

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0365
Klageren:	XX Sverige
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han har kvittering på, hvor meget han betalte for billetterne til sin familie, og det må være billetautomaten, der ikke udskrev alle billetterne Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Rolf Høymann Olsen Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 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, der 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

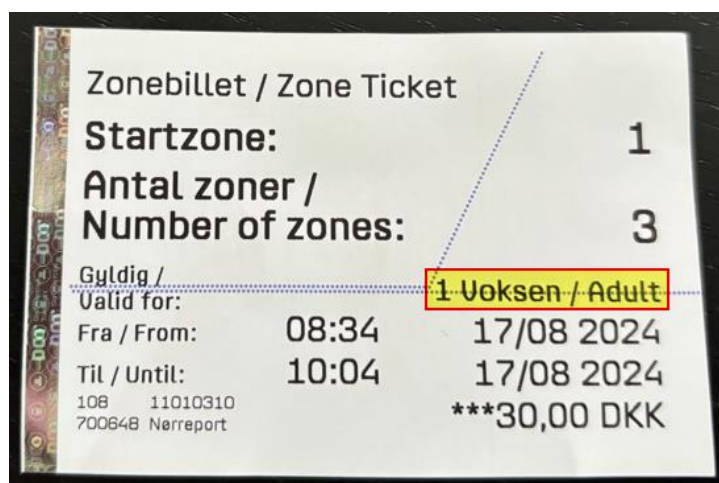
Klageren og dennes familie på i alt 5 medlemmer skulle med fly retur til Stockholm fra Kastrup Lufthavn den 17. august 2024 kl. 10:50:

Flybillet:

Flight/Date Class/Status	Route	Departure Meal	Arrival	Latest Check-in	Flight Duration
Scandinavian Airlines Operated by Sas Connect					
SK 411 / 15AUG	Stockholm Arlanda - Copenhagen Kastrup	20:05	21:15	19:25	Terminal 5
V / Confirmed		Refreshments	For Purchase		01:10
Scandinavian Airlines					
SK 403 / 17AUG	Copenhagen Kastrup - Stockholm Arlanda	10:50	12:05	10:10	Terminal 3
V / Confirmed		Refreshments	For Purchase		01:15

De ville tage Metroen ud til lufthavnen og købte på Nørreport st. i alt 5 billetter i automaten til et samlet beløb på 135 kr.

Den første billet blev udskrevet kl. 08:35:09 og så således ud:



Ifølge klageren havde de travlt med at nå deres fly, og da automaten ikke udskrev flere billetter, medtog de kun den ene fra automaten, inden de steg ombord på Metroen. Her var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da det kun var klagerens ægtefælle, der kunne forevise en gyldig billet, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 08:50:31.

Stewardens elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-08-17T08:50:31.5430000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Amager Strand</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Papirbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.o
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax var to voksne men havde kun en billet
```

Samme dag, den 17. august 2024, klagede han over kontrolafgiften til Metro Service, da han havde betalt billetter for dem alle fem, men ku fik udskrevet 1 billet:

"Hade betalt biljett till 4st vuxna och 1 barn då vi var (2vuxna, 2 ungdomar och 1 barn) i automat vid Nørreport station. Vi fick ut bara en biljett ur automaten se bifogat. Kunde inte vänta hur länge som helst då vi hade flyg att passa. Hoppas ni har förståelse för detta. Jag visade för kontrolanten att vi hade betalt för alla men vi fick kontrolagiften ändå"

Desuden indsendte han transaktionsdetaljer fra sin bank og deres fem flybilletter:

 mastercard SAS EUROBONUS WORLD MASTERCARD® Mitt kort					
< Tilbake Transaktionsdetaljer Här kan du se detaljer för din transaktion. Är transaktionen felaktig? Gör en reklamation här					
Specifikation	Belopp	Datum	Ort	Valuta	Utl.belopp/moms
Noerreport Station	210,14	08-17	Koebenhavn s	DKK	135,00

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 26. august 2024, da billetautomaten havde været fuldt funktionsdygtig, og da en bankudskrift for køb af billet ikke kan indsendes efterfølgende og side-stilles med, at passageren viste en billet i kontrolsituationen:

"Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport.

Du har modtaget en kontrolafgift, fordi du ikke kunne fremvise gyldig billet, da du blev mødt med billetkontrol metroen.

Jeg har været i kontakt med vores tekniske afdeling, som har bekræftet at den benyttede billetautomat har fungeret normalt, og der er ingen tegn på at automaten ikke har printet alle billetterne.

Vi accepterer efterfølgende visning af personligt kort eller billet, men ikke af en kontantbillet, da denne er upersonlig. Det betyder at den kan deles med andre. En bankudskrift anses derfor heller ikke som dokumentation på, at man har været i besiddelse af en gyldig billet. En kontantbillet er kun gyldig for den passager, der fremviser billetten ved billetkontrol.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at købe en gyldig billet inden rejsen startes, samt sikre at denne kan vises under hele rejsen. Vi anbefaler derfor, at man finder sin billet frem og gør klar til at vise den, før man stiger på Metroen.

Jeg kan sagtens forstå, at der kun er tale om en ærgerlig situation og jeg er sikker på, at du har rejst med gode intentioner. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer.

Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser."

Klageren fastholdt på ny, at automaten kun havde udskrevet 1 billet, hvorefter Metro Service svarede, at automaten havde fungeret. Klageren spurgte, om Metro Service kunne finde/udskrive de andre billetter ud fra klagerens ene billet, hvortil Metro Service svarede, at en upersonlig billet kun er gyldig for den passager, der foreviser den.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service på sekretariatets anmodning har indsendt loggen fra billetautomaten, hvoraf det fremgår, at automaten udskrev i alt 5 billetter med 3-4 sekunders mellemrum efter den første billet, som blev forevist i kontrolsituationen.

N TO_CHAR(SALESDetail				DESCRIPTION
	SALESTRANSACTIONNO	RUNRECEIPTNO		
0 2024.08.17 08:35:09	990252	700648		HT-Voksen 3 zones
0 2024.08.17 08:35:12	990252	700649		HT-Voksen 3 zones
0 2024.08.17 08:35:16	990252	700650		HT-Voksen 3 zones
0 2024.08.17 08:35:19	990252	700651		HT-Voksen 3 zones
0 2024.08.17 08:35:22	990252	700652		HT-Barn 3 zones

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. 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.

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 og foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Loggen fra automaten viser, at der blev udskrevet i alt 5 billetter med få sekunders mellemrum, og ankenævnet har tidligere fået oplyst af Metro Service (fx i sag nr. 2020-0027), at mens billetterne bliver printet, blinker der en rød tekst på billetautomatens skærm, ligesom lyset i 'billetsuffen' blinker.

Ankenævnet kan dermed ikke lægge til grund, at automaten kun udskrev 1 billet, som klageren gør gældende, og hvis han havde kigget på billetten, ville han kunne se, at den kun var gyldig til 1 voksen, og kostede 30 kr.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 trafikselskaber 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 legitimation 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt

metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Kontrollavgift för saknad av en biljett. Vi var en familj på fem personer som betalade biljett i automat vid Nörreport för att åka till Kastrup med Metro. vi fick ut bara en biljett och var tvungna att skynda oss då vi hade ett flyg att passa. När det var 2 stationer kvar blev vi kontrollerade och jag kunde bara visa upp en biljett och att jag betalat för resterande men det räckte inte. I min över klagan till Metro har jag skickat in min biljett, bankutskrift med betalning och även allas flygbiljetter för att visa hur många vi var och vad jag betalat.”

Indklagede anfører følgende:

” 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 gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#), der blandt andet er tilgængelig på [DOT's hjemmeside](#).

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.

I den konkrete sag blev klageren, der rejste med sin familie, billetteret den 17. august 2024 kl. 08:50 efter metroen havde forladt Amager Strand i retning mod Lufthavnen. Der blev ved billetteringen fremvist en voksenbillet, men da de var 2 voksne, blev der udstedt en kontrolafgift helt efter gældende regler. Det fremgår ikke, hvor gamle klagerens børn er, og vi skal derfor ikke kommentere yderligere på, hvorvidt de også skulle have haft kontrolafgift(-er).

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet under pkt. **2.4.1. Brug af billetter og kort, udstedt på pap, pair eller mobile enheder:**

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Hvis klageren havde fulgt ovenstående og kastet et blik på den billet, der kom ud af automaten, ville han øjeblikkeligt have været klar over, at der måtte komme en eller flere billetter, da det af billetten fremgår, at denne er gyldig til **1 Voksen**.

Hvis der købes flere billetter, printes disse enkeltvis for at give fleksibilitet for de rejsende. Mens printningen pågår, fremgår det af skærmen med rød skrift, at printningen er i gang og herudover blinker lyset i udfaldsskuffen. Lyset slukker først, når alle billetter er leveret.

Billetter og eventuelt kvittering leveres i udfaldsskuffen med meget kort interval mellem leveringerne.

I forbindelse med den indledende sagsbehandling, har sagsbehandleren haft sagen til undersøgelse i den tekniske afdeling som varetager Metros billetautomater og spurgt om der har været fejl på den pågældende automat. Det har ikke tilfældet – se tilbagemeldingen nedenfor.

Hej Kristina!

Jeg kan ikke se tegn på, at ikke alle 5 billetter er printet og udleveret.

TVM 108 har fungeret normalt, og det hele ser normalt ud i situationen.

Med venlig hilsen/Best regards

Leading technician - TVM

En billet købt i en billetautomat er en upersonlig rejsehjemmel og alene gyldig for ihændehaber på fremvisningstidspunktet.

En sådan billet er således udelukkende gyldig som rejsehjemmel, hvis den originale billet fremvises i kontrolsituation og efterfølgende visning af billet eller dokumentation for køb accepteres derfor ikke.

Det er beskrevet i rejsereglerne:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print Selv-billet. Print Selv-billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier eller billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.

Hvis kunden rejser på sit Rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift.

Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn. På samme måde skal en kunde med et Rejsekort Personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Som sagsbehandleren også skrev i svaret til klageren, kan vi godt sætte os ind i at det er en ærgerlig situation. Men alle passagerer bliver behandlet ens, og kravet om at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Vi mener således, at kontrolafgiften er pålagt i henhold til gældende regler, at afgørelsen i den indledende sagsbehandling er korrekt og fastholder derfor vores krav om betaling af afgiftsnummer 01249239 på 750 kroner.

Det kan oplyses, at der på alle billetautomater er opkaldspunkter, der sætter kunden i direkte kontakt med vores kontrolrum, der er bemandet 24 timer i døgnet, alle årets 365 dage. Hvis klageren således efter at have modtaget billetten til 1 Voksen, måtte mene at der manglede yderligere levering, ville det have været muligt at gøre brug af dette opkaldspunkt for råd og vejledning.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager, hvor afgørelserne er faldet ud til det indklagede selskabets fordel, og hvor ankenævnet blandt andet har anført nedenstående:

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændehabereren 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.

”

Og videre:

Det er således vores påstand, at hvis klageren og hans familie havde så travlt, at de ikke havde tid til at tjekke den billet, der kom i udfaldsbakken og således konstatere, at denne kun gjaldt til 1 person, og der derfor måtte komme flere, er familien ikke taget tidligt nok af sted, hvis de ca. 13 sekunder skulle gøre, at de ville misse deres fly.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand