

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0067

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Metroselskabet I/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Automat kunne ikke stemple.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 5. og 23. marts 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 28. april 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren har oplyst, at han den 4. marts 2009 på vej hjem fra arbejde skulle med metroen fra DR Byen. Den eneste billetautomat ved trappeopgangen virkede ikke. Der kom en metro i det samme, og klageren havde ikke tid til at gå ned i den anden ende af stationen for at stemple. Han steg derfor på metroen uden gyldig rejsehjemmel. Ved efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

Klageren rettede derpå skriftlig henvendelse til indklagede den 5. marts 2009 med anmodning om annullering af kontrolafgiften, hvilket indklagede selskab afslog ved brev af 18. marts 2009 uden at oplyse om klagerens mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Herefter skrev klageren på ny den 23. marts 2009 til indklagede selskab og gjorde indsigelse over, at han ikke var blevet oplyst om ankemuligheder. Indklagede selskab fastholdt afgørelsen den 14. april 2009 og henviste klageren til ankenævnet.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han tidligere har været i samme situation (det sker alt for tit, at billetautomater og billetkøbsautomater ikke virker), hvor Metro-stewarden ikke udstedte en kontrolafgift,

at det derfor har skabt præcedens,

at han som regel når hen til en af de andre klippeautomater, men det kunne han ikke nå i den omtalte situation, hvor det var en kold, regnfuld og blæsende aften,

at de klippeautomater, som Metro anfører ligger midt på stationen, faktisk ligger nærmere den anden ende - altså den sydlige. Dermed er det ikke så nemt lige at nå at løbe derhen og stemple, når den nordlige klippeautomat er ude af drift,

at Metro ikke lever op til sit ansvar ved at sørge for, at brugerne har ordentlige muligheder for at få stemplet sit klippekort,

at det er flere gange sket, at han er kommet for sent på arbejde, fordi han skal kontakte driftscentralen, når automaterne ikke virker,

at det må være et almindeligt kendt problem blandt Metro- stewards, at der er en del klippeautomater, der ikke virker. Det er vel det, der førte til, at den pågældende steward ikke udskrev en kontrolafgift, da klageren et par uger tidligere rejste uden at have klippet klippekortet, hvor det i øvrigt var den samme klippeautomat på DR Byen, der ikke virkede, samt

at Metro anbefales allerede i første brev til kunderne at oplyse om klagemulighederne, så brugerne med det samme ved, hvilke muligheder de har.

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

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

at kunden selv skal sikre sig på forlangende at kunne fremvise gyldigt og korrekt stemplet billet eller klippekort,

at hvis det af en eller anden årsag ikke måtte være muligt at få klippekortet klippet i en klippekortsautomat, må der købes billet i billetautomaten - alternativt købes en sms-billet,

at hvis kunden ikke har mulighed for nogen af disse alternativer, kan et af de gule opkaldspunkter på stationer eller opkaldspunktet på billetautomaten benyttes. Disse opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede, og eventuelt få en steward sendt til stationen, hvis dette måtte blive aktuelt,

at der på DR Byen station er placeret 4 klippekortsautomater – én i hver ende samt 2 i midten,

at der i tidsrummet kl. 18:00 – 00:00 er 6 minutter mellem afgangene fra DR Byen,

at klageren efterlyser ankemulighed i første besvarelse. Den almindelige procedure er, at en afgift kan ankes to gange. Der vil ved de to anker være to forskellige sagsbehandlere, der undersøger

og vurderer den konkrete sag. Ved en fastholdelse af 2. anke, vil der altid være oplyst, hvortil henvendelse kan rettes, såfremt kunden ønsker at gå videre med sagen. Dette er også blevet gjort i dette tilfælde,

at det er meget beklageligt, hvis klageren tidligere ikke er blevet pålagt en kontrolafgift for at rejse uden billet, da det billetterende personale ikke må sagsbehandle eller forholde sig til konkrete sager, men udelukkende skal forholde sig til, om en kunde er i besiddelse af og kan fremvise gyldig rejsehjemmel eller ej. Har kunden ikke gyldig rejsehjemmel, skal der udstedes en kontrolafgift og kunden henvises til at kontakte kundeservice, hvis afgiften menes udstedt på forkert grundlag.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** Det fremgår af Metroens rejseregler, at rejsende skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder, og selv skal sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selvom han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at der på den pågældende metrostation er i alt 4 stempelautomater.

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 få stemplet billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Ankenævnet finder i den konkrete sag, hvor der var flere automater på stationen, at klageren bærer ansvaret for, at han ikke fik stemplet klippekortet, inden han påbegyndte sin rejse. Ankenævnet bemærker, at der alene var 6 minutter mellem hver metroafgang på det omhandlede tidspunkt.

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.

Ankenævnet har fået oplyst, at Metroselskabet nu har ændret praksis, således at der i første afslag til kunden gives ankevejledning om Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet tager dette til efterretning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE:

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

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

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 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 6. oktober 2009.



Tine Vuust  
Nævningsformand