

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0015

**Klageren:** XX  
Tyskland

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Forrige passagers kvittering.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 10. december 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. januar 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 25. september 2009 med Metroen om eftermiddagen og købte på sit Mastercard en voksenbillet i billetautomaten. Om aftenen skulle han fra Nørreport station og købte en billet i automaten, hvilket fremgår af udskrift fra hans Mastercard konto.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste han imidlertid en kvittering for køb af en cykelbillet til 12 kr. udskrevet kl. 21.02. Klageren blev derfor kl. 21.15 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

Da klageren ikke betalte beløbet indenfor fristen, blev der sendt ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren har forelagt en udskrift fra sin Mastercard-konto, hvorefter der den 25. september 2009 er hævet henholdsvis 21 kr. på Vanløse og Nørreport station.

Klageren har endvidere indsendt kopi af de omtalte kvitteringer/billetter:

   	   
TVM: 108 Nørreport Station Frederiksborggade 13 1360 København K TLF. +45 70151615 CVR.NR. 30823899	Voksen Fra zone 2 Antal zoner 2
2009-09-25 21:02 KØB DKK 12,00	
DANKORT 4571 4180 XXXX 3946 TERM: 05202277-084001 DAL PBS NR:0003352269	
PSAN: 5374978-0000133267 STATUS:0000 AUT KODE: 210239 REF:084001 GENNEHFØRT	
	Gyldig fra 15.30 25/09/2009 5967 130 21.00 KR

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der er en fejl ved Metroens billetautomat, idet den udskrev en cykelbillet i stedet for en billet til voksen, som han købte kl. 21.06 og kan dokumentere med udskrift fra sin Mastercard-konto,

at det er en påstand uden dokumentation, når Metroservice skriver, at man har tjekket automaten i nævnte tidsrum og ikke har registreret fejl.

**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, 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 ihændevederen 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. Det skal samtidig præciseres, at billetautomaten naturligvis heller ikke kan udstede anden billet, end den der er bestilt og betalt for på maskinen

at de for god ordens skyld har fået tekniske afdeling til at undersøge, om der skulle have været eventuelle fejlmeldinger på billetautomaterne på Nørreport station den pågældende dag. Dette har ikke været tilfældet – begge billetautomater har i tidsrummet kl. 20:50 – 21:15 solgt billetter og klippekort købt med såvel kontakter som kort,

at det tydeligt fremgår af billetten, om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Af kvitteringen fremgår maskinens nummer, adresse på maskinens fysiske placering (stationsadressen), 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 vore stationer og i alle tog. Ved spørgsmål, som relaterer sig til billetkøb, er det tillige muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet,

at klageren anfører, at have købt billet to gange - begge gange er der tale om køb af voksenbillet til kr. 21,-. Af klagerens bilag til ankenævnet fremgår det, at klageren på udrejsen har haft en almindelig billet til Voksen, fra zone 2 og gyldig i 2 zoner. Endvidere fremgår tidspunktet for købet (gyldig fra), dato for købet samt pris. Klageren er derfor bekendt med, hvordan en billet ser ud. Af kvitteringen ved siden af, fremgår med klar tydelighed, at der ikke er tale om en billet, men derimod en kvittering. Det fremgår tillige, at kvitteringen er købt med dankort og købet har udgjort kr. 12,00, hvilket ikke er prisen for en almindelig voksen billet,

at da betalingsfristen på 14 dage ikke blev overholdt, sendte de den 28. oktober 2009 første rykker. Desværre var den oplyste adresse ufuldstændig, og rykkeren kom retur. Rykker med ny betalingsfrist fremsendtes til den korrekte adresse den 25. november 2009. Den 10. december 2009 fremsendte klageren anke over kontrolafgiften. Denne anke blev afvist på baggrund af overskridelsen af ankefrist – jf. brevet af 11. december 2009, samt

at det ikke er teknisk muligt, at bestille en voksenbillet og herefter modtage en cykelbillet. Billetautomaten udsteder den type billet, der er bestilt. Det bilag, som klager har fremlagt, er en kvittering for køb af en cykelbillet klokken kl. 21.02. Det må således formodes, at der er tale om, at klageren har taget en kvittering fra et tidligere køb og således ikke har ventet på, at hans egen billet blev udskrevet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
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: "Driftsrepræsentanten 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 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.

Metroservice har til klagesagen oplyst, at automaten først udsteder billetten og derefter kvittering for købet, at det ikke er teknisk muligt, at automaten udsteder en kvittering, 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 har udstedt en kvittering for køb af en billet til 12 kr. i det køb, som klageren foretog til 21 kr.

Kvitteringen for køb af billetten til 12 kr. er udskrevet kl. 21.02, og klageren har oplyst, at han købte sin billet kl. 21.06.

På den baggrund finder ankenævnet, at det må lægges til grund, at klageren ikke ventede på, at hans billet blev udskrevet, men fejlagtigt antog, at den kvittering for en tidligere passagers køb, der lå i bakken på automaten, var klagerens billet.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt eller indsigelse ikke er fremsat inden udløbet af 14 dages fristen, er rykkerbrev med rykkergebyr på 100 kr. sendt med rette.

Dette følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende:

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.”

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 rykkergebyret på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

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

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand