

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0382**Klageren:** XX  
2300 København S**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på i alt 850 kr. for manglende check ind af én person og én cykel.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg  
Asta Ostrowski**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 4. november 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 11. maj 2013 rejse med metroen fra Frederiksberg st. til Islands Brygge. Som rejsehjemmel forsøgte hun at anvende sit rejsekort, men da saldoen på rejsekortet kun var 10,80 kr., var det ikke muligt for hende at checke ind, da der kræves en forudbetaling på 50 kr. ved hvert check-ind.

Klageren var imidlertid af den overbevisning, at hun havde penge nok på kortet, og at det måtte bero på en fejl ved rejsekort-standeren at hun ikke kunne checke ind. Hun steg derefter på metroen.

Kl. 23:29 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 30. maj 2013 anmodede hun Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 11. september 2013 med henvisning til Rejsekort rejse-regler om korrekt check- ind inden påstigningen samt selvbetjeningsprincippet.

**Liste over klagerens rejsekort-aktivitet:**

	Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
1						CSC Fare product check in	Bergthorasgade
2	35	15	27maj13:06:15:43	26maj13:13:53:08	-50,00	CSC Fare product check out	Islands Brygge st. (Metro)
3	34	14	24maj13:15:43:22	24maj13:15:21:18	35,00	CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)
4	33	14	24maj13:15:27:42	24maj13:15:11:02	-50,00	CSC Fare product check out	Nørreport st. (Metro)
5	32	13	24maj13:08:47:28	24maj13:08:41:52	35,00	CSC Fare product check in	Islands Brygge st. (Metro)
6	31	13	24maj13:08:48:23	24maj13:08:34:53	-50,00	CSC Fare product check out	Bergthorasgade
7	30	12	21maj13:16:05:39	20maj13:22:49:45	20,80	CSC Fare product check in	Hovedbanegården, Tivoli
8	29	12	21maj13:16:05:37	20maj13:22:41:33	0,00	CSC Fare product check in	Farum st. (tog)
9	28	12	20maj13:22:24:10	20maj13:21:53:41	-50,00	CSC Tpurse product operation	Farum st. (tog)
10	27	11	20maj13:22:00:52	20maj13:21:49:08	100,00	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)
11	26	10	12maj13:12:54:33	11maj13:23:25:58	-	CSC Fare product check in	Islands Brygge st. (Metro)
12	25	10	11maj13:18:46:55	11maj13:18:26:35	-50,00		

## Transaktioner:

Måned	Uge	Ugedag	Dato	Afgangstidspunkt	Ankomsttidspunkt	Timebånd	Indlæst af Rejsedata	Operatør	Takstområde	Fra
Juni	22	Lørdag	01.06.2013	14:53	15:59	14	02.06.13	Movia_H+5-tog	Hovedstadsområdet	Isafjordgade
Maj	22	Fredag	31.05.2013	23:38	23:52	21	02.06.13	Metro	Hovedstadsområdet	Frederiksberg st. (Metro)
Maj	22	Fredag	31.05.2013	17:49	17:49	17	01.06.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	22	Torsdag	30.05.2013	11:29	14:52	11	31.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	22	Onsdag	29.05.2013	13:45	13:56	13	30.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Nørreport st. (Metro)
Maj	22	Onsdag	29.05.2013	07:48	07:57	7	30.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	21	Søndag	26.05.2013	13:53	15:07	13	27.05.13	Movia_H+Metro+5-tog	Hovedstadsområdet	Bergthorasgade
Maj	21	Fredag	24.05.2013	15:11	15:21	15	25.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Nørreport st. (Metro)
Maj	21	Fredag	24.05.2013	08:34	08:41	8	25.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	21	Mandag	20.05.2013	21:53	22:49	21	22.05.13	Movia_H+5-tog	Hovedstadsområdet	Farum st. (tog)
Maj	19	Lørdag	11.05.2013	18:26	18:26	18	12.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	19	Fredag	10.05.2013	20:57	23:01	20	12.05.13	Movia_H	Hovedstadsområdet	Bergthorasgade
Maj	19	Fredag	10.05.2013	15:23	15:41	15	11.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Lufthavnen st. (Metro)
Maj	18	Fredag	03.05.2013	03:55	04:29	3	04.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)
Maj	18	Torsdag	02.05.2013	06:16	06:56	6	23.05.13	S-tog	Hovedstadsområdet	Stengården st. (tog)
Maj	18	Onsdag	01.05.2013	17:24	17:59	17	23.05.13	S-tog	Hovedstadsområdet	Sydhavn st. (tog)
Maj	18	Onsdag	01.05.2013	14:56	15:03	14	03.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Nørreport st. (Metro)
Maj	18	Onsdag	01.05.2013	13:00	13:05	13	03.05.13	Metro	Hovedstadsområdet	Islands Brygge st. (Metro)

Til	Antal voksne	Antal børn	Antal cykler	Antal hunde	Antal pensionister	Antal unge					
Farum st. (tog)	1	0	0	0	0	0	29,2	2	Hovedstadsområdet	Personligt FiSuCo	175,2
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	12	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	204,4
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	50	3	Hovedstadsområdet	Personligt Fi	16,4
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	39,2	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiSuCo	66,4
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	105,6
Nørreport st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	120,6
Ørestad st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	16	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCoTrSuSuCo	35,6
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	51,6
Nørreport st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	66,6
Bergthorasgade	1	0	0	0	0	0	29,2	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiSuCo	81,6
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	50	3	Hovedstadsområdet	Personligt Fi	10,8
Isafjordsgade	1	0	0	0	0	0	33,2	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCoTrCoTrCo	60,8
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	20	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	94
Lufthavnen st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	16	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	114
Dybbølsbro st. (tog)	1	0	0	0	0	0	20	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiSuCo	30
Stengården st. (tog)	1	0	0	0	0	0	20	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	50
Islands Brygge st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	70
Kongens Nytorv st. (Metro)	1	0	0	0	0	0	15	3	Hovedstadsområdet	Personligt FiCo	85

Der er desuden på klagerens telefon registreret køb af SMS-billet to gange den 2. maj 2013 og fire gange den 16. maj 2013.

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

at hun var sent om aftenen den 11. maj 2013 på vej hjem fra en venskabelig sammenkomst og tog metroen hjem. Da hun skulle tjekke ind på rejsen fra Frederiksberg metrostation til Islands Brygge metrostation, med sit ny erhvervede rejsekort, vil standen ikke tjekke kortet ind, på trods af at hun var sikker på at have nok penge sat ind,

at hun forgæves prøvede at tjekke ind i længere tid, dog uden held,

at da klokken så småt nærmede sig midnat og hun som kvinde ikke havde den store lyst til at stå og "flagre" på en metrostation helt alene sent om aftenen, valgte hun at tage metroen, selvom standen ikke har kunnet tjekke hendes rejsekort ind,

at da hun ikke ville rejse uden billet, forsøgte hun med det samme, hun trådte ind i metroen at købe en billet over telefonen, men lige før hun skulle sende "Ja" tilbage for at bekræfte købet, kom en steward ind og bad om kort eller billet,

at da hun ventede på at få billetten tilbage, havde hun på det tidspunkt ikke gyldig billet og modtog derfor en kontrolafgift, på trods af at hun viste, at hun var i gang med at foretage købet. Derudover viste hun på Islands Brygge st. samtlige stewards, at hendes rejsekort ikke kunne tjekke hende ind. Da hun spurgte de 3 stewards, hvad hun så skulle stille op med situationen og det fejlagtige system, svarede de blot, at det kunne de ikke hjælpe hende med,

at når systemet ikke virker planmæssigt, syntes at hun har handlet i god tro. Hun prøvede at købe en billet via SMS, og hun er af den opfattelse at det i denne situation er en bagatel, at billetten først købes i metroen. Det er trods alt som følge af problemer med standen på metrostationen, at hun er nødsaget til at købe billetten kort efter påstigningen,

at i kølvandet på alle de problemer, der har været med rejsekortet og alle de sager der har været med systemet, mener hun ikke at det er berettiget at give en kontrolafgift. Derimod bør man imødekomme problemerne og kompensere for de problemer der har været med rejsekortets indtog i den offentlige transport,

at hun har altid gjort en dyd ud af at rejse korrekt og benytter offentlig transport meget i sin hverdag. Det kan ses at hun har været en hyppig bruger af sit rejsekort og syntes det er på sin plads, når der er så mange problemer med standen i forbindelse med rejsekort generelt, at der kompenseres lidt for de kunder der bliver "Ofre" for det lunefulde system,

at hun ikke bevidst har prøvet at snyde, men handlet efter bedste evne, når systemet åbenlyst har fejlet, samt

at hun håber at denne sag og lignende sager vil skabe presedens og at regelmæssige brugere, der efter bedste evne prøver at benytte billetsystemet uden held, kan blive fritaget for uberettigede bøder.

**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 passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlan-

gende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at i sagsbehandlingen forholder Metro Service sig ikke til, hvorvidt den manglende billet skyldes en bevidst eller ubevidst handling, men ene og alene til de fakta der foreligger,

at i den konkrete sag, hævder klageren at hun ikke kunne checke ind på sit rejsekort, til trods for at der var penge nok på kortet. Klageren hævder endvidere, at hun var i gang med at købe en SMS-billet, og blot mangler at afsende en bekræftelse på købet i form af et "Ja", idet hun stiger ombord,

at mht. klagerens rejsekort, kan det oplyses at check ind ikke var muligt, idet saldo på kortet var mindre end de 50 kr., der jvnf. rejsekort rejseregler kræves,

at det fremgår af oversigten over klagerens rejsekort-aktivitet i dokumentets linje 13 (markeret med gult), at klageren tidligere den 11. maj 2013 har foretaget en rejse fra Islands Brygge st., og da klageren ikke har foretaget et check ud på denne rejse, beholdes det forudbetalte beløb på 50 kr. Af linje 13 fremgår det endvidere af kolonne K, at saldo herefter er 10,80 kr.

at "Transaktioner" består af de enkelt-transaktioner der er skrevet på klagers rejsekort, i tiden omkring de 11.maj 2013. Af dokumentets linje 12 (markeret med gult) fremgår klagers check ind på Islands Brygge st. tidligere på dagen, den 11.maj 2013 – Transaktionsnr. 25. Næste transaktion (26) er da kortet kontrolleres i metroen (markeret med rødt),

at årsagen til at et check ind ikke er muligt, skyldes derfor ikke en fejl, men det faktum at der ikke er penge nok på kontoen, hvorfor klageren har fået en lyd der indikerer fejl, samt følgende meddelelse i standeres display:



at klageren endvidere hævder, at hun var i gang med at købe en SMS-billet, og at hun blot manglede at sende et "ja" som bekræftelse. Hvis dette er sandt, ville hun altså have sendt en indledende tekst, som bestilling, og modtaget en SMS hun skulle bekræfte, samt

Klagerens mobilnummer, der er har oplyst til ankenævnet, er blevet undersøgt og ud fra det kan man se at SMS-billetter er flittigt benyttet, men desværre ikke den 11. maj 2013. Der er købt SMS-billet den 2. maj 2013 kl. 13:55:52 og igen den 16.maj 2013 kl. 08:52:14.

## **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 jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditions-gebyr 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 forretningsbetingelser.

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 frem-vise 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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen:

*Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.*

### **Den konkrete sag:**

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

Ved kontrol den 11. marts 2013 kl. 23:29 foreviste klageren sit rejsekort, hvorpå der ikke var foretaget check-ind. Det fremgår af sagens oplysninger, at det manglende check-ind skyldtes for lav saldo, som kun var på 10,80 kr., men som minimum skal være 50 kr. Klageren havde tidligere på dagen ikke foretaget check ud, og de forudbetalte 50 kr. var derfor blevet trukket på klagerens rejsekort, hvorefter saldoen var på 10,80 kr.

Klagerens påstand om, at den manglende mulighed for check-ind skyldtes en fejl ved standen, kan herefter ikke tages til følge.

Klagerens oplysninger om, at hun forsøgte at købe en sms-billet, er ikke bekræftet af logs fra hendes telefon. I øvrigt skal mobilbilletter være modtaget på telefonen, inden passageren stiger på bus, tog eller metro.

Klageren kunne således ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Der findes i øvrigt ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af den pålagte kontrolafgift.

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 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand