

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0285

**Klageren:** XX

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. Kvittering ikke billet.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 5. november 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 10. november 2009

**Sagens faktiske forhold:** Klageren skulle den 4. november 2009 for første gang rejse med metroen fra Kgs. Nytorv og købte med sit dankort en billet i automaten. Han tog den "flap" der lå i bakken og kiggede ikke nærmere på den, da han ifølge det oplyste regnede med, at det var billetten.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel kl. 13.45 blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr., da der alene var tale om en kvittering for køb af en billet og ikke selve billetten. På kontrolafgiften har stewarden anført følgende:

"Pass. kørte for første gang med Metro. Købte billet med kort. Forstod ej at han skulle vente på sin billet. Tog den kvittering som lå i TVM-maskinen."

Klageren har indsendt sin bankudskrift fra den 4. november 2009 hvoraf fremgår, at der er hævet 31,50 kr. på Kgs. Nytorv.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han tog den billet, der lå i automatens skuffe, men ved kontrol fik han oplyst, at der var tale om kvittering fra den forrige kundes billetkøb,

at det var første gang han rejste med Metro og derfor var koncentreret om at finde rundt, og ikke vidste at der kommer både kvittering og billet ved køb i automaten, samt

at han har dokumenteret sit køb af billet ved fremlæggelse af kontoudskrift.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter Movia's takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner) og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet er upersonlig (og vil kunne overdrages til tredje mand), hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihænde-haver på billetteringstidspunktet,

at billetautomaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet. Det er således ikke teknisk muligt, at automaten kun udsteder en dankortkvittering og ikke billet,

at der ikke har været registreret fejl på nogen af maskinerne i tidsrummet mellem kl. 13:00 og 13:45 den pågældende dag,

at af billetten fremgår tydeligt om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Af kvitteringen fremgår maskinens nummer, adressen på maskinens fysiske placering (stationsadresse), dato og tid, korttype og -nummer samt efterfølgende en del tekniske informationer og koder. Det fremgår ikke af denne kvittering, hvilken type billet, fra hvilken og til hvor mange zoner, der er købt billet til, samt

at hvis passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, der det altid muligt at benytte et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle metrostationer og i alle metrotog. Ved spørgsmål der relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og bankudskrift.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og

ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser.”

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato, klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Metroservice har til klagesagen oplyst, at automaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet, at det ikke er teknisk muligt, at automaten kun udsteder dankortkvittering men ikke billet, samt at der ikke har været driftsproblemer med den pågældende automat på det omhandlede tidspunkt.

Ankenævnet anser det herefter ikke for sandsynligt, at billetautomaten kun har udstedt en dankortkvittering og ikke en billet.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at der er fremlagt bankudskrift kan ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Da ankenævnet jævnlige behandler klagesager, der vedrører det forhold, at passageren tager fejl af kvittering (fra en anden passagers billetkøb) og billet, har ankenævnet rettet en henvendelse til Metroservice A/S, som har oplyst, at man pr. 1. juli 2010 forventer at installere nyt software i maskinerne, således at passagerer aktivt skal vælge en kvittering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. maj 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved