

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2010-0020

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Klippemaskine stemplet oveni tidligere stempel.

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

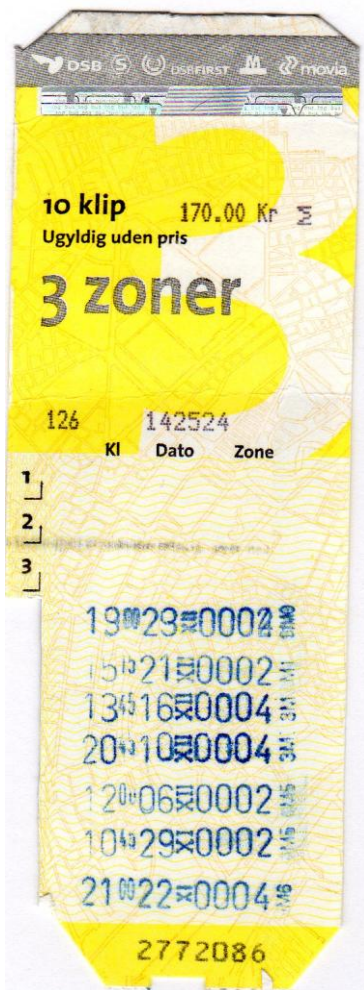
**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 1. januar 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 18. januar 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 29. december 2009 kort før kl. 12 fra Lindevang metrostation til Lufthavnen, og forinden stemplede han sit gule klippekort én gang. Han undersøgte ikke, om stemplingen var korrekt, og steg om bord på Metroen, da den ankom.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel kl. 12.10 blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Det viste sig, at klippekortet var stemplet således:



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han alene bruger et 3-zoners- kort til transport til og fra Lufthavnen, når han i forbindelse med sit arbejde som læge sendes til udlandet for at ledsage patienter til hjemlandet,

at han den 29. dec. 2009 blevet udsendt som ledsagelæge og tog fra Lindevang station mod Kastrup Lufthavn kort før klokken 12:00. Han stemplede sit 3-zoners-kort på Lindevang Station uden problemer med automaten, og steg kort efter på Metrotoget mod lufthavnen uden nærmere kontrol af stemplingen, idet der ikke var noget, der indicerede problemer med stemplingen af billetten,

at kontrolløren umiddelbart accepterede stemplingen men kort efter vendte tilbage med ordene: "jeg skal lige se igen." Efter nøjere granskning af kortet konkluderede han, at datoen nok måtte være den 28., hvilket var vanskeligt at tyde på grund af ufuldstændig stempling (tilsyneladende manglende stempelfarve). Kontrolløren meddelte ham herefter, at han ikke var i besiddelse af gyldig billet. Han protesterede, idet han havde stemplet billetten den 29.december ca. 15 minutter tidligere og anførte, at der måtte være tale om en maskinel fejl,

at kortet umuligt kan være stemplet den 28.dec 2009 kl. 19:00, som kontrolløren tolkede det til, da klageren befandt i et sommerhus med sin ægtefælle i perioden 23.-29. december og klippekortet i klagerens lægetaske, hvortil ingen andre har adgang,

at kontrolløren intet nævnede om de to klip oveni hinanden, som Metroservice nu gør,

at udover fejl i datostempling er der tillige fejl i zonestemplingen, idet et 2 tal og et 4 tal er stemplet oven i hinanden,

at Metroservice må bære ansvaret for, at materiellet stempler korrekt, ligesom det må være Metroservice, der bærer bevisbyrden for, at materiellet fungerer korrekt. Det kan ikke være passageerne, der skal pålægges at bevise, at maskinellet ikke har fungeret korrekt, og at han ikke nærmere kontrollerede stemplingen inden rejsens påbegyndelse ændrer ikke derved, idet han ikke havde særlig anledning hertil, da stemplingen forløb upåfaldende. Derfor faldt dt ham heller ikke at lede efter det gule opkaldspunkt, som Metroservice henviser til,

at Metroservice nu erkender, at der er stemplet formentlig den 29. december oven i et stempel den 23.,

at han har underbygget påstanden om maskinel fejl i en sådan grad, at afgiften bør frafaldes, også selvom Metroservice ikke har kunnet bekræfte fejl på stempelautomaterne den 29.december 2009, som de skriver i afgørelsen af 5.januar 2010,

at en Metromedarbejder har bekræftet over for ham, at det kan forekomme at der stemples oven i et tidligere stempel, hvis automaten er i uorden idet dette aldrig kan skyldes en betjeningsfejl.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter et fælles takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningsystem, 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. Billetter og klippekort er upersonlige (og vil kunne overdrages til tredjemand), hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres,

at det af det fremsendte klippekort tydeligt fremgår, at der er stemplet 2 gange oveni samme klip. Af klippet fremgår det, at der er stemplet hhv. kl. 13 og kl. 19. Der er stemplet den 23. december og muligvis den 29. december – det sidste tal er knapt så tydeligt. Der er også blevet stemplet i både zone 2 (på Lindevang station) og i zone 4 (på Lufthavnen station). Maskinumrene er hhv. 11M0, som står på Lufthavnen station og 9M9, som står på Lindevang station.

at der er klippet oveni et allerede benyttet klip, hvorfor der ikke er betalt for den kørte tur, samt at det ville være forholdsvis let for klageren at konstatere dette, hvis klageren havde kontrolleret sit klippekort,

at alle klippemaskiner tjekkes dagligt (minimum 2 gange) og ifølge de udførte tjek den 29. december 2009, har der ikke været problemer med de opsatte automater på Lindevang station,

at det fremgår af de fælles rejseregler, at "Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges." – se side 24 under Billetkontrol på følgende link:

<http://www.m.dk/~media/06DB38D6381E4441A2D715ED4DED7DFE.ashx> ,

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 metrotog. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet,

at af klippekortets bagside fremgår det bl.a.:

- Klip kortet ved rejsens begyndelse
- Kontroller selv, at stemplingen er korrekt

Er kortets stempling ikke korrekt, må der enten stemples igen eller købes en almindelig billet. Efterfølgende kan det pågældende trafikselskab kontaktes for eventuel kompensation for ekstra klip, hvis der måtte være tale om en decideret fejlstempling og dermed fejl på klippemaskinen,

at det i den konkrete sag fastholdes, at der ikke er betalt for rejsen, idet stemplingen er foretaget oveni en allerede benyttede stempling og hvis denne sag resulterer i en afskrivning/annullering, vil klageren på et 10-turs klippekort, have mulighed for at rejse 11 gange,

at hvis stemplingen på klippekortet ikke er tydelig læsbar, skal passageren selv kontrollere, at stemplingen er korrekt, som det fremgår af informationerne på bagsiden af klippekortene,

at i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at betale en kontrolafgift på kr. 600,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet, samt

at ankenævnets afgørelser i klagesagerne 2009-0162 og 2009-0177 er meget sammenlignelige med denne klagesag.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften, klippekortet samt kontrolrapport.

Kopi af parternes korrespondance.

## **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 stempling 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.

Selvom passageren som udgangspunkt har ansvaret for, at kortet er korrekt stemplet, finder ankenævnet, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt. Det må antages at være en maskinel fejl, der gør, at et kort kan stemples to gange oveni hinanden. Dette underbygges af, at der enten ses at være stemplet kl. 13:00 eller kl. 19:00 den 29. december og altså ikke i nærheden af kl.12.10, hvor kontrolafgiften er pålagt.

Da ankenævnet ikke har fundet grundlag for at betvivle klagerens oplysninger om stemplingen, finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet v/ Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Metroselskabet v/ Metroservice 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Metroselskabet v/Metroservice ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Metroselskabet v/Metroservice vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Metroselskabet v/Metroservice 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.

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

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand