



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

at den billet, han fik fra billetautomaten var ulæselig,

at han vedhæftede dokumentation til den oprindelige klage samt oplysninger om vidner, men Metro-service ses ikke i deres foreløbige afgørelse at have forholdt sig til substansen - nemlig en billetautomat, der skriver ulæselige billetter ud,

at hans sag ikke minder om den, som Metro-service har henvist til, da det eneste der kom ud af maskinen var et meget utydeligt stykke papir,

at han ikke var i tidsnød med drøftede med sine rejseledsagere, hvad han skulle gøre, men de var enige om, at det var en billet, som var udskrevet, samt

at det ikke er vejledning på skærmen om, hvad man skal gøre, hvis man ikke kan læse billetten.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et fælles takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zone) 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. Der vil således heller ikke være mulighed for at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af fremvisning af kvittering eller udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihænde-haver på billetteringstidspunktet,

at billetautomaten først udsteder billetten og derefter følger kvittering for købet. Det er således ikke teknisk muligt, at automaten kun udsteder en dankortkvittering og ikke en billet. Teknisk afdeling har oplyst, at der ikke har været fejl på maskinen den pågældende dag mellem kl. 17:45 og 18:00,

at det af billetten tydeligt fremgår, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Af kvitteringen fremgår maskinens nummer, adresse 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 eller hvor mange zoner, der er købt,

at hvis passageren er i tvivl eller har spørgsmål i forbindelse med billetkøb eller øvrige spørgsmål i relation til rejsen eller metroen generelt, er 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 passeren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet, samt

at der henvises til den tidligere truffne afgørelse i klagesag 2009-0001, hvor klagen har samme baggrund, og hvor sagen er faldet ud til indklagedes fordel.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance og kvitteringen.

## **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.

Metro Kundeservice 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.

Det er imidlertid åbenbart, at der var problemer med automatens udskrivning af billet/kvittering, hvilket fremgår af den fremlagte kvittering, som denne sag vedrører. Dokumentet angiver at være udskrevet kl. 17.49 vedrørende et foretaget køb til 21 kr., men er i øvrigt vanskeligt at læse. Det er i derfor i den konkrete situation forståeligt, at klageren har forvekslet kvitteringen for (en anden passager) billetkøb med en billet.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal endvidere i medfør af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. ankenævnets vedtægter § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen.

Metroselskabets navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S 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.

På ankenævnets vegne, den 29. april 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand