

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0208

**Klageren:** XX  
Kbh. V.

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for manglende billet. "Sealed station".

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 4. maj 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. juni 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren har oplyst, at han den 4. maj 2010 rejste med Metro fra Forum station til Christianshavn Station og købte en billet kontant. Efter udstigning på Christianshavn Station smed han billetten i skraldespanden på perronen.

Forløbet er beskrevet således af klageren:

Sagen er den, at jeg havde købt en enkeltbillet kontant (en fejl fra min side viste det sig senere hen). Ved udstigning smider jeg billetten ud; jeg har ikke for vane at have skrald i lommerne. Da jeg kommer op af rulletrapperne ser jeg kontrollører, men tænker ikke videre over det og går. Jeg bliver standset og siger, at jeg har smidt min billet ud nedenunder. Kontrolløren beder mig gå ned og finde billetten. Et øjeblik er jeg lidt skeptisk, jeg er allerede forsinket, men går med til det.

Skraldespanden er fyldt med alt fra jointskodder til halvt spiste burgere. Jeg nægter at rode rundt i den og siger, at det må stå ham frit at gøre det. Kontrolløren insisterer. Jeg nægter igen og vender mig for at gå. Han tilkalder en kollega, der løber over og blokerer min vej, mens han tilkalder politiet. En betjent dukker op. Nu omringet af tre mænd, alle større end mig, føler jeg mig tvunget til at rode i en skraldespand. En pige kommer forbi og smider en billet i skraldespanden. Jeg griber den, fjerner en avis med den og finder, hvad jeg tror, er min egen. Jeg fremviser den for kontrolløren, som siger, at den ikke er min.

Der står ikke navn på min billet. Det gør der heller ikke på hendes eller på de 37 andre billetter, man ville finde ved en gennemrodning af skraldespanden. Jeg påpeger det for kontrolløren, og han giver mig ret. Da jeg spørger ham om jeg skal lede videre efter min billet, siger han, at det kan jeg, hvis jeg vil. Jeg indvender, at intet forhindrer ham i at underkende den næste på samme vis. Han giver mig smilende ret. Jeg beder om at få min bøde, så jeg i det mindste ikke bliver mere forsinket. På vej op af rulletrappen beder han politimanden (som i forvejen står ved siden af mig) om at passe bedre på mig. Politimanden svarer, at jeg er helt rolig, og han ser intet behov for det. Mens jeg får min bøde, fremviser jeg den gyldige billet for politimanden, som svarer, at hans job kun er at forhindre problemer for min side.

Der er kl. 17.00 udstedt en kontrolafgift, som klageren har underskrevet.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han blev pålagt en kontrolafgift, selv om billetten fandtes, der hvor han sagde, den var,

at kontrolløren underkendte en billet,

at kontrolløren ikke undersøgte hverken station eller tidspunkt på den billet, han foreviste,

at der var 10 andre gyldige billetter i skraldespanden,

at han ikke kan se pointen i, at han blev tvunget til at rode i skraldespanden, når han fik en kontrolafgift alligevel, og det ville ikke være sket, hvis han var 50 år.

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

at ved en "Sealed station" billetteres alle passagerer, uanset om de rejser fra eller ankommer til stationen. Inden en Sealed station begynder, kontrolleres stationen for passagerer. De passagerer, der opholder sig på stationen bliver alle kontaktet og spurgt, om de har billet og skal med metroen – er dette tilfældet, beder Metroens medarbejdere passagererne fremvise gyldig rejsehjemmel. Oplyser passageren, at han/hun ikke skal med, men venter på en pårørende, får vedkommende udleveret en "gæstebillet". Når stationen således er gennemgået, starter den egentlige Sealed station.

Herefter kontrolleres alle, der kommer op med rulletrappe eller elevator, da disse jo må være kommet til stationen med metroen og dermed bør være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Passagerer, der skal ned og med metroen, kontrolleres inden de kører ned med elevator eller rulletrappe. Oplyser de således, at de ikke skal ud at køre, udleveres en "gæstebillet", som kan fremvises, når de kommer op igen. På denne måde undgår Metroens medarbejdere at udstede kontrolafgifter til kunder/gæster, som blot har et ærinde på stationen.

Oplyser en passager, at han/hun har smidt billetten på stationen, tilbydes vedkommende altid at gå ned sammen med en af Metroens medarbejdere for at lede efter den pågældende billet.

I denne sag er klageren blevet billetteret efter endt rejse på vej ud af stationen. Ved billetteringen blev klageren tilbudt at gå ned på perronen sammen med Metroens medarbejder for at lede efter

billetten. Da billetteringssituationen sker meget kort tid efter ankomsten til stationen, vil en billet smidt i skraldespanden efter Metro Services opfattelse ligge forholdsvis tilgængelig.

Af Metroens Rejseregler, side 7 -

[http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro\\_Regler\\_0909\\_web.aspx](http://www.m.dk/Kundeservice/~/media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.aspx) - fremgår det bl.a. af afsnittet billetkontrol og misbrug:

"Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metro-stationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift."

Metroens Rejseregler (brochure) er opsat på de fleste stationer og er herudover tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk).

Endvidere står der på informationstavlerne, som findes på alle Metrostationer bl.a.:

"Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler."

Klageren anførte i brev af 4. maj 2010: "Der står ikke navn på min billet. ...". Det er korrekt, at der ikke står navn på en billet, men af billetten fremgår både, i hvilken automat, den er købt og tidspunktet herfor. Når klageren således har oplyst, hvor han har smidt sin billet, hvor han er stået på/har købt billetten og ca. hvornår, vil det være muligt at finde ud af, om den billet, der er fundet, rent faktisk også er klagerens billet. Det vil derfor ikke være nok, at tage en hvilken som helst billet.

Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldigt kort eller billet. Det er således passagerens eget ansvar selv at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Den 31. oktober 2005 har daværende transportminister besvaret en henvendelse fra Folketingets trafikudvalg. Spørgsmål og svar gengives nedenfor:

**"Spørgsmål 1:** "Ministeren bedes redegøre for bemyndigelsen til billetkontrol af gyldig rejsehjemmel på togperroner ."

**Svar:** Hjemlen til at udstede kontrolafgift i tog og metro findes i lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik § 6, stk. 2 samt i § 23 i lov om jernbane. Lovgrundlaget angiver, at der kan udstedes kontrolafgift til *passagerer*, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Spørgsmålet er derfor, hvornår man er passager. Ifølge reglerne om erstatning i lov om jernbane, jf. lovens § 13 angives det, at jernbanevirksomheden skal erstatte skade på passagerer, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring *under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning*. Denne afgrænsning i loven indikerer, at man er passager, når man befinder sig i toget eller er på vej ind eller ud af toget. Når man forlader toget, har man modtaget en transportydelse, og det er således ikke længere så klart for passagererne, at man fortsat vil kunne blive mødt med et krav om at fremvise gyldig rejsehjemmel. Det er derfor min opfattelse, at det bør fremgå meget klart for passagerne, at man også skal have gyldig rejsehjemmel, når man stiger af toget, og at hvis dette ikke klart er offentliggjort, vil man ikke kunne blive afkrævet kontrolafgift. Jernbanevirksomhedernes adgang til at kontrollere passagerer, der forlader toget, giver dem muligheden for en mere effektiv kontrol. I modsat fald risikerer man, at

billetkontrollen i toget vil betyde, at passagerer uden gyldig rejsehjemmel kan forlade toget, inden [kontrollen]. Omvendt bør man kun betegnes som passager i umiddelbar forlængelse af udstigning af toget, dvs. der skal ikke være tvivl om, at man har modtaget en transportydelse. Jeg finder det afgørende, at såfremt en passager bryder en regel, skal vedkommende også være klar over dette. Det skal fremgå på perronen eller i toget, samt i selskabernes forretningsbetingelser, at hvis man ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse, under rejsen og ved rejsens afslutning, kan der udstedes kontrolafgift. Jeg kan oplyse, at Transport- og Energiministeriet i forbindelse med en konkret sag har præciseret ovennævnte over for henholdsvis DSB, Ørestadsselskabet og Arriva i februar d.å.”

## **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, 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, 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 på 600 kr. for voksne.

### ***Den konkrete sag:***

Disse oplysninger fremgår endvidere at informationstavlerne på Metrostationer, og ankenævnet finder herefter, at informationskravet til passagererne om at beholde billetten, til man forlader Metroens område, er tilstrækkeligt opfyldt.

Ankenævnet finder imidlertid på trods af informationen på tavlerne, at kravet om at beholde billetten også efter endt rejse er så usædvanligt i forhold til (andre) rejser med tog, at det må være en betingelse for at kunne pålægge en person en kontrolafgift, at denne – som de interne procedurer foreskriver – har fået mulighed for at genfinde en billet, som måtte være blevet smidt væk på stationen, inden kontrollen blev gennemført.

I denne sag er det uomtvistet, at klageren fik mulighed for at søge efter billetten i den skralde-spand, som han ifølge egne oplysninger havde smidt billetten i.

Det er ankenævnets opfattelse, at når Metroen giver passageren mulighed for at lede efter billetten på perronen, hvilken billet som konsekvens heraf må accepteres af Metroen som gyldig rejsehjemmel, kan pågældende medarbejder fra Metroen ikke uden nærmere undersøgelser afvise en funden upersonlig billet som hidhørende fra pågældende passager, når denne gør gældende, at den pågældende billet er købt af passageren.

Metroens medarbejder må derfor kontrollere, om oplysninger om købssted og -tidspunkt stemmer overens med det, som passageren har oplyst, og i tilfælde med upersonlige kort eller billetter acceptere det fundne og foreviste som gyldig rejsehjemmel, hvis der er overensstemmelse mellem det oplyste og den foreviste billet.

I den konkrete sag har stewarden intet anført på kontrolafgiften, og Metroservice har ikke spurgt den pågældende steward om den konkrete hændelse. Metroens antagelse om, at den fundne billet må have været ugyldig og ikke stemmende overens med de af klageren afgivne oplysninger om købssted og -tidspunkt, kan således ikke bekræftes.

Henset hertil og til, at klageren har oplyst, at stewarden ikke kontrollerede billetten, før han afviste den som gyldig rejsehjemmel, kan ankenævnet ikke afvise, at klageren har foreviste sin gyldige billet, hvorfor kontrolafgiften ikke blev pålagt ham med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metroservice skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3, som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Metroservice ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Metroservices navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Metroservice forinden har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, da klageren har fået medhold.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. december 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand