

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2020-0027
<b>Klageren:</b>	XX Norge
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de troede, at begge billetter var udskrevet på samme stykke papir og at deres bankkonto dokumenterer, at de har betalt for billetterne  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle var på ferie i Danmark, hvor de ankom til Kastrup lufthavn den 28. november 2019. For at komme ind til centrum ville de tage med Metroen og indtastede derfor i en automat i lufthavnen køb af billet til 2 voksne. Ifølge klageren var de sikre på, at billetten ville blive udskrevet på ét stykke papir, som i fx Oslo og Nice, og fordi man kunne indtaste købet til 2 voksne på én gang. De tog derfor billetten fra automaten og steg om bord.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel, viste det sig, at der kun var tale om én billet, som så således ud:

Zonebillet / Zone Ticket	
<b>Startzone:</b>	<b>4</b>
<b>Antal zoner / Number of zones:</b>	<b>3</b>
<b>Gyldig / Valid for:</b>	<b>1 Uoksen / Adult</b>
<b>Fra / From:</b>	<b>07:53 28/11 2019</b>
<b>Til / Until:</b>	<b>09:23 28/11 2019</b>
143 11010310 241873 Lufthavnen	<b>***36,00 DKK</b>

Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., selv om han tilbød stewarden at forevise udtræk fra sin Mastercard-konto, hvoraf det fremgik, at der var blevet trukket 72 kr. i automaten.

I den efterfølgende klage over kontrolafgiften til Metro Service, gjorde klageren gældende som ovenfor, og vedlagde Mastercard-kvittering.

Metro Service fastholdt den 5. december 2019 kontrolafgiften med den begrundelse, at indsendelse af en upersonlig billet ikke kan indgå i bedømmelsen af rejsehjemmelen ved kontrollen.

I den efterfølgende periode skrev klageren flere gange til Metro Service om sagen og gjorde bl.a. gældende, at Metro Service ikke havde fremlagt bevis for, at der reelt var blevet udskrevet to billetter, men blot at der ikke havde været en teknisk fejl på automaten, og at man skulle lade tvivlen komme dem til gode.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service indsendt udskrift fra automaten, der viser, at der 4 sekunder efter den første billet blev udskrevet billet nr. to:

TAR	TVH	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	VARENR	VARE	KORTID
254	143	2019.11.28 07:00:02	437191	241871	1	01218019491930	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
254	143	2019.11.28 07:39:18	437192	241872	1	01218019491929	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00004
254	143	2019.11.28 07:53:49	437193	241873	1	01218019491928	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00005
254	143	2019.11.28 07:53:53	437193	241874	1	01218019491927	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00005
254	143	2019.11.28 08:03:48	437194	241875	1	01218019491926	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
254	143	2019.11.28 08:12:24	437195	241876	1	01218019491925	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00004
254	143	2019.11.28 08:12:28	437195	241877	1	01218019491924	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00004
254	143	2019.11.28 08:15:35	437196	241878	1	01218019491923	36	11010310	HT-Voksen 3 zones	00005

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren og dennes ægtefælle kunne ved kontrollen i metroen alene forevise én gyldig billet, hvorfor kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

Ifølge rejsereglerne er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren har oplyst, at de antog, at billetten gjaldt for to rejsende, således som det er tilfældet i fx Oslo og Nice. Hvis han imidlertid havde set på billetten, ville det være åbenbart for ham, at billetten alene var gyldig for én voksen og havde en værdi af 36 kr. og ikke 72 kr., som de havde betalt.

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeleveren på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af og foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren har handlet bevidst, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at alle passagerer skal kunne forevise gyldig billet og betale for rejsen, hvis det accepteres, at en kvittering eller en bankudskrift kan betragtes som en billet, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

## **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 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det er passagerens ansvar, at sikre sig at det købte svarer til det modtagne før påstigning.

### **Fra punkt 2.4. Brug af rejsehjemmel**

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

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Vi er et ektepar på hhv. 64 og 59 år fra [udeladt] Norge som har reist på tur til København i månedsskiftet november/desember i 20 år. Jeg om min kone ankom med fly fra Bergen til Kastrup tidlig torsdag morgen. Vi bestemte oss for å ta Metroen inn til sentrum, og kjøpte billett i automat i stasjonen like ved der banen går fra. Vi tastet inn 2 personer, noe som kom tydelig frem på skjermen, betalte med MasterCard, og tok billetten med oss. Vi er sikre på at det kom ut bare en billett. På vei med banen kom det inn en kontrollør som vi viste frem billetten til. Først da ble vi klar over at billetten bare gjeldt for en person, og at vi burde ha hatt to billetter. Vi forsøkte å forklare saken for kvinnen, som var både uhøflig og brysk, men fikk ikke gehør for våre argumenter. Vi kunne faktisk vise henne på mobilen at vi hadde betalt 72 DKK med MasterCard, men dette var i følge henne ikke noe godt nok bevis. Hun skrev da ut et gebyr på 750 DKK.

Vi har flere ganger klaget til Metro Service fordi vi mener gebyret er uberettiget. Jeg mener at selskapet ikke kan forvente at vi som utlendinger verken har mulighet eller tid til å sette oss inn i regelverket som gjelder. Slike betalingssystemer er forskjellige fra by til by, og vi er vant til at vi bare får en billett selv om det er to som reiser. Eksempelvis kan vi nevne at dette er slik både i Oslo, i Nice der vi har leilighet og i Bergen. Vi har handlet i god tro, og har hatt bevis på at vi faktisk har betalt for reisen. Metro Service mener at det ikke har vært feil på automaten, men har ikke kunnet fremlegge bevis på at det faktisk ble skrevet ut to billetter.”

### **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 de 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klageren og hans hustru billetteret den 28. november 2019 kl. 07:59 på strækningen Femøren station – Kongens Nytorv station. Parret fremviste tilsammen én voksenbillett. Da den ene af de to rejsende dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til den ene af dem efter gældende regler.

I sine henvendelser gør klager gældende, at ægteparret er fra Norge, at de er 64 og 59 år gamle, at de var i god tro og at man som udlænding hverken har mulighed for eller tid til, at sætte sig ind i det fremmede lands regler og at billetterne/reglerne i Oslo, Bergen og Nice er anderledes. Desuden mener klageren, at stewarden slet ikke burde have udskrevet en kontrolafgift fordi klager – på sin mobiltelefon – havde mulighed for at fremvise kvittering for et køb på 72 kroner.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive

en kontrolafgift. En kvittering på en mobiltelefon er ikke en gyldig billet og stewarden har handlet efter reglerne.

I De Fælles Landsdækkende Rejseregler kan man blandt andet læse:

#### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved reiser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan

Klager har sendt os et foto af den billet, der blev fremvist til stewarden og på billetten fremgår det tydeligt, at der er tale om en billet til 36 kroner gældende for 1 voksen. [gengivet ovenfor]

Vi har tidligere oplyst til klager, at der ikke var fejl på billetautomaten. For god ordens skyld har vi bedt den pågældende afdeling om dokumentation, og har vedhæftet en udskrift fra billetautomaten som pdf-fil. For nemheds skyld er udskriften også indsat herunder: [gengivet ovenfor]

Man kan se, at der er solgt 2 billetter af 36,- kroner i én transaktion, og man kan også se, at begge billetterne er leveret med blot 4 sekunders mellemrum. Mens billetterne bliver printet blinker der også en rød tekst på billetautomatens skærm og lyset i 'billetsuffen' blinker også.

Af udskriften kan man også se, at den næste ekspedition på automaten først ligger 10 minutter efter salget af de 2 billetter, hvilket betyder, at der har været god tid til dels at kontrollere hvad der stod på billetten, samt at vente 4 sekunder på, at den næste billet blev printet.

Denne type billet er en 100% anonym form for rejsehjemmel, som kan overdrages til 3. person, og som derfor udelukkende er gyldig når og hvis den bliver fremvist i billetteringsituationen. Af samme årsag kan fremvisning af fx et kontoudtog som dokumentation for et billetkøb ikke afstedkomme annullering af en kontrolafgift, da billetten som sagt kan benyttes af hvem som helst.

I De Fælles Rejseregler, i punkt 2.6, står det således beskrevet:

rejse med kundetyperne barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på



forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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

Ankenævnet har i lignende sager skrevet følgende i deres afgørelser, som er faldet ud til fordel for det indklagede selskab:

Billetter er upersonlige, og en upersonlig rejsehjemmel er kun gyldig for ihændeberen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af disse ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Fremvisning af kvittering for billetkøb ved kontrollen og efterfølgende kan heller ikke indgå i bedømmelsen.

Og

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeberen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Hvis klageren havde læst hvad der stod på billetten og på automatens skærm ville han med samme have været klar over, at parret blot stod med billet til én person. Da der heller ikke har været tale om fejl på automaten og da efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke kan accepteres fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand