

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

**Journalnummer:** 2013-0361

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for kun at stemple én og ikke to gange på klippekort.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 22. september 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 28. oktober 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 20. september 2013 med metroen fra Lergravsparkens st. i zone 01 til Lufthavnen i zone 04. En rejse der kræver billet til 3 zoner. Hun anvendte som rejsehjemmel et 2-zoners klippekort.

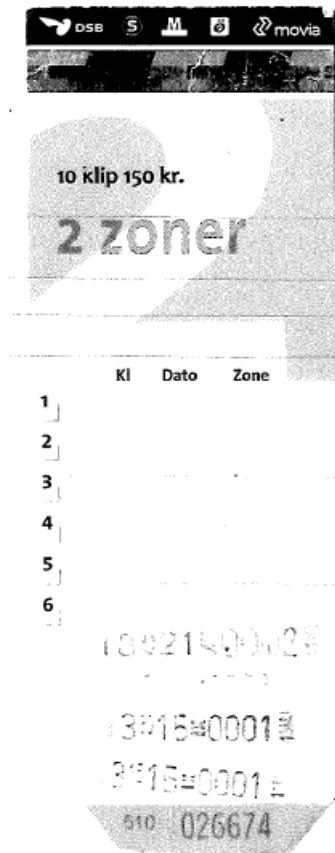
Ifølge klageren var det på Lergravsparkens st. kun muligt for hende at stemple sit klippekort én gang, idet klippemaskinen var i stykker. Da hendes tog kom, mens hun "baksede" med klippekortet, valgte hun at stige på metroen uden at købe billet til den resterende zone, fordi hun skulle nå en bus i Lufthavnen til Aarhus.

Kl. 09:10 ved Lufthavnens st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hun manglede en zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 22. september 2013 og gjorde ovenstående gældende, samt at det alene var pga. en maskinefejl, at hun ikke fik stemplet 2 gange, og at hun tidligere har stemplet 2 gange, når hun skulle til Lufthavnen. Hun vedlagde kopi af sit klippekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 21. oktober 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at efterfølgende visning af klippekort ikke kan accepteres, idet de er upersonlige, og derfor kun gyldige af ihændeleveren på billetteringstidspunktet.

Den 23. oktober 2013 kontaktede klageren atter Metro Service, og gjorde endnu engang opmærksom på at den manglende stempeling af klippekortet skyldtes Metros materiel.

**Klagerens til Metro service indsendte klippekort.****Zonekort:**

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

at en defekt stempelautomat på Lergravsparken st. forhindrede hende i at stemple de 2 krævede gange rejsen til Kastrup Lufthavn kræver,

at hun fuldt ud erkender sit ansvar og pligt til at sørge for gyldig rejsehjemmel, men når Metroselskabets stempelautomater gang på gang ikke virker efter hensigten, er det noget tungt som passager at efterkomme deres krav. Som passager, der betaler for at benytte Metroen, må det være et krav at udstyret virker, så man ikke bliver forhindret i at gennemføre sin rejse på rimelig tid,

at af medsendte klippekort (kopi) vil det fremgå, at hun den 15. oktober 2013 stod med samme problem på Kgs. Nytorv st., hvor hun brugte et kvarter (se afstemlingen) på at kunne klippe de 2 krævede gange for at køre til sin bestemmelsesstation. Det kvarter havde hun ikke om morgenen den 20. oktober 2013 på Lergravsparken, for hun SKULLE nå sit Metro-tog for at komme rettidigt til sit næste transportmiddel, bussen til Århus. Derfor havde hun ikke andet valg end at køre med for få klip på kortet,

at hvis det havde været hendes hensigt at snyde med sin rejsehjemmel, ville hun nok have valgt at spare begge klip væk og køre helt som gratis, men det kunne aldrig falde hende ind at unddrage sig betaling for en ydelse,

at hun beder Metro feje for egen dør og erkende at skylden IKKE var hendes den morgen, men udelukkende skyldes at deres udstyr ikke fungerede efter hensigten, så hun kunne betale det hun skulle for at komme fra Lergravsparken til Kastrup Lufthavn,

at hun skulle til Kastrup Lufthavn for at nå en bus til Århus, men da hun skulle stemple 2 gange på Lergravsparken Metrostation med hendes 2-zoners kort var det ikke muligt at få maskinen til at stemple 2. gang,

at hendes tog kom, mens hun baksede med kortet og maskinen, og hun blev nødt til at løbe ned på perronen med kun 1 klip på kortet - for ikke at gå glip af bussen i Kastrup. Selvfølgelig kom der en metro steward netop da toget landede i Kastrup,

at det absolut ikke med hendes gode vilje, at hun kørte med for få klip på kortet, men at hun var nødt til at tage toget alligevel for at nå sin videre transport,

at hun håber på forståelse, på baggrund af at det var en maskinefejl med klippeautomaten på Lergravsparken st. Og på kortet kan ses, at hun stemplede 2 gange sidste gang hun kørte til Kastrup st.

at som hun forstår, så har hun ikke en chance for at blive hørt og kompenseret for at det rent faktisk forholdt sig som beskrevet af hendes - at hun ikke kunne stemple sit kort mere end én gang. Det var som om der blev efterladt et lille "hjørne" i kanten af klippet og derfor kunne hun ikke få maskinen til at "fange" næste klip,

at hvordan kan det være, at hun så lang tid efter sagens opstart pludselig skal indsende dokumentation igen[kopi af klippekort] - uden at være blevet gjort opmærksom på det tidligere. For normalt gemmer man jo ikke sine gamle klippekort - det er kun fordi der stadig er et klip tilbage på det, at hun kan levere det ønskede,

at hun fremsender 2 nye fotos og håber dels at det er det korrekte klippekort - og dels at det står skarpt nok - men det er ikke hendes skyld at maskinen leverede så dårligt et stempel,

at hun er klar over at der var mange muligheder for at skaffe "gyldig rejsehjemmel" - kunne også være løbet over i kiosken på den anden side af vejen og købt et nyt klippekort - men hun VAR jo i besiddelse af et korrekt klippekort, og var uden skyld i at hun ikke kunne klippe de ønskede gange! Hun havde ikke TID til at løbe fra automat til automat eller veksle penge og købe billet og andet,

at hendes rejsetid var arrangeret således, at hun kunne klippe sit kort og gå ned og tage det ønskede metro-tog, så hun kunne fortsætte sin rejse planmæssigt med Aarhus bussen i lufthavnen. Det kan ikke være meningen at man skal være klar på stationen 1/2 time før afgang for at kunne løse de problemer Metroselskabets maskiner giver passagererne, samt

at det omtalte klippekort er efterfølgende blevet "brugt op" - for hun klippede det lille hjørne af sirligt med en neglesaks derhjemme, så jeg kunne benytte resten af kortet.

**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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på stationerne,

at idet klippekortsautomaten har stemplet én gang på klagerens klippekort, kan der ikke være tale om, at automaten har været defekt og ikke kunne klippe/stemple,

at hertil kommer det faktum, at der på Lergravsparken st. er 6 klippemaskiner – måtte den ene være defekt, er det muligt at benytte en af de 5 andre,

at for god ordens skyld er sagen blevet undersøgt både i kontrolrummets logbog og hos den tekniske afdeling. Af kontrolrummets logbog fremgår intet om, at klippemaskinerne på Lergravsparken st. skulle have været defekte den 20. september 2013, hvor klageren har fået sin kontrolafgift. 2 dage før – den 18. september 2013 – er der registreret fejlmeldinger på 3 af de opsatte maskiner (én der stempler dobbelt, én der stempler forkert og én der manglede blæk). Ifølge den tekniske afdeling er disse fejl udbedret og fejlmeldingerne lukket dagen efter - den 19. september 2013,

at i situationer, hvor der ikke kan stemples, eller hvor klippemaskinen stempler forkert, må en anden klippemaskine benyttes. Alternativ hertil kunne være enten at købe en almindelig billet i en af de opsatte billetautomater, købe en sms-billet eller foretage et opkald til kontrolrummet for hjælp eller vejledning. Opkald til kontrolrummet kan ske enten ved at benytte opkaldsknappen på billetautomaten eller benytte et af de gule opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vore stationer. Kontrolrummet er bemandedt 24 timer i døgnet, samt

at på baggrund af ovenstående anses kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klageren vælger at stige på metroen velvidende, at hun ikke på forlangende vil kunne forevise gyldig rejsehjemmel på den sidste del af sin rejse.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:*****Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes 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 jernbanevirksomheden 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:***

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet hun ifølge det oplyste kun havde stemplet sit 2-zoners klippekort én gang til en rejse, der kræver billet/stempel til 3 zoner. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på klippemaskinerne på Lergravsparkens st. på det omhandlede tidspunkt.

Det er i sagen oplyst, at der er 5 andre klippemaskiner på Lergravsparken st., men klageren forsøgte ikke at stemple i disse, fordi hun var i tidsnød.

Da klageren heller ikke forsøgte at billettere på anden vis enten ved at købe billet i automaten, eller via sin mobiltelefon, finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

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 om stempeling af klippekort, 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 kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand