tillæg vil jeg nævne, at jeg tidligere har fået at vide af en togkontrollør, at jeg skulle købe tre ekstra zoner når jeg skulle til lufthavnen fra Roskilde. Det gjorde jeg også fredag morgen (billede vedlagt). I toget om morgen fortalte kontrolløren imidlertid at jeg ikke behøvede at købe tre zoner idet jeg med tilkøb af bare to zoner ville være dækket af "alle zoner". Hvis morgen-kontrolløren har ret i det, har jeg således flere gange købt en zone for meget og altså også fredag morgen. Jeg er udmærket klar over, at en zone for meget om morgenen principielt ikke kan bruges om eftermiddagen, og det har naturligvis ikke været min hensigt.

Det er korrekt, at hvis man rejser den 'lige' vej fra Trekroner/Roskilde til Lufthavnen, og ikke har et ærinde i en anden zone undervejs, så vil det, med de zoner klager har i sit periodekort, være tilstrækkeligt at tilkøbe 2 zoner ved rejsens start for at have gyldig rejsehjemmel til hele turen. Vi beklager hvis klager ved andre rejser har købt flere zoner end han havde brug for, men mener ikke, at det kan anvendes som argument for ikke at have gyldig rejsehjemmel i den konkrete sag.

I De fælles Rejseregler står der:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

Hvis klager, som det står anført i rejsereglerne, havde kontrolleret den nyindkøbte billet ville han omgående have kunne konstatere, at det blot var en enkeltzones tillægsbillet han stod med i hånden og have kontaktet enten én af de stewards, der altid bemander Lufthavnen station eller have anvendt det gule opkaldspunkt, der ville have sat ham i forbindelse med kontrolrummet, således at klager kunne få hjælp og vejledning på stedet.

Klager skriver (i sin første henvendelse) at han bestilte 2 zoner i automaten og betalte med sit firmakort og i sin anden henvendelse har klager vedhæftet en kopi af et dokument (en intern rejsegodtgørelse??), der angiveligt skulle bevise, at klager havde købt en 2 zoners billet i lufthavnen og at det er automaten, der har udskrevet noget forkert.

Som vi har forklaret i vort andet svar til klager, er det ikke muligt at bestille en 2 zoners billet og så blot få en tillægsbillet til 12 kroner ud af automaten.

I sin tredje henvendelse skriver klager blandt andet:

I skriver at det ikke kan lade sig gøre, at der udskrives en tillægsbillet fra jeres automat, hvis der er valgt en 2 zoners billet.

Jeg vil derfor gerne bede jer redegøre for mulige scenarier, når jeg har med en bestilling fra jeres automat har betalt 24 kr, men har modtaget en billet til 12 kr fra automaten?

Når I skriver at, at det fra bankudskriften ikke fremgår, om der er købt to tillægsbilletter eller en 2 zones billet, vil jer gerne

bede jer uddybe jeres baggrund for dette? Hvad forestiller I jer, at min gevinst er ved at købe to tillægsbilletter? Mener I at jeg

køber billetter fra jeres automater og deler gratis ud på jeres stationer?

Vi har sendt vor tekniske afdeling en kopi af klagers tillægsbillet og udbedt os så mange detaljer om det specifikke billetkøb som muligt, og der er svaret således:

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
144	2016.04.01 16:39:58	275560	330688	1732	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen	552518 [REDACTED] 8917
144	2016.04.01 16:40:09	275560	330689	1731	12	14010010 Movia Tillægsbillet Voksen	552518 [REDACTED] 8917

2 rows selected.

Billetten, som har løbenummer 688, er købt den 1. april 2016 kl. 16:39:58.

Automaten er TVM 144, der står på perronen i lufthavnen, som den midterste af de 3 automater.

Billetten er indkøbt i en transaktion, der inkluderede i alt 2 stk. tillægsbilletter (løbenumre 688 og 689) og som blev betalt med et kreditkort 5525 18xx xxxx 8917.

Det er således vor konklusion, at klager muligvis er blevet trukket 24 kroner på sit betalingskort, som det vedhæftede bilag indikerer, men beløbet er anvendt til indkøb af 2 x tillægsbilletter á 12 kroner af hvilken blot én enkelt er forevist til stewarden i kontrolsituationen.

Vi har ingen kommentarer til klagers spørgsmål om hvad han i givet fald skulle have gjort med den anden tillægsbillet, men forholder os udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete sag er, at klager fremviste en tillægsbillet i billetteringssituationen og dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 03 hvor han befandt sig ved kontrol, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.

Afslutningsvis har vi bemærket at klager, på klageskemaet til ankenævnet, har udfyldt feltet 'Dato for hændelse' med både 1. april og 20. maj 2016. Da klager blot har en enkelt kontrolafgift hos Metro antager vi, at '20. maj' blot er en tastefejl og har ikke foretaget os yderligere i den sammenhæng."

Hertil har klageren anført følgende:

"Jeg har vedhæftet kontoudtog fra mit kreditkort, idet besvarelsen fra Metroservice dels sætter spørgsmålstejn ved værdien af mit rejseafregningsudtræk og dels indikerer, at der kunne være to separate trækninger i billetautomaten. Som det fremgår af den vedhæftede specifikation er der den 1. april lavet en transaktion på 24 kr. hos Metrostation Lufthavn Kastrup.

Jeg fastholder, at jeg har bestilt to zoner i automaten. Jeg registrerede under købet at der blev hævet 24 kr. fra mit kort, men kunne i metroen konstatere, at den billet jeg fik med fra automaten kun indeholdt en zone. Jeg mener principielt, at jeg gennem købet i billetautomaten og registrering af, at der blev trukket 24 kr. for to zoner på min konto, havde sikret, at jeg havde gyldig rejsehjemmel. Metroservice har i hvert fald faktureret mig for gyldig rejsehjemmel til hele rejsen."

Hertil har indklagede anført følgende:

"Vi sætter ikke – som klager anfører - spørgsmålstejn ved værdien af klagers rejseafregning.

Som det fremgår af vores første svar og udskrift fra den pågældende billetautomat, kan vi netop se, at der er købt 2 x 1 tillægsbillet = 2 x 12 kr. med klagers kreditkort, i alt 24 kr., som det er anført på klagers kontoudtog.

Det er ganske korrekt, når klager anfører, at han har købt billetter for i alt 24 kr., svarende til 2 tillægsbilletter, eller 2 zoner.

De 2 tilkøbsbilletter er printet og leveret enkeltvis.

I kontrolsituationen fremviste klager imidlertid kun den ene af de 2 tillægsbilletter, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt.

Havde klager, som det fremgår af rejsereglerne, kontrolleret sin billet (at købet var det samme, som han havde bestilt), ville han med lethed have kunnet konstatere, at den billet, han stod med i hånden, var en tillægsbillet til 1 zone - med en værdi af 12 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved