

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0030

**Klageren:**

XX  
Tyskland

**Indklagede:** Metroselskabet I/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at køre uden billet

**Ankenævnets  
sammensætning:**

Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg (2stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 16. marts

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 23. marts 2009

**Sagens faktiske forhold:** Klageren, der er bosiddende i Tyskland, har oplyst, at han med to timers forsinkelse landede med flyet fra Berlin d. 27/2 for at besøge sin 2-årige søn. Klageren skulle med Metroen fra lufthavnen til Christianshavns Torv og forsøgte gentagne gange at benytte betalingskort for at indløse billet på den ene side af automaten, der var i uorden. Imens afgik en metro. Klageren forsøgte herefter forgæves at betale på den anden side af automaten. Han valgte derfor at filme den besked, der fremgik af automaten. Filmen kan ses på <http://vimeo.com/3618530> og beskeden var følgende: "Betalingskortet kan i øjeblikket ikke benyttes på grund af tekniske fejl".

Klageren kørte herefter med metroen uden billet og stod af på Christianshavns Torv. Da han gik op fra perronen, så han en kontrollør og fandt sit kamera frem for at vise optagelsen til kontrolløren. Ifølge klageren blev han henvist til den ansvarshavende kontrollør, som stillede spørgsmålstegn ved, hvornår optagelsen havde fundet sted, og som gjorde gældende, at klageren skulle have haft købt en billet via SMS.

Klageren oplyste herefter, at han ikke havde boet i København i to år, da han bor i Tyskland, hvilket han kunne dokumentere. Da klageren på ny forsøgte at vise kontrolløren videoen, oplyste, denne, at han ville tilkalde politiet, hvis ikke klageren ville fremvise ID. Dette ville klageren ikke, og bad kontrolløren om at tilkalde politiet. Der stod imidlertid allerede en betjent bag dem, hvorefter klageren udleverede identifikation og modtog den kontrolafgift, som blev udskrevet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret samt at modtage en beklagelse fra indklagede. Til støtte herfor har han gjort gældende,

at det er interessant, at metroselskabet påpeger at der er rigelig mulighed for at anskaffe sig kon-tanter, idet så vidt han er bekendt, er der ikke opstillet nogen hæveautomat eller lignende på me-trostationen i lufthavnen,

at argumentet om sms-billettering ikke er holdbart, idet der ingen steder på metrostationen er oplyst at man kan købe en billet via sms, og da klageren ikke bor i Danmark, kan det ikke være forventet at han skal vide, at det er en mulighed,

at metroens medarbejdere udmærket er klar over, at automaterne ikke vil modtage kort, da det er et generelt problem,

at klageren efterfølgende har talt med flere metromedarbejdere, som selv udtaler, at de er be-kendt med problemet, og som pointerer, at løsningen er, at man ganske enkelt ikke følger auto-matens anvisninger, men i stedet lader kortet sidde 10 sekunder ekstra,

at det skyldes, at automaternes kortlæsere er i dårlig stand, hvilket var årsagen til klagerens manglende billettering, som det også ses af den video, han optog,

at argumentet om at stige af på næste station og prøve igen, når hans kort ikke virkede på de to automater han prøvede, også er uholdbart. Han har efterfølgende oplevet det selv samme problem på samtlige automater, han har prøvet på andre metrostationer, men hans kort fungerer upåklage-ligt i alle andre typer automater, samt

at oplysningen om at benytte en af de små opkaldsknapper, som man har valgt at placere ano-nymt på væggen, er fin, men der står ingen steder at man kan benytte dem, hvis automaten ikke virker, og indtil han blev gjort opmærksom på andet, troede han, at de kun var til brug i nødsitua-tioner.

**Indklagede:** Fastholder kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor anført,

at Metroen kører, som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter Movia's takst-system, der er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyl-digt kort eller billet, som kan fremvises på forlangende,

at bøjede klippekort, manglende mønter (automaterne tager ikke sedler) og/eller manglende dansk valuta, ikke berettiger til at rejse gratis,

at hvis kunden ikke kan købe billet med sit kreditkort, er der stadig mulighed for at gøre brug af den nye sms-tjeneste eller benytte kon-tanter. Netop i Lufthavnen er der rig mulighed for at skaffe sig kontanter,

at billetsystemet ikke har ændret sig siden Metroen åbnede i 2002 – dog er muligheden for køb af sms-billetter et nyt tiltag, som er blevet indført ultimo 2008,

at hvis kunden måtte have problemer i forbindelse med sit køb, er det altid muligt at gøre brug af opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Denne sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet. Denne operatør kan råde og vejlede, hvis kunden måtte have spørgsmål eller problemer. Hertil kommer, at stationen i Lufthavnen er bemandet, hvorfor det vil være muligt at tage kontakt til stewarden, som findes på perronen,

at der lige over skærmen på selve billetautomaten er en vejledning i, hvordan en sms-billet anskaffes,

at det ville have været muligt at stige af på næste station og forsøge et billetkøb. Metroen kører med så regelmæssige intervaller, at dette kun vil give en længere rejsetid på omkring 5 minutter,

at dét, som klageren har oplevet den 27. februar 2009, da han ankom til Christianshavns station, er en "sealed station", hvilket vil sige, at en hel station lukkes af og alle, der forlader stationen, billetteres, da den eneste måde de har kunnet kommet dertil, er med Metroen,

at som udgangspunkt må billetterende personale ikke sagsbehandle, men skal udelukkende forholde sig til, om den enkelte kunde har billet eller ej. Har kunden ingen billet, skal der udstedes en kontrolafgift, uanset årsag. Stewarden skal herefter henvise kunden til at kontakte Kundeservice, hvorfra al sagsbehandling foregår,

at Metroen påtænker som en ekstra service at opsætte en vekselaugmat på Lufthavnen metro station, men der er i lufthavnens terminal 3 rig mulighed for at veksle, idet der er flere forretninger, der her er åbne, samt et bemandet DSB billetsalg, der sælger billetter, som også er gyldige i metroen,

at det er korrekt, at Metroselskabet oplever, at enkelte af kunderne fra tid til anden har problemer med at benytte deres betalingskort, hvilket naturligvis ikke er optimalt,

at som systemet er i øjeblikket, aflæser billetautomater magnetstripen på betalingskortet, men der arbejdes på at få ændret kortlæserne til i stedet at læse kortets chip, hvilket vil gøre læsningen af kort endnu mere stabil, end tilfældet er i dag. Det kan dog oplyses, at de kunder, som oplever problemer med billetautomater, udgør en meget lille promille i forhold til det totale antal transaktioner, der dagligt foregår

at Metroselskabet ikke opfatter opkaldspunkter som små og anonyme. De måler ca. 20 x 35 cm og er gule. De er udstyret med en rød knap med påskriften "Alarm" samt en grøn knap med påskriften "Info". Herudover findes på selve billetautomaten en knap, som kan benyttes ved problemer med maskinen, eller hvis kunden har brug for vejledning. Endelig er der oftest en medarbejder tilstede på metrostation Lufthavnen, netop med henblik på at yde en ekstra service til de turister, der måtte komme.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Det fremgår af indklagedes rejseregler, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning 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.

Ankenævnet lægger til grund, at den videooptagelse, som klageren har linket til, er en videooptagelse fra den pågældende episode, som klagen vedrører. Af optagelsen fremgår, at klagerens betalingskort ikke kunne benyttes i automaten grundet tekniske problemer med automaten. Automaten virkede således ikke med det betalingskort, som klageren måtte forvente at kunne benytte i Metroen.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, og den omstændighed, at det er muligt at købe billet via SMS, fritager som udgangspunkt ikke i sig selv Metroselskabet for at stille en funktionsdygtig automat til rådighed for passagerne. I det konkrete tilfælde, hvor klageren ikke var bosiddende i Danmark, kan det ikke kræves, at han købte billet via SMS. Ifølge ankenævnets oplysninger var SMS billetter først tilgængelige pr. ultimo januar 2009 og var en relativ ny tjeneste på daværende tidspunkt, ligesom det ikke er muligt at købe billet fra telefoner med udenlandsk abonnement. Klageren har i klageskemaet oplyst et udenlandsk telefonnummer.

Passagerer er dog forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at købe en billet i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, ikke virker.

Klageren havde forgæves forsøgt betaling via begge automatens kortindlæsere, inden han valgte at stige på metroen uden billet.

På baggrund af klagerens fremstilling af sagen, var der på stationen ikke den fornødne information om, hvordan man skaffer billetter, og når man kommer fra udlandet, er det ikke åbenbart uden nærmere skiltning, at man i et DSB-Billetsalg i ankomsthallen i lufthavnen kan købe billet til metroen.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klageren i dette tilfælde ikke skal bære ansvaret for den manglende gyldige rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker iøvrigt, at metroservice med sit forslag til klageren om at stige af metroen og forsøge at købe billet på en anden station, skaber uklarhed om Metroselskabets rejseregler.

Ankenævnet har endvidere noteret, at metroservice ikke har givet ankevejledning i sit skriftlige afslag til klageren af 18. marts 2009.

Det fremgår af Forvaltningslovens § 25, at skriftlige afgørelser, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage. I kommentarerne til § 25 er anført, at klagevejledning skal gives i forbindelse med meddelelsen af den trufne afgørelse.

På den baggrund henstiller ankenævnet, at metroservice med fremoverindfører en praksis, hvor efter trufne afgørelser, der ikke giver klageren helt eller delvist medhold, følges af en klagevejled-

ning om, at afgørelsen kan indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt med en henvisning til ankenævnets hjemmeside.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Indklagede er ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Indklagede skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 30. juni 2009.



Tine Vuust  
Nævningsformand