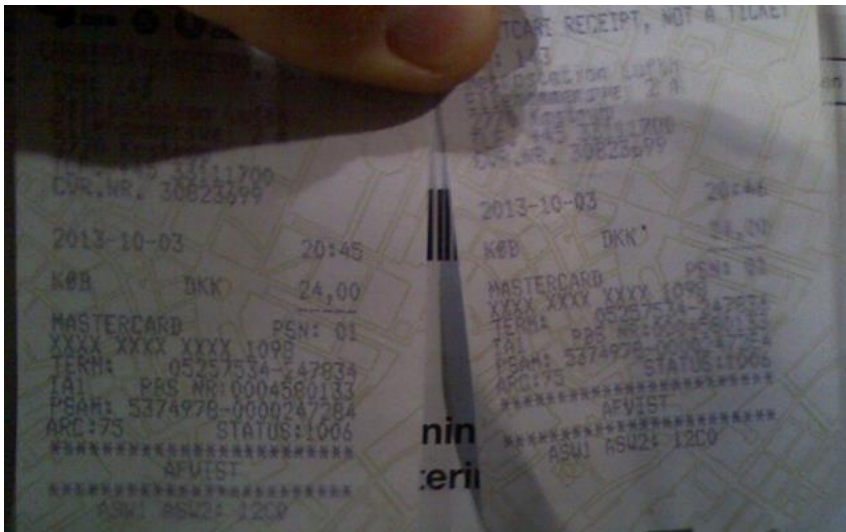


**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2014-0067**Klageren:** XX  
Linköping, Sverige**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på 750 kr. hver, for manglende billet. Medtog kvitteringer fra billetautomat i stedet for billetterne.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 4. oktober 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. februar 2014.**Sagens omstændigheder:** Klageren og hendes ægtefælle mellemlandede den 3. oktober 2013 i København og skulle rejse med metroen fra Lufthavnen til Ørestad st., hvor de i nærheden havde booket et hotelværelse.

Ifølge klageren ledte de efter personale på metrostationen for at få hjælp til at købe billetter. Da de ikke fandt noget personale, købte de billetter fra en automat. Klagerens mand anvendte sit MasterCard. De medtog fra billetautomaten to taloner og gik ud fra, at der var tale om billetter, idet der på hver af dem stod 24 kr.

Talonerne var imidlertid kreditkortkvitteringer, hvorpå det fremgik, at betalingen var blevet afvist:



Kl. 21:17 var der kontrol af klagerens og ægtefællens rejsehjemmel og idet de ikke kunne forevise gyldig billet, blev de hver især pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den elektronisk kontrolafgift har stewarden noteret:

<PaymentReceivedByUser/> <Note>et ældre par rejste med to kreditkort kviteringer og troede at det var billetter. Jeg har skrevet en afgift på 1500 for to personer </Note> <TicketType>Intet forevist</TicketType>

Klageren anmodede den 4. oktober 2013 Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende at der var tale om en fejl. Den 14. oktober 2013 rettede på ny henvendelse til Metro service.

Metro Service fastholdt den 27. november 2013 begge kontrolafgifter med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at passageren skal sikre sig at billetten, er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), samt at billetter er upersonlige hvorfor de ikke efterfølgende kan accepteres, men kun er gyldige af ihændeholderen på billetteringstidspunktet.

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

” Vi kom från Sverige med tåg till Kastrup för att bo en natt på Metrokabin hotell innan vi skulle flyga till Zagreb nästa morgon för att fira att vi hade varit gifta i 30 år. Vi trodde hotellet var på flygplatsen, men såg sedan på vouchern att det verkade ligga nära en Metrostation. Vi följde anvisningen upp till Metro och letade efter personal att fråga om både vilken station vi skulle åka till och hur man betalade. Det fanns INGEN personal all! Vi har aldrig tidigare åkt med er Metro! Sedan såg vi andra gå fram till en apparat och köpa biljetter. Så vi gjorde likadant- trodde vi! Min man stoppade in sitt Mastercard kort två gånger och det stod 24Dkr BÅDA GÅNGERNA. Och vi fick varsin biljett- trodde vi. Vi såg ingen information varken om att Mastercard inte skulle gälla eller att man kunde få ut en ”biljett”- som inte var en riktig biljett. Det stod en massa text korten fi fick ut, men det var mycket text på för oss svårläst danska så vi trodde att det bara var allmän Metro information. Och vi trodde allt var i sin ordning samtidigt som vi var både trötta och hungriga och ville gärna hitta till hotellet så snabbt som möjligt.

Vi åker ofta tunnelbana i Stockholm och där får man bara ut biljetter som är biljetter. Om en betalning inte är korrekt kommer det aldrig ut ett kort som dessutom - utan då står det endast i själva automaten att köpet inte har fungerat. Vi har inte själva varit med om detta men såg när en kund framför oss råkade ut för detta.

Så vi hade ingen anledning att tro eller misstänka att er Metro inte skulle fungera på ungefär liknande sätt. Vi förstår fortfarande inte varför man kan få ut ett sådant kort- om det inte är en RIKTIG biljett??? Det måste förvirra alla turister i alla fall.

Vi blev chockade och mycket ledsna när kontrollanten sade att vi inte hade riktiga biljetter och dessutom skrev böter på 1500 Dkr! Det är nästan 2000 svenska kronor.  
Vi förstår ju nu att det blev fel, men det var verkligen ALDRIG vår avsikt att inte betala rätt avgift!  
Nog förstår ni väl att vi handlade i god tro!  
Vi har ALLTID betalat våra resor var i världen vi än har åkt! Vi fyller 65 år nästa år.

Så vi önskar att ni låter nåd gå före rätt och låter oss slippa betala de böter vi fick på vår första Metroresa i Danmark!"

"Att vi hade två biljetter som visade sig vara ogiltiga, visade väl tydligt och klart att vi handlade i GOD TRO !  
Varför skulle vi annars krångla med att betala i era automater och sedan visa upp dessa för er kontrollant?  
Dessutom hade vi kunnat stiga ur stationen innan- alltså innan er kontrollant, som vi tydligt såg hela tiden, var framme vid oss- MEN VI TRODDE JU ATT VÅRA "biljetter" fungerade och stod alltså lugnt kvar till vår avstigningsstation!

T.ex. Ordet "afvist" kan ju betyda aviserat och därmed betyda motsatsen till av-vised!  
Och varför har ni en massa text på de biljettliknande kvittona istället för att skriva med stor text NO TICKET?

Så nu ska vi alltså betala 2000 Skr till er och er Metro (1500-160 dkr) för ett misstag vi inte förstod att vi hade gjort!  
Är det ni menar? Vi har fortfarande väldigt svårt att förstå danska.  
Vi trodde ni var mer mänskliga än det nu visar sig.

Ja, i så fall måste varna alla svenskar för att någonsin använda er Metro!  
Själva har vi nu tappat lusten för att överhuvudtaget besöka Danmark någon fler gång"

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv 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. Et klippekort og en billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt, at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. Et klippekort eller en billet er kun gyldig af ihænde- deholder på billetteringstidspunktet,

at af de fremviste "billetter" fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om kvitteringer (CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET) og længere nede i teksten fremgår det, at købet er AFVIST. Ovenstående ville klageren og/eller klagerens mand ved selvsyn have kunnet konstatere, havde de tjekket de "billetter" de tog i billetautomaten,

at det ikke er muligt, at vurdere, hvorvidt klageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor der alene forholdes sig til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende,

at afslutningsvis skal der henvises til flere sammenlignelige klagesager, som er faldet ud til fordel for det indklagede selskab - <http://www.abtm.dk/kendelser/kontrolafgift - kvittering ikke billet/>, samt

at på baggrund af ovenstående fastholdes der, at der ikke i kontrolsituationen kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgifterne anses udstedt på korrekt grundlag, hvorfor kravet på 2 x 750 kr. = 1500 kr. er uændret.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

#### ***Den konkrete sag:***

Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metros rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Klageren og dennes ægtefælle kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldig billet, idet de alene var i besiddelse af to kreditkortkvitteringer med afviste betalinger.

Kontrolafgifterne blev herefter pålagt med rette.

Om end det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonerne med ordene "Creditcard receipt Not a ticket"

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på 2 x 750 kr. I alt 1.500 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævnformand