

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0260

**Klageren:** XX  
2720 Vanløse

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. grundet manglende billet. Ifølge klageren var billetautomaten ude af drift.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 16. juli 2014

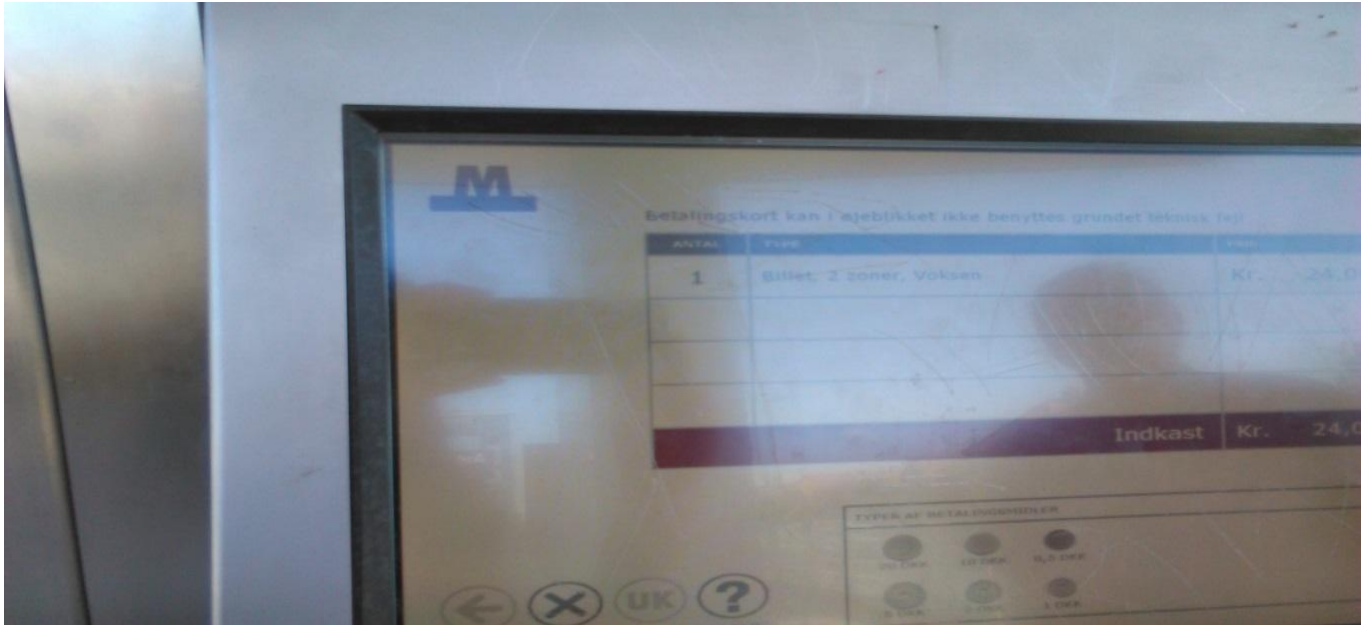
**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. august 2014

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 6. juli 2014 med metroen til Vanløse station. Ifølge klageren havde hun forud for påstigningen forsøgt med sit betalingskort at købe billet i en billetautomat. Da dette ikke lykkedes, og der på skærmen på billetautomaten stod teksten: *"Betalingskort kan i øjeblikket ikke benyttes grundet teknisk fejl."*, steg hun på metroen uden billet. Hun blev ved kontrollen klokken 15.09 pålagt en kontrolafgift. Som årsag har stewarden noteret *"Intet forevist"*.

Klageren anmodede den 16. juli 2014 Metro om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde forsøgt at købe en billet i billetautomaten klokken 14.51, men at det på billetautomatens skærm fremgik, at der grundet en teknisk fejl ikke kunne benyttes betalingskort i automaten. Klageren gjorde videre gældende, at hun ikke havde mulighed for at købe gyldig rejsehjemmel på anden måde, da hendes telefonselskab havde spærret for indholdstakserede beskeder.

Klageren vedhæftede et billede af skærmen på billetautomatten:



Metro Service fastholdt den 7. august 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der på Nørreport st. er opstillet flere billetautomater, som kunne benyttes. Herudover henviste Metro Service til, at klageren kunne have anvendt de gule opkaldspunkter i Metroen og på peronnen.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

at hun ikke kunne købe en billet, da billetautomaten er ude af drift,

at hun ville købe en billet på Vanløse st., hvor hun alligevel skulle skifte fra metro til S-tog,

at hvis hun skulle stå af på en anden efterfølgende Metrostation ville dette forlænge hendes rejsetid væsentligt, da hun havde en aftale på et bestemt tidspunkt,

at det er metroselskabets pligt at tilbyde mulighed for køb af billet til alle uanset tidspunkt,

at hun på tidspunktet for rejsens begyndelse kun havde et betalingskort på sig, der kunne anvendes som betalingsmiddel,

at de gule opkaldspunkter ikke kunne hjælpe i hendes situation, da det kun var autoriseret personale, som kunne betjene automaten,

at det aldrig har været hendes intention at snyde systemet, da hun har et Ungdomskort,

samt at hendes Ungdomskort ikke var gyldigt i juli måned, hvorfor hun måtte købe billet.

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

at metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle stationer og dels af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk).

Sidstnævnte er pr. 15. september blevet erstattet af et link til de fælles rejseregler for Hovedstadsregionen for DSB, Metro og Movia – dog er linket til de rejseregler, der var gyldige for Metroen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, fortsat tilgængelige på deres hjemmeside,

at klager ikke har oplyst, hvor påstigning er foretaget, og de derfor ikke kan undersøge, hvorvidt der måtte have været problemer med billetautomaten den pågældende dag,

at en eventuel defekt billetautomat ikke berettiger til at køre uden gyldig rejsehjemmel,

at der i tilfælde af, at der ikke kan købes billet i billetautomaten, må anskaffes billet på anden vis – sms-billet eller køb med mønter, eller som minimum tages kontakt til en steward eller til kontrolrummet,

at kontrolrummet kan kontaktes via knappen på selve billetautomaten eller via de gule opkaldspunkter, der er opsat på alle stationer. Den grønne knap benyttes ved behov for information og den røde ved akutte nødstilfælde,

samt, at de i den konkrete sag anser kontrolafgiften som pålagt med rette, idet klager var bekendt med, at påstigning skete uden gyldig rejsehjemmel, og at der således ikke var betalt for den modtagne ydelse (rejsen).

## **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 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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

## Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

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

Klageren har ikke oplyst, hvilken station hun har rejst fra.

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet det ikke var lykkedes hende at købe en billet i billetautomaten, da displayet viste meddelelsen *"Betalingkort kan i øjeblikket ikke benyttes grundet teknisk fejl"*.

Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Da klageren ikke har oplyst, hvorfra hun har rejst, og det derfor ikke har kunnet verificeres, om det af klageren medsendte foto var fra den pågældende automat, kan ankenævnet ikke nå til et andet resultat.

Hvis klageren oplyser sagen, og det kan bekræftes, at der var tekniske fejl ved den pågældende automat, vil det blive vurderet om sagen skal genoptages.

Ankenævnet finder, at der på baggrund af det oplyste ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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 klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævnensformand