

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0119
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2450 København SV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning. Billetten kunne desuden ikke vises, da telefonen var løbet tør for strøm
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at datteren havde en billet på telefonen på tidspunktet for påstigning på Metroen, hvilket dokumenteres ved, at kontrolafgiften først blev udstedt 4 minutter efter modtagelsen af billetten og 3 minutter efter datterens påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 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., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til at klage til ankenævnet.

Klageren skal betale restbeløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

- 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter rejste med Metroen den 3. februar 2024 fra Kgs. Nytorv st. til Rådhuspladsen st., hvor der var kontrol af hendes rejsehjemmel.



Ifølge klageren havde datteren købt og modtaget en mobilbillet på telefonen kl. 23:42:16, hvorefter hun steg om bord på Metroen kl. 23:45 på Kongens Nytorv st., men telefonen løb tør for strøm lige, da datteren skulle til at vise telefonen til stewarden. Da hun ikke kunne vise noget, blev hun pålagt en kontrolafgift, som stewarden udfyldte med klokkeslættet 23:46 på den manuelle kontrolafgift, der blev udleveret til datteren. Datteren steg af Metroen sammen med stewarden kl. 23:47 på Rådhuspladsen st. Til støtte for dette har klageren indsendt datterens ordreinformation vedrørende mobilbillet og den manuelle kontrolafgift:

TICKETS - TAP TO SEE DETAILS

2 2 zones Adult
3 February 2024 to 4 February 2024 24,00 kr.

INFORMATION

Order ID
1528477551

Phone number
+45 [REDACTED]

Bought
3 Feb 2024 at 23.42.16

Price
24,00 kr.

Address
DOT - Din offentlige Transport I/S
Gammel Køge Landevej 3
2500 Ualby

CUR
38181793

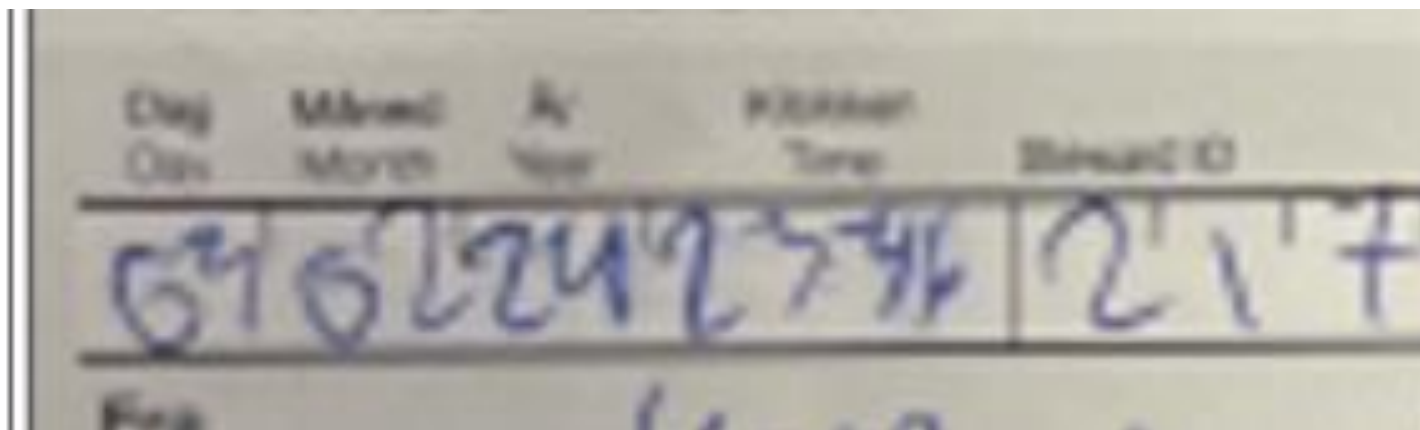
+71<000000118545847 +85611615<

Kontrolafgifts nr.: 01185458-47
Fare evasion ticket no.




Day Dag	Month Måned	Year År	Time Klokke	Board ID
03	02	2024	23:46	21712
For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back				
From Fra	Kongens Lyngby			
To Til	Rødhuspladsen			
Cause Årsag	<p>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til et enkelt stop på rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omregistrering er ikke tilladt. Ved kontrolgift udstedt til børn under 18 år gælder, at kontrolgiften kun anvendes som rejsepenge i både busser, tog og metro i zone 1-99 fra stopstedet for udstedelsen og resten af billettens gyldighedsperiode.</p> <p>Important information about your continued journey The payment slip for this fare evasion ticket is valid as a single fare ticket for your continued journey. The fare evasion ticket is only valid for one continued journey with the Metro, to the station registered as your destination when the fare evasion ticket was issued. If the fare evasion ticket is issued to a child (under the age of 18), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro in zones 1 through 99.</p>			
Ask Total	750 00			

Forstørret:



Ifølge Metro Service viser deres elektroniske logs et andet tidsforløb, nemlig at stewarden kontrollerede klagerens datters rejsehjemmel omkring kl. 23:34, hvor han konstaterede, at hun skulle have pålagt en kontrolafgift. Han aktiverede sin PDA (telefon til kontrol af rejsehjemmel) og påbegyndte indtastningen af en kontrolafgift kl. 23:34:45, tog et billede af datterens telefon kl. 23:35 og afsluttede indtastningen af kontrolafgiften kl. 23:39:14, hvor den blev sendt elektronisk til Metro Service. Stewarden er muligvis kommet til at skrive forkert på den manuelle kontrolafgift, hvor der skulle have stået 23:36 og ikke 23:46, men tallene kan også læses som 23:36.

Den elektroniske kontrolafgift:

```
<Group/>
<CreatedDate>2024-02-03T23:39:14.4930000</CreatedDate>
<CivilRegistrationNumber>181105[REDACTED]</CivilRegistrationNumber>
<Sex>female</Sex>
<FirstName>[REDACTED]</FirstName>
<LastName>[REDACTED]</LastName>
<CName/>
<StreetName>[REDACTED]</StreetName>
<StreetNumber>[REDACTED]Number>
<Floor>7</Floor>
<Side>TH</Side>
<PostalCode>2450</PostalCode>
<City>København SV</City>
<Country>Danmark</Country>
<CPRStatusCode>1</CPRStatusCode>
<FeeDate>2024-02-03T23:34:45.8000000</FeeDate>
```

Videre har Metro Service anført, at det fremgår af DOT-appens log, at klagerens datter først oprettede en profil i appen kl. 23:40 og derefter bestilte en mobilbillet kl. 23:41:57, betalte den kl. 23:42:08 og modtog mobilbilletten på telefonen kl. 23:42:16.

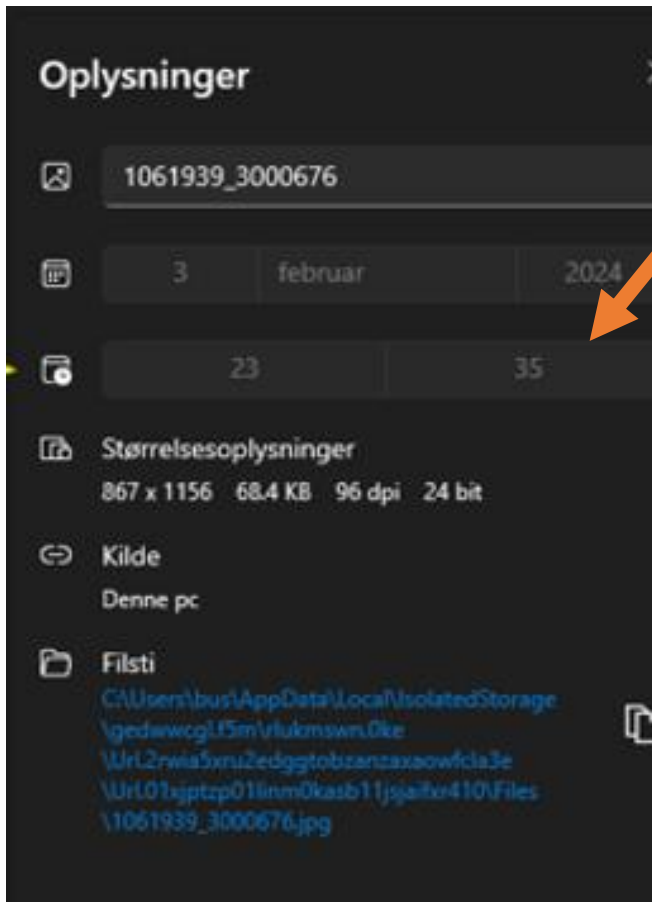
Stewardens kommentar:

”

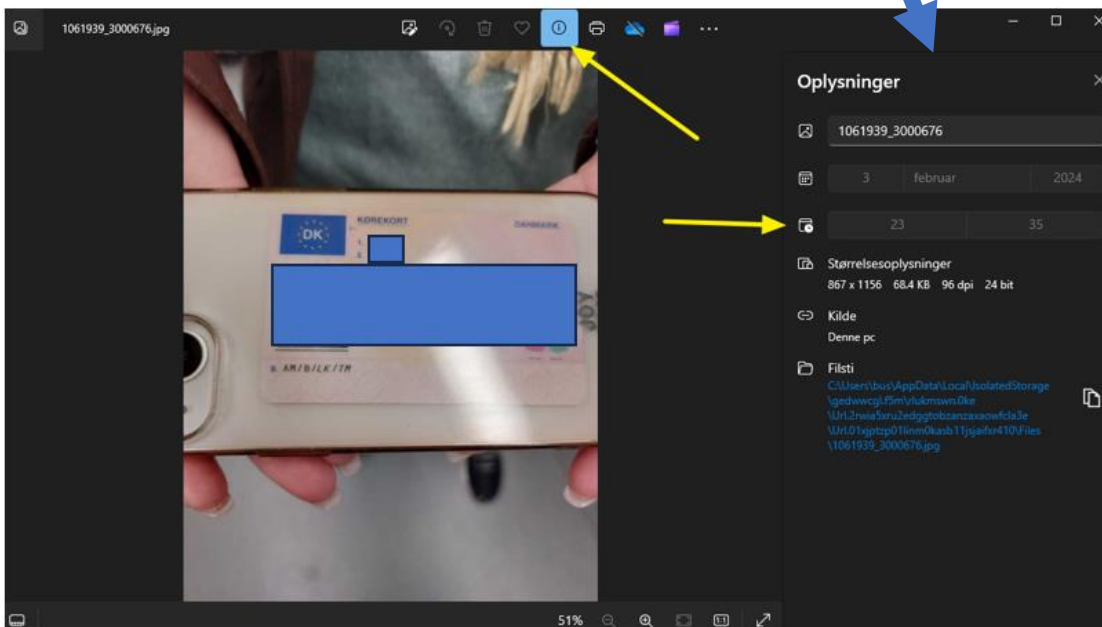
Hey jeg skulle havde skrevet 23 :36 men måske er jeg kommet til og skrive 46 ved en fejl.. kan godt huske pax hun ikke havde strøm på

”

Loggen fra stewardsens foto af klagerens datters telefonen taget kl. 23:35:



Forstørret fra:



Loggen fra DOT-appen, datteren oprettet kl. 23:40:40:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Feb 2024 - 23:42:08
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Feb 2024 - 23:41:57
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	03 Feb 2024 - 23:40:40

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	03 Feb 2024 - 23:42:08
Gennemført	Betaling gennemført	03 Feb 2024 - 23:42:16
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	03 Feb 2024 - 23:42:16
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Feb 2024 - 23:42:19
Gennemført	Billet åbnet	03 Feb 2024 - 23:42:19

Klageren anmodede på datterens vegne Metro Service om at annullere kontrolafgiften.

Dette medførte en længere korrespondance mellem parterne, hvor Metro Service fastholdt, at kontrolafgiften var påbegyndt udstedt kl. 23:34, men at datteren først havde oprettet en profil i DOT-appen kl. 23:40 og købt en billet, der var blevet modtaget på telefonen kl. 23:42, hvilket var for sent.

Klageren fastholdt, at kontrolafgiften var pålagt kl. 23:46, hvilket var 5 minutter efter datterens billetkøb, men telefonen løb tør for strøm lige, da stewarden så på billetten, samt at det ikke gav nogen mening, hvis datteren *efter* kontrolafgiftens udstedelse skulle have købt en mobilbillet, som, hun godt vidste, ikke ville være gyldig. Stewarden havde ikke skrevet forkert på kontrolafgiften, men hvis han havde, var kontrolafgiften stadigvæk udstedt efter, at datteren havde købt en billet.

Klageren anmodede desuden Metro Service om at forklare, hvorfor de havde bedt klageren om at indsende kontrolafgiften til dem, når de alligevel ikke lagde oplysningerne til grund for deres afgørelse.

Hertil svarede Metro Service:

”Når vi vurderer om en kontrolafgift bør annulleres, undersøger vi om kontrolafgiften er udstedt korrekt i henhold til gældende rejseregler, samt om der foreligger sådanne særlige omstændigheder at der bør fraviges fra gældende regelsæt. Sådanne omstændigheder er ikke at finde, i denne sag.

De tidsstempler som er oplyst i min sidste besvarelse, er ikke nogen der kan redigeres i. Der er tale om elektroniske tidsstempler, der sættes automatisk ud fra registreringerne i henholdsvis DOT Billetter appens back-office system, og i stewardens håndholdte PDA, når han færdiggør oprettelsen af kontrolafgiften. Ud fra de elektroniske oplysninger kan vi konstatere, at [klagerens datter] opretter sin kundeprofil, og køber en billet i DOT appen, efter kontrolafgiften er færdigoprettet og afsluttet fra stewardens PDA.

Derudover er kontrolafgiften udstedt for 'Intet forevist' og ikke for 'Manglende strøm på telefonen', som også kan være en årsag til udstedelse af en kontrolafgift.

Endnu engang kan jeg kun beklage, at stewardens håndskrift er ret så sjuasket på det udleverede girokort, og det kan være svært at se om det er et 3-tal eller et 4-tal der er skrevet. Dog vurderer vi at der står 23:36 på den udleverede afgift, da det stemmer overens med det tidsstempel som kontrolafgiften er afsluttet på.

Jeg anmoder om en kopi af den udleverede kontrolafgift d. 07-02-2024, for at sikre at dataene for den elektroniske og fysiske kontrolafgift stemmer overens, hvilket jeg vurderer at de gør.

Ud fra sagens informationer må vi fastholder [klagerens datters] kontrolafgift, da vi ikke kan bekræfte, at hun havde en gyldig billet inden hun blev mødt af kontrol."

Derpå stillede klageren en række spørgsmål til de tidsmæssige registreringers sammenhæng og anmodede Metro Service om at dokumentere, at der ikke kunne være fejl i disse oplysninger, fordi hun nu havde forhørt sig hos flere, der havde oplevet uoverensstemmelser i Metroens tidsregistreringer.

Metro Service svarede, at stewarderne ikke kunne rette i de elektroniske logs' tider, og at det ikke kunne dokumenteres, da det var et faktum.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har forklaret:

"PDA'en (stewardens håndholdte scanner) er en Samsung telefon. Tiden i Samsung mobiltelefoner, og i alle øvrige mobiltelefoner, styres centralt fra en såkaldt NTP-tidsserver som Metros systemer (og en lang række andre virksomheders) pinger op imod. Det er også NTP-tidsserveren, der sørger for at mobiltelefoner m.m. automatisk stiller om fra sommertid til normaltid. En sådan NTP-tidsserver er ikke noget som hverken Metro eller andre virksomheder har mulighed for at øve indflydelse på. Serverne er placeret forskellige steder i Danmark og Europa.

Vi må på baggrund af ovenstående fastholde, at de elektronisk anførte tidsstempler på den elektroniske kontrolafgift er korrekte tillige med tidsstemplingen på det billede, der i forbindelse med billetteringen blev taget med PDA'en.

FeeDate: 2024-02-03 23:34:45

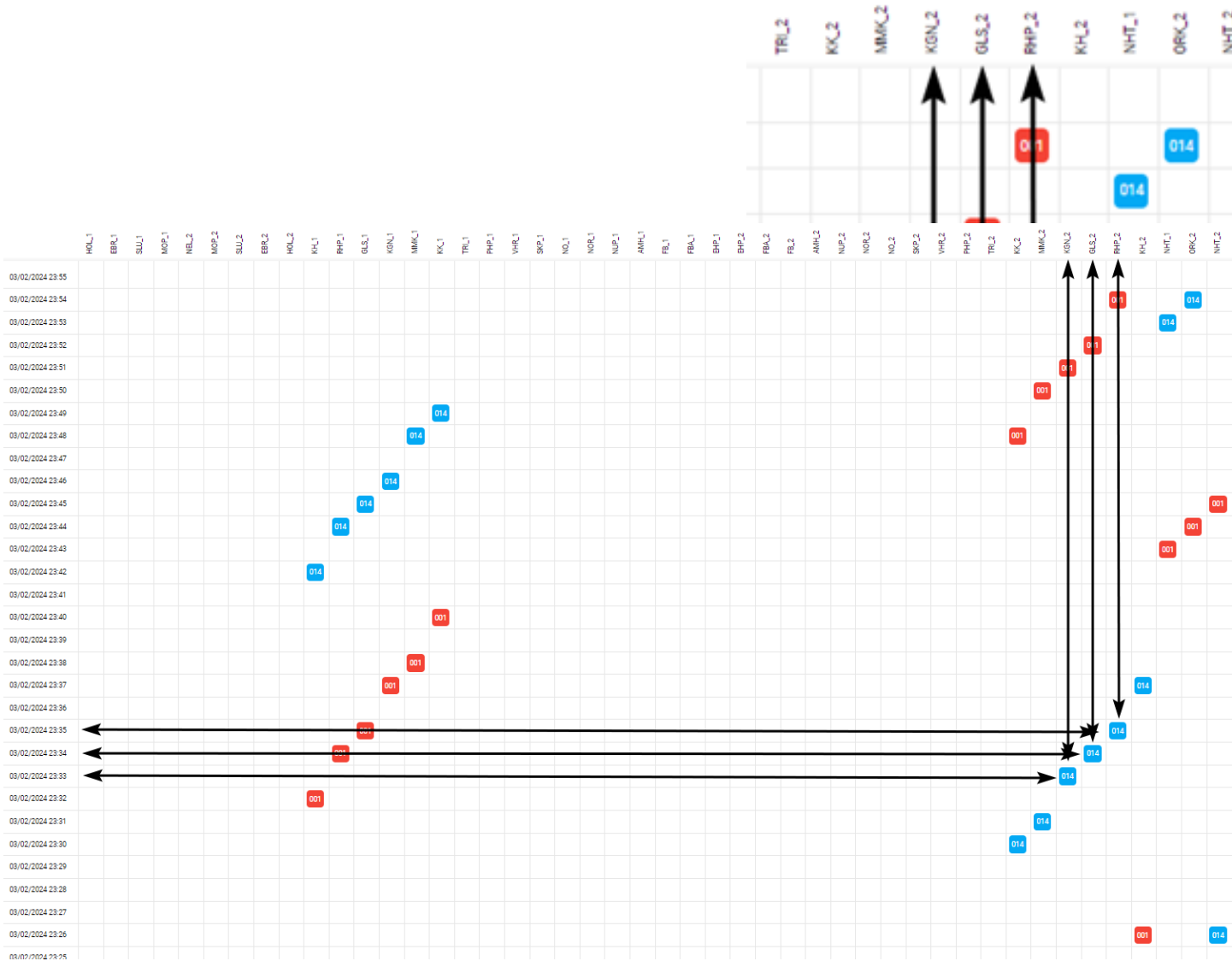
CreateDate: 2024-02-03 23:39:14"

Metro Services har desuden oplyst vedrørende Metroens afgangstider, hvori kontrollen foregik:

"I forhold til det tog, datteren er blevet billetteret i, har stewarden (efter vores bedste overbevisning) befundet sig i tog 14, men fået ramt forkert/ikke fået ramt korrekt ved oprettelse af den elektroniske kontrolafgift.

Af nedenstående udklip af togloggen fra tog 1 [rød farve] og tog 14 [blå farve] fremgår det tydeligt, at det ikke kan være tog 1, men at det har været tog 14, billetteringen har fundet sted i.

[Stationsforkortelser forstørret]



[Tiderne for Metroen forstørret]:

03/02/2024 23:37			
03/02/2024 23:36			
03/02/2024 23:35	←	←	←
03/02/2024 23:34	←	←	←
03/02/2024 23:33	←	←	←
03/02/2024 23:32			

Af nedenstående log for det enkelte tog fremgår det ligeledes, at tog 14 på tidspunktet, hvor kontrolafgiften blev udstedt, har kørt i spor 2, altså med retning fra Kongens Nytorv mod København H, i modsætning til tog 1, som i samme tidsrum har kørt i spor 1, og altså i den modsatte retning:

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station	Platform
03/02/2024 23:46:24	014	Train Arrival	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
03/02/2024 23:45:35	014	Train Departure	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:45:32	014	Train Doors Closed	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:45:12	014	Train Doors Opening	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:45:11	014	Train Arrival	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:44:13	014	Train Departure	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:44:09	014	Train Doors Closed	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:43:50	014	Train Doors Opening	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:43:49	014	Train Arrival	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:42:52	014	Train Departure	København H	Rådhuspladsen	1
03/02/2024 23:42:49	014	Train Doors Closed	København H	Rådhuspladsen	1
03/02/2024 23:42:29	014	Train Doors Opening	København H	Rådhuspladsen	1
03/02/2024 23:42:28	014	Train Arrival	København H	Rådhuspladsen	1
03/02/2024 23:40:12	014	Train Departure	Otto Busses Vej	København H	1
03/02/2024 23:39:44	014	Train Arrival	Otto Busses Vej	København H	1
03/02/2024 23:37:18	014	Train Departure	København H	Otto Busses Vej	2
03/02/2024 23:37:14	014	Train Doors Closed	København H	Otto Busses Vej	2
03/02/2024 23:36:49	014	Train Doors Opening	København H	Otto Busses Vej	2
03/02/2024 23:36:47	014	Train Arrival	København H	Otto Busses Vej	2
03/02/2024 23:35:51	014	Train Departure	Rådhuspladsen	København H	2
03/02/2024 23:35:47	014	Train Doors Closed	Rådhuspladsen	København H	2
03/02/2024 23:35:29	014	Train Doors Opening	Rådhuspladsen	København H	2
03/02/2024 23:35:27	014	Train Arrival	Rådhuspladsen	København H	2
03/02/2024 23:34:19	014	Train Departure	Gammel Strand	Rådhuspladsen	2
03/02/2024 23:34:16	014	Train Doors Closed	Gammel Strand	Rådhuspladsen	2
03/02/2024 23:33:56	014	Train Doors Opening	Gammel Strand	Rådhuspladsen	2
03/02/2024 23:33:55	014	Train Arrival	Gammel Strand	Rådhuspladsen	2
03/02/2024 23:33:06	014	Train Departure	Kongens Nytorv	Gammel Strand	2
03/02/2024 23:33:03	014	Train Doors Closed	Kongens Nytorv	Gammel Strand	2
03/02/2024 23:32:42	014	Train Doors Opening	Kongens Nytorv	Gammel Strand	2
03/02/2024 23:32:41	014	Train Arrival	Kongens Nytorv	Gammel Strand	2
03/02/2024 23:31:44	014	Train Departure	Marmorkirken	Kongens Nytorv	2
03/02/2024 23:31:41	014	Train Doors Closed	Marmorkirken	Kongens Nytorv	2

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station	Platform
03/02/2024 23:48:10	001	Train Arrival	Østerport	Marmorkirken	2
03/02/2024 23:45:34	001	Train Departure	Nordhavn	Østerport	2
03/02/2024 23:45:31	001	Train Doors Closed	Nordhavn	Østerport	2
03/02/2024 23:45:12	001	Train Doors Opening	Nordhavn	Østerport	2
03/02/2024 23:45:11	001	Train Arrival	Nordhavn	Østerport	2
03/02/2024 23:44:19	001	Train Departure	Orientkaj	Nordhavn	2
03/02/2024 23:44:16	001	Train Doors Closed	Orientkaj	Nordhavn	2
03/02/2024 23:43:57	001	Train Doors Opening	Orientkaj	Nordhavn	2
03/02/2024 23:43:56	001	Train Arrival	Orientkaj	Nordhavn	2
03/02/2024 23:43:01	001	Train Departure	Nordhavn	Orientkaj	1
03/02/2024 23:42:57	001	Train Doors Closed	Nordhavn	Orientkaj	1
03/02/2024 23:42:39	001	Train Doors Opening	Nordhavn	Orientkaj	1
03/02/2024 23:42:38	001	Train Arrival	Nordhavn	Orientkaj	1
03/02/2024 23:40:12	001	Train Departure	Østerport	Nordhavn	1
03/02/2024 23:40:08	001	Train Doors Closed	Østerport	Nordhavn	1
03/02/2024 23:39:52	001	Train Doors Opening	Østerport	Nordhavn	1
03/02/2024 23:39:51	001	Train Arrival	Østerport	Nordhavn	1
03/02/2024 23:38:42	001	Train Departure	Marmorkirken	Østerport	1
03/02/2024 23:38:38	001	Train Doors Closed	Marmorkirken	Østerport	1
03/02/2024 23:38:17	001	Train Doors Opening	Marmorkirken	Østerport	1
03/02/2024 23:38:16	001	Train Arrival	Marmorkirken	Østerport	1
03/02/2024 23:37:09	001	Train Departure	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
03/02/2024 23:37:06	001	Train Doors Closed	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
03/02/2024 23:36:47	001	Train Doors Opening	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
03/02/2024 23:36:46	001	Train Arrival	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
03/02/2024 23:35:49	001	Train Departure	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:35:46	001	Train Doors Closed	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:35:27	001	Train Doors Opening	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:35:25	001	Train Arrival	Gammel Strand	Kongens Nytorv	1
03/02/2024 23:34:19	001	Train Departure	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:34:16	001	Train Doors Closed	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:33:55	001	Train Doors Opening	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1
03/02/2024 23:33:54	001	Train Arrival	Rådhuspladsen	Gammel Strand	1

“

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at den manuelle kontrolafgift er meget sjusket udfyldt, og klokkeslættet kan både læses som kl. 23:36 og kl. 23:46.

Ankenævnet lægger imidlertid afgørende vægt på de elektroniske logs og data fra kontrollen. Disse data underbygger et tidsforløb, hvorefter

- 1) kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 23:34:45,
- 2) foto af datterens kørekort blev taget kl. 23:35,
- 3) kontrolafgiften blev sendt elektronisk til Metro Service kl. 23:39,
- 4) klagerens datter oprettede en profil i DOT-appen kl. 23:40:40,
- 5) hun bestilte mobilbilletten kl. 23:41:57,
- 6) hun betalte herfor kl. 23:42:08, og
- 7) modtog derefter billetten på telefonen kl. 23:42:16.

Klageren har oplyst, at datterens rejse foregik med Metroen fra Kongens Nytorv st. til Rådhuspladsen st.

Under ankenævns sagen har Metro Service oplyst, at selv om stewarden må have fejltastet Metroens nummer med nummer 1 i stedet for nummer 14, viser deres logs, at den Metro, hvorpå kontrollen foregik, må have været Metro nummer 14, der afgik fra Kongens Nytorv st. kl. 23:33:06 efter, at dørene lukkede kl. 23:33:03. Metroen ankom til Rådhuspladsen st. kl. 23:35:27 og åbnede dørene kl. 23:35:29.

Selv om stewarden har begået en tastefejl, finder ankenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte Metroens påstand om, at der var tale om Metro nummer 14.

Uanset af det måtte kræve en særlig teknisk indsigt, som ankenævnet ikke er i besiddelse af, for at kunne fastslå NTP-timers nærmere virkemåde, har ankenævnet ikke fundet belæg for at bevise de elektroniske tidspunkter.

Som følge af det anførte kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klagerens datter havde modtaget en mobilbillet på sin telefon, inden hun steg ombord på Metroen.

Da mobilbilletter for at være gyldige i relation til rejser reglerne skal være modtaget på telefonen inden påstigning, blev kontrolafgiften for manglende forevisning af en gyldig billet dermed pålagt med rette. Bedømmelsen heraf ændres ikke af, om passagerens telefonen måtte være løbet tør for strøm.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren har indsendt en rejseplan over en metrorejse med afgang fra Kongens Nytorv kl. 23:45, idet ankenævnet ikke kan lægge til grund, at datteren rejste med denne Metro.

Da den sjuskede skrift på den manuelle kontrolafgift var årsag til, at klageren troede, at datteren var blevet pålagt en kontrolafgift kl. 23:46, og da dette var årsagen til, at hun klagede til ankenævnet, hvilket kostede 160 kr., skal Metro Service godtgøre hende denne udgift.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise slegitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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 rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

NTP timer er ifølge Wikipedia:

”en forkortelse for **Network Time Protocol**. Med NTP-protokollen kan en [computer](#) synkronisere sit indbyggede [ur](#) med [serverens](#) ur, således at tidspunkterne er ens.

Verdens NTP-servere indgår i et [globalt netværk](#), der er organiseret som et [hierarki](#). I toppen af hierarkiet er der stratum-0-ure. Disse er [atomure](#), der går meget præcist. På næste niveau er der stratum-1-servere. En stratum-1-server får tidsinformation fra en stratum-0-kilde. På dette niveau varetages to funktioner: Serverne [kommunikerer](#) løbende indbyrdes for at komme frem til den korrekte [UTC-tid](#). En stratum-1-server har desuden stratum-2-servere som klienter. Selv atomure går ikke helt ens, så afvigelser mellem stratum-1-servere skal korrigeres. Stratum-2-servere stiller tidskilder til rådighed for computere, der har brug for en præcis tidsindstilling.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Min datter købte en billet til metro kl. 23.42.16 (dokumenteret via elektronisk billet)

Min datter fik en bøde kl. 23.46 (dokumenteret via kontrolafgift)

Metro påstår at dokumentationen fra deres egen medarbejder (kontrolløren) er forkert. Det mener vi ikke at den er.

Metro påstår at deres elektroniske informationer er mere korrekte men kan ikke dokumentere eller bevise at der kan være tidsforskydning. Dette har jeg efterspurgt beviser på, men Metro har ikke ønsket at imødekomme dette ønske, selvom det ikke burde være svært at dokumentere.

Dette strider mod retssikkerheden, at vi som borger kan fremlægge skriftlige beviser og at Metro ikke kan.

Ønsker at opnå: At få annulleret en uberettiget kontrolafgift da min datter købte en billet kl. 23.42.16 og modtog en kontrolafgift underskrevet fra kontrollør kl. 23.46.”

Indklagede anfører følgende:

”

Klagerens datter modtog en kontrolafgift i metroen den 3. februar 2023, kl. 23:34, da klagerens datter ikke ved billettering kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende. I tilfælde hvor kunden ikke inden påstigning har sikret sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og bliver mødt af billetkontrol, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Ved brug af al kollektiv trafik gælder reglerne, som fremgår af de til en hver tid gældende [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Af rejsereglerne fremgår det blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Klageren anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at tidspunktet anført på kontrolafgiften, der er udleveret til datteren, skulle være mere korrekt end de elektroniske tidsstemplinger.

Sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som har svarende følgende i forhold til sagen:

Hey jeg skulle havde skrevet 23 :36 men måske er jeg kommet til og skrive 46 ved en fejl.. kan godt huske pax hun ikke havde strøm på

Dette harmonerer fint med de elektroniske tidsstemplinger på kontrolafgiften:

```
<Group/>
<CreateDate>2024-02-03T23:39:14.4930000</CreateDate>
<CivilRegistrationNumber>181105[REDACTED]</CivilRegistrationNumber>
<Sex>female</Sex>
<FirstName>[REDACTED] (FirstName)
<LastName>[REDACTED]
<CName/>
<StreetName>[REDACTED] </StreetName>
<StreetNumber>[REDACTED] Number>
<Floor>7</Floor>
<Side>TH</Side>
<PostalCode>2450</PostalCode>
<City>København SV</City>
<Country>Danmark</Country>
<CPRStatusCode>1</CPRStatusCode>
<FeeDate>2024-02-03T23:34:45.8000000</FeeDate>
```

FeeDate (23:34) er det tidspunkt stewarden aktiverer sin PDA og CreatedDate (23:39) er det tidspunkt, stewarden er færdig med indtastning af informationer og afsender disse elektroniske data fra PDA'en til serveren på Metrovej 3.

Den billet, klageren flere gange fremsender som dokumentation for gyldig rejsehjemmel, er bestilt og henholdsvis leveret til datteren kl. 23:41:57 og 23:42:08, altså efter tidspunktet hvor stewarden har afsendt den elektroniske kontrolafgift.

Af datterens kundehistorik i DOT BackOffice fremgår det, at datteren opretter sig som kunde den 3. februar 2024, kl. 23:40, bestiller sin billet kl. 23:41:57, hvorefter billetten oprettes/købet gennemføres og billetten fremsendes til datterens mobil kl. 23:42:08, hvilket altså ligger næste 3 minutter efter det tidspunkt, den elektroniske kontrolafgift er afsluttet og oversendes til vores server.

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Feb 2024 - 23:42:08
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Feb 2024 - 23:41:57
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	03 Feb 2024 - 23:40:40

I forhold til klagerens udsagn om, at tidsstemplingen, der fremgår af de elektroniske data, skulle være ukorrekt, kan vi oplyse, at den PDA stewarderne anvender er en mobil, der i lighed med alle andre mobiler, modtager data så alle PDA er synkroniseret og kører med samme tidsstemplinger.

Vi har haft sagen til udtalelse hos vores IT-afdeling, som har svaret følgende:

Tidsstemplet på PDA'en bruger bare systemtime eftersom det er en android telefon er det en overordnet NTP server. Ligesom din egen telefon f.eks. der er tiden også rimelig korrekt.

Det er således ikke muligt at dokumentere en fejl, som er ikke-eksisterende, hvorfor vi fastholder, at FeeDate og CreatedDate er korrekte, men at stewarden beklageligvis er kommet til at notere 23:46 i stedet for 23:36 på den håndskrevne kontrolafgift, der er udleveret til datteren i kontrolsituationen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at datteren er påsteget uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, idet klagerens datter ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetteringen, og da vi ikke i Back Office har kunnet konstatere, at billetten skulle være købt før påstigning, vil en nedskrivning således heller ikke kunne komme på talte. Kontrolafgiftens fulde beløb på 750 kr. opretholdes således. Det skal her noteres, at vi pr. 14. februar 2024 har registreret betaling på kontrolafgiftens fulde beløb."

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg har desværre ikke mulighed for at mod argumentere Metros svar på min klage, idet jeg ikke har adgang til deres oplysninger.

Dog kan jeg oplyse jer om, at deres påstand om at jeg ikke havde en gyldig billet i metroen den 3. februar 2024 ikke er korrekt.

Jeg var i byen med nogle veninder den 3. februar 2024 på "Generator Copenhagen". Der var ikke meget strøm på min telefon, og selvom jeg havde fået lov til at låne en oplader ved GC var der åbenbart fortsat ikke meget strøm på da jeg skulle hjem derfra.

Jeg havde en aftale med min mor om, at jeg skulle tage en taxa hjem fra byen, men jeg tænkte det var lettere for mig at tage metroen til hovedbanen og derfra en taxa resten af vejen, da det kan være svært at få fat i en taxa ved Kongens Nytorv. Samtidig syntes jeg ikke at klokken var så mange og jeg følte mig tryk ved at tage metroen. Jeg tænkte, at min telefon nok godt kunne holde sig kørende de få minutter fra Kongens Nytorv til Hovedbanen. Jeg købte derfor en billet til metroen på min telefon.

Se vedhæftet dokumentation for køb af min billet 23.42,

Jeg stod på metroen ved Kongens Nytorv og skulle af ved Hovedbanegården. Jeg bor på [udeladt].th, 2450 København SV.

Jeg har ikke siddet længe i metroen, før en kontrollør spørger om han må se min billet. Jeg tager min telefon frem for at vise billetten. Desværre når kontrolløren ikke at se min billet da telefonen løber tør for strøm. Dette bekræfter kontrolløren også i Metros svar til jer. Dog er kontrolløren flink og oplyser mig om, at jeg vil kunne få annulleret min bøde. Jeg skal blot skrive ind til metro og vise min billet til dem.

Jeg får derfor en bøde.

Se vedhæftet dokumentation for udstedelse af bøden 23.46,

[udeladt da er gengivet under sagsfremstillingen]

Jeg står af ved næstkommende stop Rådhuspladsen sammen med kontrolløren. Det fremgår af den vedlagte bøde.

Jeg vedlægger også min kørelinje fra Kongens Nytorv til Rådhuspladsen, hvor I kan se at det slet ikke kan lade sig gøre for mig at købe en billet 1-3 minutter efter, at bøden efter Metros påstand skulle være registreret hos dem. Dette ville heller ikke give nogen mening at gøre, eftersom jeg godt kan regne ud at dette naturligvis ikke vil være gyldigt.



Samtidig står jeg med en fysisk bøde i hånden, hvorpå der står, at den er udstedt 23.46 og en billet der er købt 4 minutter forinden, så det vil slet ikke give nogen mening.




Send



Følg

23:45	Kongens Nytorv St. (Metro)
	Metro M3 → via København H 4 min, 2 stop undervejs
	 Toget har lav indstigning
23:46 23:46	Gammel Strand St. (Metro)
23:47 23:48	Rådhuspladsen St. (Metro)
23:49	København H (Metro)

 Start/destination erstattet af ækvivalent stoppested

Af ovennævnte kørelinje kan I se, at jeg står på metroen 23.45 ved Kongens Nytorv. Kontrolløren tjekker min billet 23.46. Vi følges til Rådhuspladsen hvor vi sammen stiger af 23.47.

Med ovennævnte mener jeg at have dokumenteret, argumenteret og ikke mindst *bevist* at jeg havde en gyldig billet forinden jeg stod på metroen den 3. februar 2024.

Metros forklaring

Som oplyst indledningsvist kan jeg ikke modbevise Metros svar som jeg kan forstå stammer fra nogle systemmæssige tidsregistreringer som ingen borgere har adgang til og som fremstår både uigennemsigtige og uforståelige i hvert fald for mig.

Samtidig er jeg enormt forvirret over alle de forskellige tidsregistreringer som de oplyser mig om. Jeg forstår dem ikke. Jeg ville enormt gerne forsøge at forklare tiderne for jer, men må desværre opgive dette og håber at I som Ankenævn kan gennemskue det og måske forklare hvordan Metros historie hænger sammen og er mere sandfærdig end mine beviser.

Dog vil jeg lige bemærke følgende,

1. Metro påstår, at kontrolløren har skrevet forkert. De vedlægger en udtalelse fra kontrolløren hvor han oplyser at han godt kan have skrevet forkert. Det er jo ikke en troværdig oplysning da han lige så vel kunne have sagt at han mente at han havde skrevet rigtigt. Det havde Metro nok bare ikke rigtig kunne få til at passe sammen med deres oplysninger, så denne argumentation mener jeg ikke er holdbar
2. Metro påstår også i første omgang at kontrolløren slet ikke har noteret at årsagen til min bøde var pga. manglende strøm, men efter kontrollørens eget udsagn oplyser han at han netop husker, at min telefon løb tør for strøm da han skulle se billetten.
3. Min mor har forsøgt i korrespondancen med metro at forstå dette elektroniske system, da vi virkelig ønsker at forstå, hvordan vi kan lande i denne her situation. Metros bemærkning i den

forbindelse er følgende udtalelse fra deres IT- afdeling, som først er sendt til os i forbindelse med Metros svar til jer

Tidsstempelen på PDA'en bruger bare systemtime eftersom det er en android telefon er det en overordnet NTP server. Ligesom din egen telefon f.eks. der er tiden også rimelig korrekt.

"Rimelig korrekt" er ikke ensbetydende med "korrekt" eller "fejlfri" og i forhold til min sag må det siges at have en ret så afgørende betydning. Samtidig forstår jeg ikke resten af teksten. Jeg og min familie er udmærket klar over, at Metro formentlig har retten på deres side pga. deres teknikaliteter. Og dette uanset om historien hænger sammen eller ej. Ikke desto mindre er jeg glad for at min familie har ønsket at hjælpe mig med at betale for at klage, da denne klage under alle omstændigheder skal frem i lyset, og tydeliggøres for enhver der måtte opleve det samme. Jeg har efterfølgende talt med nogle studiekammerater der desværre har oplevet tilsvarende, hvor de har stået uforstående overfor at de ikke har kunne få annulleret deres bøde, fordi de forinden påstigning havde en gyldig billet. Jeg tænker at årsagerne hertil kan være den samme som ved min. Jeg kan oplyse jer om at denne her oplevelse gør at jeg som ung 18 - årig har mistet enormt meget tillid til det offentlige transportsystem. For hvis ikke jeg har mulighed for at vedlægge mine beviser som er min billet der er købt den 3. februar 2024 kl. 23.42.16 og min bøde som jeg modtog kl. 23.46 som passer med at jeg modtog denne mellem Gammel strand Station og Rådhuspladsen station, hvor jeg og kontrolløren sammen fulgtes ud af døren vil jeg gerne vide, hvilke beviser jeg så vil kunne stole på fremover?"

Hertil har Metro Service svaret:

" Fakta i sagen er:

Datteren blev billetteret i metroen og modtog kl. 23:34 en kontrolafgift, da der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel.

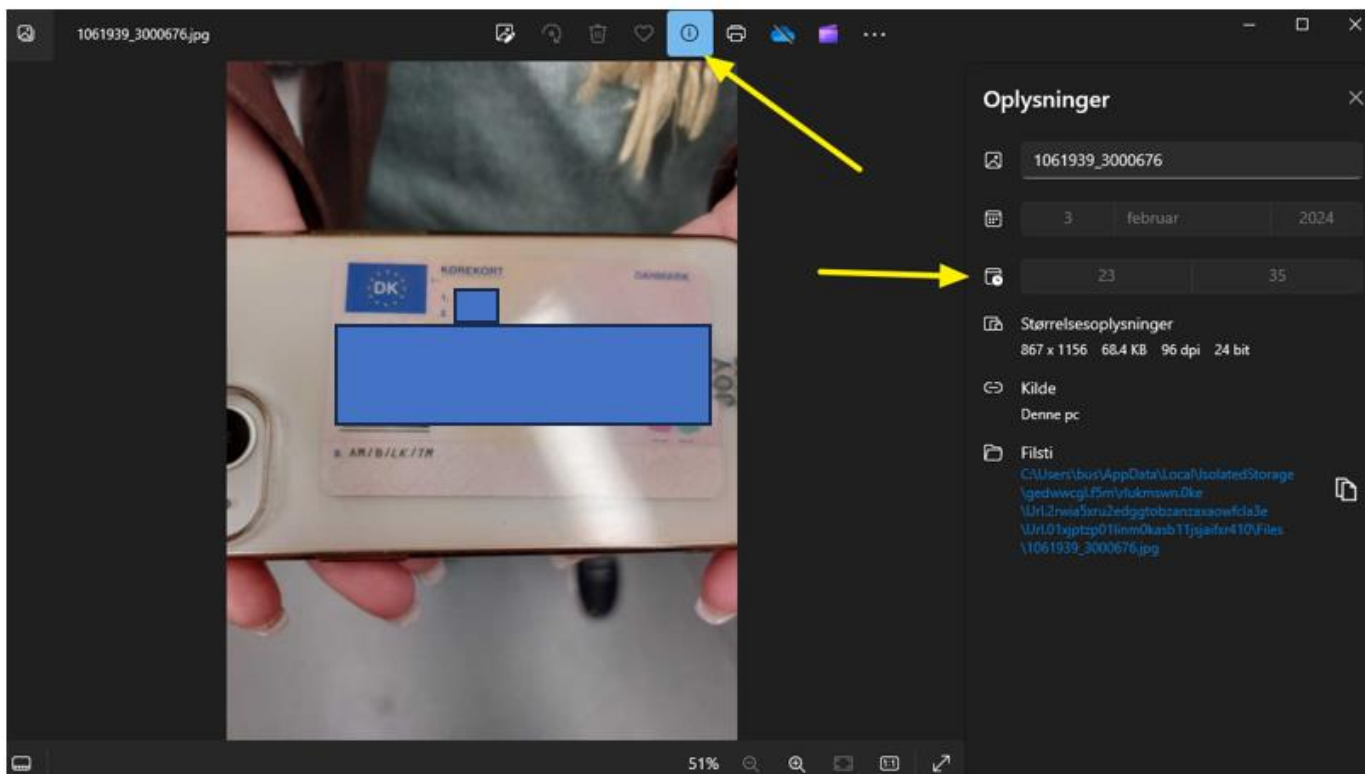
Efter stewarden havde konstateret, at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, aktiverede han sin PDA for udfyldelse af den elektronisk kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-02-03T23:34:45.8000000</FeeDate>
```

Da stewarden var færdig med den elektroniske udfyldelse, blev data fremsendt til vores server:

```
<CreateDate>2024-02-03T23:39:14.4930000</CreateDate>
```

Efter det blev konstateret, at datteren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, tog stewarden i forbindelse med kontrolafgiftsudstedelsen billedet af datterens kørekort, der blev fremvist som legitimation – dette er ifølge billeddata taget kl. 23:35, se nedenfor:



Som det ses af ovenstående, er billedet taget inde i toget.

Det er på baggrund af ovenstående uomtvisteligt, at den tid, stewarden har anført på kontrolafgiften, der blev udleveret til datteren, er 23:33 (og ikke som anført af klageren/datteren kl. 23:43).

Datteren bestilte og købte ganske rigtigt en billet kl. 23:42, men dette var efter billetteringen og udstedelse af kontrolafgiften.

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	03 Feb 2024 - 23:42:08
Gennemført	Betaling gennemført	03 Feb 2024 - 23:42:16
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	03 Feb 2024 - 23:42:16
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Feb 2024 - 23:42:19
Gennemført	Billet åbnet	03 Feb 2024 - 23:42:19

På baggrund af ovenstående mener vi således fuldt at have dokumenteret, at datteren befandt sig i toget uden gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet samt at billetten først blev anskaffet efter kontrolafgiftens udstedelse.

Vi fastholder således, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor sagen fastholdes.

Det kan oplyses, at der er indgået indbetaling på 750 kr. til os den 14. februar 2024.”

Klageren har på ny skrevet:

“Vi har ikke yderligere kommentarer til selve vores klage, da vi mener at have forelagt al den dokumentation vi har. Billet og bøde. Det eneste en passager har.

Dog er det opsigtsvækkende, at Metro ikke forholder sig til vores dokumentation og oplysninger i sagen.

En klage skal efter min juridiske erfaring besvares ud fra de klagepunkter klager har og ikke blot fastslå de oplysninger bøden er givet på baggrund af.

Jeg finder det meget problematisk, at Metro ikke en eneste gang har forholdt sig til de konkrete klagepunkter og argumenter vi er kommet med og som vi har brugt så meget tid på at forklare og redegøre for.

Det er ikke trygt at være passager under disse forhold, men jeg forstår deres bekymring hvis det skulle komme frem at deres tidsregistreringer er fejlbehæftede.

Jeg ser frem til at sagen bliver synliggjort, således at alle andre der oplever eller har oplevet lignende sag kan komme frem i lyset. Jeg tænker at hvis der kommer mange af disse sager, at I således er nødsaget til at gå ind i en nærmere undersøgelse af forholdene hos Metros interne tidsregistreringer, som tilsyneladende ikke er ens med passagerens dokumentation for rettidigt køb af billet og bøde.

At en kontrollør "påstås at skrive forkert" på en bøde er ikke en juridisk dokumentation fra Metros side, som de kan være bekendt at udstille, men til gengæld passagerens eneste bevis sammen med sin billet.

Når en af Metros ansatte laver så alvorlig en fejl burde Metro selv hæfte for denne ansatte i stedet for at prøve at bilde passageren noget ind som pågældende ingen indflydelse har på at modbevise.

Det håber jeg I også kan se i Ankenævnet.”

Metro Service har svaret:

“Vi har ikke yderligere kommentarer, da vi mener at have fremlagt dokumentation (bevis) for, at datterens billet er bestilt, gennemført og leveret efter påstigning, ligesom stewardens billede af datterens kørekort (taget inden i metroen) er tidsstemplet 23:35, altså inden tidspunktet for oprettelse, bestilling, gennemførelse og levering af billetten.

Vi er uforstående overfor klageren seneste mail, hvor klageren skriver, at vi ikke har forholdt os til deres dokumentation og oplysninger i sagen, det mener vi bestemt vi har og også har fremlagt dokumentation herfor.”

Hertil har klageren anført:

“Men kort må jeg indrømme at jeg intet forstår af det Metro skriver og har ikke en ærlig chance for at sige noget til det - har derfor kun en enkelt bemærkning. Overskueligt og gennemsigtigt for passagerne er det ihvertfald ikke. Vi holder naturligvis på vores beviser som er let gennemskeligt for alle, herunder

1. Billet købt inden påstigning
2. Bøde givet efter påstigning

Det kan alle regne ud og gennemskue. Hvis metros kontrollør har lavet en fejl, må de sørge for en

bedre oplæring da det har haft en ret så stor konsekvens for os at skulle bevise noget der rent faktisk er sandheden. Det er simpelthen for dårligt at vi skal bruge tid på det.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand