

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0158
- Klageren:** Hasse Lauridsen på vegne af ægtefællen Olga Lauridsen
3660 Ganløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mobilbillet eller check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de kun var 3 voksne og et barn i selskabet, og ikke 4 voksne, som Metro Service har antaget
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kontrolafgiften, og skal som tilsluttet trafikvirksomhed betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

- oOo -

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og Metro Service har givet divergerende oplysninger om det passerede i forbindelse med en Metrojrejse den 7. maj 2023, hvor klagerens ægtefælle blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Der blev den pågældende dag anvendt et Rejsekort Flex, og det fremgår af oversigt fra Rejsekortet, at det ikke var blevet anvendt i perioden august 2020 – 7. maj 2023.

2020	8 13:50	14:13	2 HStad	Hesseivangen	Stenløse St. (tog)	3	1
2020	8 16:03	16:25	1 HStad	Helsevej	Ganløse Skole	2	1
2020	8 7:43	8:17	1 HStad	Kildedal St. (tog)	Dybbølsbro St. (tog)	5	1
2020	8 17:02	17:32	1 HStad	Dybbølsbro St. (tog)	Måløv St. (tog)	5	1
2020	8 7:58	8:53	2 HStad	Måløv St. (tog)	Tegholm Allé	5	1
2020	8 21:49	22:39	2 HStad	Scandiagade	Måløv St. (tog)	5	1
2023	5 10:49	11:35	2 HStad	Måløv St. (tog)	Kongens Nytorv St. (Metro) (tog)	5	4
2023	5 12:17	12:54	1 HStad	Nyhavn	Knippelsbro	1	4
2023	5 14:33	14:49	1 HStad	Christianshavn St. (Me	Vanløse St. (Metro) (tog)	2	3
2023	5 18:43	19:32	1 HStad	Ballerup St.	Ørestad St.	4	1

Klageren har gjort gældende, at de i familien meget sjældent benytter kollektiv transport, og at han, hans ukrainske ægtefælle, deres 5-årige søn, og ægtefællens ukrainske mor rejste sammen på en tur med S-tog fra Måløv st. til Vanløse st. og derfra videre med Metro. Hjemrejsen foregik med Metroen fra Christianshavn st. Det var klagerens ægtefælle, der fra begyndelsen checkede dem ind, og hun vidste ikke, at børn rejser gratis, hvorfor hun hele dagen checkede 4 voksne ind på deres Rejsekort Flex. I Ukraine betales der efter antal rejsende og ikke efter kundetype. På Måløv st. scannede ægtefællen Rejsekortet, der stod til kundetypen "voksen", på ekstra-check indstanderen og øgede antallet med plus-knappen, til hun ramte tallet 4, som de var i rejseselskabet.

Men da saldoen på Rejsekortet ikke var høj nok til at checke 4 voksne ind på hjemrejsen på Christianshavn st., kaldte ægtefællen på klageren, der herefter checkede 3 voksne ind, fordi han godt vidste, at børn rejser gratis. Da han også vidste, at der ikke var nok saldo på Rejsekortet til check ind på den sidste del af turen med S-tog efter check ud efter endt Metrojrejse på Vanløse st., skulle ægtefællen i gang med at bestille mobilbilletter til dem i DOT-appen. Appen skulle dog først opdateres, fordi ægtefællen havde fået ny telefon, hvorfor hun baksede hermed. De steg ombord på Metroen på Christianshavn st., hvor en steward straks kontaktede klagerens ægtefælle, der stadig stod med sin mobiltelefon. Da stewarden ikke ville acceptere, at hun købte mobilbillet efter påstigning, spurgte han, hvor mange de var i selskabet, og ægtefællen svarede 4, fordi hun selvfølgelig indregnede sønnen. Da det gik op for hende, at kontrolløren ville udstede en kontrolafgift, kaldte hun på klageren, der stod to meter væk, og han kunne forevise Rejsekortet, hvor der var checket 3 voksne ind. Stewarden ville ikke anerkende, at de kun var 3 voksne og 1 barn i selskabet og sagde, at han ikke ville diskutere det mere, og udstedte en kontrolafgift til klagerens ægtefælle. Hun var blevet stresset af hele situationen, og efter de ankom til Vanløse st., kom hun til først at bestille 1 mobilbillet, og da klageren spurgte hende, om hun havde fået købt billetter til dem, tjekkede hun det, og kunne se, at hun kun havde bestilt til 1, hvorfor hun bestilte yderligere 3 mobilbilletter. Hun troede jo stadig, at der også skulle købes billet til sønnen.

Klagerens yderligere detaljerede forklaring om det passerede fremgår under punktet "Parternes argumenter over for ankenævnet" nedenfor.

Metro Service har anført, at kontrolafgiften blev udstedt til klagerens ægtefælle kl. 14:39 med begrundelsen "intet forevist", fordi de var 4 voksne *ud over* den 5-årige søn, hvorfor der ved check ind af 3 voksne på Christianshavn st. ikke var rejsehjemmel til den 4. voksne. Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift:

```
<OtherText>4 rejser på rejse kort ,4 mangler billet problem med Dot app, de stod på toget kbc kunne jeg se på den bestilling hun ikke havde færdiggjort </OtherText>
```

De har derudover i forbindelse med ankenævns sagen spurgt stewarden om episoden, og han har oplyst:

Jeg spørger jo til hvem de er, hun og manden peger på dem de rejser med og de er 4 voksne, hun står i døren og resten sidder i forenden i togenet. Men hvorfor ville hun ellers købe en ekstra billet. Jeg kan kun være helt sikker på at de rejste 4 voksne.
Det giver jo forresten heller ikke mening at hun ville købe billet til resten af rejsen på Dott app når de jo allerede var tjekket ind på rejsekort.

Det savner mening, at selskabet hele dagen checkede 4 voksne ind, hvis ikke det var fordi, de rent faktisk var 4. Herudover kan de se, at ægtefællens forældre også bor på bopælen sammen med klageren og ægtefællen.

Metro Services uddybende begrundelse fremgår af deres svar i afsnittet "Parternes argumenter over for ankenævnet" nedenfor.

Samme dag som kontrolafgiften blev udstedt, den 7. maj 2023, anmodede klagerens ægtefælle Metro Service om at fratage kontrolafgiften med den følgende begrundelse:

"Da jeg selv, min mand, min mor og vores 5 årige søn skulle bruge metroen fra Christianshavn station til Vanløse, blev vi mødt af en meget aggressiv kontrollør. Vi havde tjekket 3 voksne ind på min mands rejsekort: 308430 [xxxx] 4 på Christianshavn station.

Jeg stod med min mobil fremme for at købe billetter fra Vanløse til Måløv til os alle tre, da kontrolløren kom ind og han meget aggressivt spørger om jeg var i gang med at købe billet på min mobiltelefon, hvortil jeg svarer at det er for at komme til Måløv. Han spørger hvor mange vi er og jeg svarer vi er fire (mig selv, min mor, min mand og vores 5 årige søn). Jeg kalder min mand over, min mand fremviser og får kontrolløren sit rejsekort, hvor der er registreret 3 voksne, som vi jo er. Min mand prøvede at forklare det. Kontrolløren "gad ikke diskutere det" og fastholdte at ville udstede en bøde, da han mener én af os ikke har købt en gyldig billet.

Jeg tror der har været forvirring omkring vores 5 årige søn skulle have talt for en fjerde voksen (også fordi jeg selv troede han skulle have billet, vi kører ikke så tit med det offentlige) og det lignede jeg stod og købte billet her og nu efter at være steget på metroen, men det var jo billetten fra Vanløse st. og frem jeg var i gang med at købe.
Kontrolløren udstedte bøden og steg af metroen med det samme ved næste stop, derfor nu dette skriv. Jeg er tilmed gravid i 7 måned og derfor let påvirkelig overfor stressede situationer og tænker ikke klart når der er pres på, men den kontrollør var bestemt ikke indstillet på dialog, han var indstillet på at udskrive bøde. Jeg ønsker selvfølgelig kontrolafgiften annulleret da vi har betalt og beviset fremgår af min mands rejsekort."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 12. maj 2023 og begrundede det således:

”Jeg har undersøgt stewarden, som ikke kan genkende billetteringssituationen som den er blevet fremlagt i din indsigelse.

Han fortæller, at I har været 4 voksne der rejste sammen, men at der kun var 3 voksne checket ind på rejsekortet. Dertil fortæller han at du informerede ham om at du var i gang med at købe en billet, men at du havde problemer DOT appen, og du derfor ikke kunne fremvise en gyldig billet for dig selv ved billetkontrol.

På baggrund af dette mener vi at kontrolafgiften er korrekt pålagt; Alle former for gyldig rejsehjemmel skal anskaffes før påstigning. Enhver billet der er købt efter påstigning, er ikke gyldig til den pågældende rejse.

Ligeledes fremgår det af handelsbetingelserne for SMS-billetter og DOT Billetter, at billetten skal være modtaget **inden** påstigning.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Rejsekorthistorikken:

Reg. udstyr dato/Kl.	Reg. system dato/Kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
30-05-2023 19:32:13	31-05-2023 01:43:56	01-05-2023	Check ud	Check ud	349	117	Ørestad St.	VAL_017 33 - 132D7C	EasyTrip	19,16	1,00	-1,00	25,00
30-05-2023 18:43:36	31-05-2023 01:43:55	01-05-2023	Check ind	Check ind	348	117	Ballerup St.	VAL_017 31 - 13482C	EasyTrip	18,16	-25,00	25,00	25,00
07-05-2023 14:49:08	07-05-2023 15:12:59	01-05-2023	Check ud	Check ud	347	116	Vanløse St.	VAL_207 60 - 139995	EasyTrip	43,16	28,20	-28,20	75,00
07-05-2023 14:38:30	07-05-2023 14:59:29	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	346	116	Kongens Nytorv St.	MARK_6 3522 - 9C00C		0,00	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:38:28	07-05-2023 14:59:29	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	346	116	Kongens Nytorv St.	MARK_6 3522 - 9C00C		0,00	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:37:46	07-05-2023 14:59:29	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	346	116	Kongens Nytorv St.	MARK_6 3522 - 9C00C		0,00	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:33:32	07-05-2023 14:55:16	01-05-2023	Check ind	Check ind	346	116	Christianshavn St.	VAL_212 38 - 13F32D	EasyTrip	14,96	-75,00	75,00	75,00

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortsekv. nr.	Rejseseqv. nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt. beløb	Forudbetaling
07-05-2023 14:33:32	07-05-2023 14:55:16	01-05-2023	Check ind	Check ind	345		Christianshavn St.	VAL_21238-13F32D	EasyTrip	89,96	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:33:22	07-05-2023 14:55:15	01-05-2023	Check ud	Check ud	344	115	Christianshavn St.	VAL_21239-13C548	EasyTrip	89,96	25,00	-25,00	25,00
07-05-2023 14:33:13	07-05-2023 14:55:16	01-05-2023	Check ind	Check ind	343	115	Christianshavn St.	VAL_21238-13F32D	EasyTrip	64,96	-25,00	25,00	25,00
07-05-2023 12:54:11	07-05-2023 19:38:15	01-05-2023	Check ud	Check ud	342	114	Knippebro/Kbh's Havn	VAL_99017-13315B	EasyTrip	89,96	42,40	-42,40	100,00
07-05-2023 12:17:23	07-05-2023 19:38:13	01-05-2023	Check ind	Check ind	341	114	Nyhavn/København Havn	VAL_99020-13F940	EasyTrip	47,56	-100,00	100,00	100,00
07-05-2023 12:17:22	07-05-2023 19:38:13	01-05-2023	Check ind	Check ind	340		Nyhavn/København Havn	VAL_99020-13F940	EasyTrip	147,56	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 11:35:35	07-05-2023 11:58:24	01-05-2023	Check ud	Check ud	339	113	Kongens Nytorv St.	VAL_21120-13CC7F	EasyTrip	147,56	72,80	-72,80	100,00
07-05-2023 11:16:54	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ind	Check ind	338	113	Vanløse St.	VAL_20763-13F3D8	EasyTrip	74,76	-100,00	100,00	100,00
07-05-2023 11:16:54	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ind	Check ind	337		Vanløse St.	VAL_20763-13F3D8	EasyTrip	174,76	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 11:15:02	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ud	Check ud	336	113	Vanløse St.	VAL_22883-13C833	EasyTrip	174,76	4,00	-4,00	100,00
07-05-2023 10:49:41	07-05-2023 11:09:09	01-05-2023	Check ind	Check ind	335	113	Måløv St.	VAL_19090-13F692	EasyTrip	170,76	-100,00	100,00	100,00
07-05-2023 10:49:40	07-05-2023 11:09:09	01-05-2023	Check ind	Check ind	334		Måløv St.	VAL_19090-13F692	EasyTrip	270,76	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 10:49:13	07-05-2023 11:09:05	01-05-2023	Check ud	Check ud	333	112	Måløv St.	VAL_19089-13C86D	EasyTrip	270,76	25,00	-25,00	25,00
07-05-2023 10:49:00	07-05-2023 11:09:09	01-05-2023	Check ind	Check ind	332	112	Måløv St.	VAL_19090-13F692	EasyTrip	245,76	-25,00	25,00	25,00
07-05-2023 10:49:00	07-05-2023 11:09:09	01-05-2023	Stop tankop-afbetaling	E-pung behandling	331		Måløv St.	VAL_19090-13F692		270,76	0,00	0,00	0,00

Loggen fra mobilbilletterne:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:49:36

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Metro Service skal godtgøre, at en kontrolafgift er pålagt med rette og har således ansvaret for at sikre dokumentation for hvor mange, der rejste i selskabet.

Således som sagen foreligger oplyst med stewardens udtalelse i ankenævnsagen om, at klageren og ægtefællen "pegede på resten, der sad i forenden af vognen" og "*Men hvorfor ville hun ellers købe en ekstra billet. Jeg kan kun være helt sikker på, at de rejste 4 voksne*", finder ankenævnet, at stewarden ikke på tilstrækkelig vis sikrede sig eller har dokumenteret, hvor mange voksne rejssende, der var i selskabet ved at gå ned i togvognen og forhørte sig om, hvem der rejste sammen.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder ankenævnet, at klagerens forklaring om hændelsesforløbet er plausibel, herunder at ægtefællen indregnede sønnen i antal rejssende, da hun oplyste antallet 4 til stewarden.

Der foreligger ikke dokumentation for dét, som stewarden har oplyst om, at mobilbilletten var bestilt fra Christianshavn st., men derimod er der dokumentation for dét, som klageren har oplyst om, at der er købt 4 mobilbilletter fra Vanløse st. Ankenævnet kan ikke afvise, at klagerens ægtefælles befandt sig i en vildfarelse om, at der også skulle købes rejsehjemmel til sønnen, og den omstændighed, at hun valgte kundetyperen "voksen", ændrer ikke derved.

Det forhold, at klagerens ægtefælles forældre også er tilmeldt bopælsadressen, dokumenterer ikke, hvem der rejste den omhandlede dag.

Som følge af det anførte, kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, og skal frafalde denne. De skal desuden som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Da jeg selv, min kone (hende som har modtaget bøden), min svigermor og vores 5 årige søn skulle bruge metroen fra Christianshavn station til Vanløse Station, blev vi mødt af en, hvad vi opfattede som meget insisterende kontrollør. Vi havde tjekket 3 voksne ind på mit rejsekort: 308430 xxxx4 på Christianshavn station.

Min kone stod med sin mobil fremme for at købe billetter fra Vanløse til Måløv til os alle tre (voksne), grundet jeg ikke havde penge nok på mit rejsekort til turen hele vejen fra Christianshavn til Måløv. Da kontrolløren kom ind, fokuserer han kun på min kone og begynder meget aggressivt insisterende at spørge om hun var i gang med at købe billet på sin mobiltelefon, hvortil hun svarer at det er for at komme til Måløv.

Kontrolløren spørger hvor mange vi er og hun svarer vi er fire (hende selv, min svigermor, vores 5 årige søn og jeg selv). Hun kalder mig over og jeg fremviser og får kontrolleret mit rejsekort, hvor der rigtigt nok er registreret 3 voksne, som vi jo er. Kontrolløren er af den opfattelse at vi er fire voksne, fordi min kone svarer vi ER fire. Jeg prøvede at forklare det, men kontrolløren "gad ikke diskutere det" og fastholdte at ville udstede en bøde, da han mener én af os ikke har købt en gyldig billet. Jeg tror der har været forvirring omkring vores 5 årige søn skulle have talt for en fjerde voksen (også fordi jeg selv troede han skulle have billet som udgangspunkt, vi kører ikke så tit med det offentlige) og det lignede min kone stod og købte billet her og nu efter at være steget på metroen, men det var jo billetten fra Vanløse st. og frem hun var i gang med at købe.

Min kone er tilmed gravid i 7 måned og derfor let påvirkelig overfor stressede situationer og tænker ikke klart når der er pres på, men den kontrollør var bestemt ikke indstillet på dialog, han var indstillet på at udskrive bøde.

Det var kun min kones identitet som blev registreret af kontrolløren og så selvfølgelig min i form af at mit rejsekort blev skannet. Min svigermor og vores søn blev ikke identificeret af kontrolløren.

Vil opnå Retfærdighed og afgiften annulleret samt klagegebyr tilbagebetalt. Når vi er TRE voksne, der er betalt for TRE voksne, så skal vi ikke også have en bøde fordi en given kontrollør ser anledning til at udnytte en stressende situation og misforstår om der er en fjerde person tilstede som skulle være voksen. I så fald kræver jeg oplyst identiteten på de fire voksne han påstår der skulle være tilstede som bevisførsel.”

Indklagede anfører følgende:

”Klagerens hustru har modtaget en kontrolafgift den 7. maj 2023, kl. 14:39, da hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Hustruen blev billetteret efter metroen havde forladt Kongens Nytorv

station i retning mod Vanløse. Klageren henviser, at selskabet, der rejste sammen den pågældende dag, bestod af klagerens svigermor, klageren selv, klagerens hustru samt deres 5-årige søn.

Indledningsvis kan det oplyses, at Metroen - i lighed med al øvrig kollektiv transport – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden påstigning. Det er således passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig kort eller billet, som kan forevises ved eventuel billetkontrol – kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen i metroen udgør 750 kr., jf. [de fælles landsdækkende rejseregler](#).

I forbindelse med behandlingen af denne ankenævns sag har vi indhentet informationer dels fra Rejsekort og dels fra DOT, i forhold til mobilbilletter.

Fra Rejsekort har vi modtaget følgende udskrift af transaktionerne på det rejsekort (Rejsekort Flex), der henvises til at være benyttet den 7. maj 2023, og vi skal her henviser til de check ind ekstra transaktioner, der er blevet foretaget den pågældende dag:

Rejse kort ID	Modtaget, starttid (UTC+1)	Regningsperiode	Handling	Transakt. type	KortID	Kortstatus	Rejsekort nr.	Station	Målby / nr.	PraktType	Saldo	Ø-pung ændring	Transakt. beløb	Forudbetaling
07-05-2023 10:49:00	07-05-2023 11:09:00	01-05-2023	Slip tælle-op-låse	Ø-pung beføjelse			331	Måløv st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	270,76	0,00	0,00	
07-05-2023 10:49:00	07-05-2023 11:09:00	01-05-2023	Check ind	Check ind			332	Måløv st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	240,76	25,00	25,00	25,00
07-05-2023 10:49:13	07-05-2023 11:09:05	01-05-2023	Check ud	Check ud			333	Måløv st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	270,76	25,00	-25,00	25,00
07-05-2023 10:49:40	07-05-2023 11:09:05	01-05-2023	Check ind	Check ind			334	Måløv st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	270,76	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 10:49:41	07-05-2023 11:09:05	01-05-2023	Check ind	Check ind			335	Måløv st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	270,76	-100,00	100,00	100,00
07-05-2023 11:05:02	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ud	Check ud			336	Vanløse st.	VAL_29000 - 13F001	EasyTrip	274,76	4,00	-4,00	100,00
07-05-2023 11:10:54	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ind	Check ind			337	Vanløse st.	VAL_29750 - 13F008	EasyTrip	174,76	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 11:18:54	07-05-2023 11:39:28	01-05-2023	Check ind	Check ind			338	Vanløse st.	VAL_29750 - 13F008	EasyTrip	74,76	100,00	100,00	100,00
07-05-2023 11:38:38	07-05-2023 11:38:38	01-05-2023	Check ud	Check ud			339	Kongens Nytorv st.	VAL_21120 - 13C03F	EasyTrip	147,06	72,00	-72,00	100,00
07-05-2023 11:37:10	07-05-2023 16:38:13	01-05-2023	Check ind	Check ind			340	Narvesen/Kongens Nytorv st.	VAL_29000 - 13F040	EasyTrip	147,06	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 11:37:10	07-05-2023 16:38:13	01-05-2023	Check ind	Check ind			341	Narvesen/Kongens Nytorv st.	VAL_29000 - 13F040	EasyTrip	47,06	100,00	100,00	100,00
07-05-2023 11:34:11	07-05-2023 16:38:15	01-05-2023	Check ud	Check ud			342	Kongens Nytorv st.	VAL_29000 - 13F040	EasyTrip	89,06	-43,40	43,40	100,00
07-05-2023 14:33:13	07-05-2023 14:33:16	01-05-2023	Check ind	Check ind			343	Christianshavn st.	VAL_21120 - 13F10D	EasyTrip	84,06	25,00	25,00	25,00
07-05-2023 14:33:22	07-05-2023 14:33:15	01-05-2023	Check ud	Check ud			344	Christianshavn st.	VAL_21120 - 13C048	EasyTrip	89,06	25,00	-25,00	25,00
07-05-2023 14:33:31	07-05-2023 14:33:16	01-05-2023	Check ind	Check ind			345	Christianshavn st.	VAL_21120 - 13F10D	EasyTrip	89,06	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:33:31	07-05-2023 14:33:16	01-05-2023	Check ind	Check ind			346	Christianshavn st.	VAL_21120 - 13F10D	EasyTrip	14,06	75,00	75,00	75,00
07-05-2023 14:37:06	07-05-2023 14:38:29	01-05-2023	Kontrollområde	Kontrol			348	Kongens Nytorv st.	MARK_62022 - 09C00C		0,00	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:38:29	07-05-2023 14:38:29	01-05-2023	Kontrollområde	Kontrol			349	Kongens Nytorv st.	MARK_62022 - 09C00C		0,00	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:38:30	07-05-2023 14:38:29	01-05-2023	Kontrollområde	Kontrol			349	Kongens Nytorv st.	MARK_62022 - 09C00C		0,00	0,00	0,00	0,00

Forkortelsesforklaring til nedenstående anvendt i forbindelse med kortsekvens referencer:

- CIE = check ind ekstra
- CI = check ind
- CU = check ud

- Kortsekvens 334 = CIE funktionen aktives på Måløv station
- Kortsekvens 335 = der foretages CI af **4 personer** (forudbetaling 4 x 25 kr.)
- Kortsekvens 336 = der foretages CU på Vanløse station

- Kortsekvens 337 = CIE funktionen aktives på Vanløse station
- Kortsekvens 338 = der foretages CI af **4 personer** (forudbetaling 4 x 25 kr.)
- Kortsekvens 339 = der foretages CU på Kongens Nytorv station

Kortsekvens 340 = CIE funktionen aktives på Nyhavn/Københavns Havn
 Kortsekvens 341 = der foretages CI af **4 personer** (forudbetaling 4 x 25 kr.)
 Kortsekvens 335 = der foretages CU på Knippelsbro/Kbh's Havn

Herefter foretages 1½ time senere CI på Christianshavn (sekv. 343), men der bliver straks herefter foretaget CU (sekv. 344) og CIE funktionen aktives (sekv. 345).

Der foretages nu CI af 3 personer – muligheden for CI af 4 personer er ikke til stede, idet saldoen (89,96 kr.) ikke tillader dette. Et check ind af 4 personer ville kræve en saldo på minimum 100 kr.

Efter metroen har forladt Kongens Nytorv station bliver klagerens hustru mødt af billetkontrol og hun henviser til sin mand, som kommer frem til hende og viser stewarden et rejsekort, hvor der er checket 3 personer ind.

Idet klageren ved billettering ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift. Ved udstedelsen har stewarden i bemærkningsfeltet anført, at der var 4 rejsende (voksne), men som det fremgår ovenfor, var kun de 3 checket ind på rejsekortet (antageligt da saldoen var for lav).

Sagen har i forbindelse med den indledende sagsbehandling være til udtalelse hos den pågældende steward, som tydeligt husker episoden og som bekræfter, at det i billetsituationen blev oplyst, at selskabet bestod af 4 voksne.

Af klagerens henvendelse fremgår det, at hun stod med sin mobil fremme, hvilket bekræftes af vores steward. Hustruen oplyser, at hun var i gang med at købe billet, men havde ikke købt denne inden påstigningen i metroen.

Ved opslag på hustruens mobilnummer i DOT fremgår det, at hun den 7. maj 2023, kl. 14:35/14:36 først gendanner sin profil, idet hun har fået ny mobil (havde tidligere en OnePlus AC2003 og er nu blevet registreret med en iPhone12). Herefter køber hun en 4 zoners voksenbillet kl. 14:49:36, efterfulgt af et køb på 3 x voksenbilletter kl. 14:51:52.

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:49:36

Al sandsynlighed taler således for, at selskabet har bestået af 4 voksne personer, idet der dels 3 gange er foretaget CI af 4 voksne på rejsekortet og dels at hustruen efterfølgende via DOT billetter appen har foretaget køb af 1 + 3 voksenbilletter, i alt 4 billetter – dette understøttet udtalelsen og noten fra stewarden. Vi finder det i den forbindelse heller ikke sandsynligt, at vores medarbejder ved billetteringen skulle have udstedt en kontrolafgift til en person, som ville kunne dokumentere at have rejst med gyldig rejsehjemmel.

På baggrund af ovenstående må vi således fastholde, at klagerens hustru ved billetteringen ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi anser kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, og opretholder som følge heraf vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi naturligvis beklage, hvis klageren eller klagerens hustru har oplevet vores medarbejder som insisterende og aggressiv.

Vores stewards gennemgår, som led i deres uddannelse, blandt andet takst/zonekursus, almen kundeservice og konflikthåndtering, idet vi har en klar forventning til, at vores medarbejdere optræder professionelt og venligt og udviser høj grad af kundeservice, når de møder vores kunder.

Vi kan i den forbindelse tilføje, at den pågældende steward ikke umiddelbart er en medarbejder, vi tidligere har fået klager på.”

Til dette har klageren gjort gældende:

” Jeg hæfter mig ved, at Metro skriver, at de finder det sandsynligt, at der har været 4 voksne med i selskabet, fair nok, det giver jeg forklaringen på nedenfor hvorfor man kan finde det sandsynligt og det kan jeg da også se man kunne, men det er forkert, vi var 3 voksne og ét barn. At noget virker sandsynligt, betyder ikke det er sandt, så hvis tesen her til lands, om at man er uskyldig indtil det modsatte er bevist stadig gælder, så må Metro kunne fremlægge valid dokumentation (ID eller andet) på hvem de påståede 4 voksne er, ellers er det blot en påstand uden bevis og af den grund OG fordi bøden er udskrevet på en misforståelse, har jeg ikke tænkt mig at frafalde klagen.

Vi har 2 anonyme rejsekort herhjemme, som vi primært har brugt når min kones svigerforældre har besøgt os fra Ukraine gennem de sidste 9 år. Det ene har så været i brug i den givne situation. Jeg har haft egen bil siden 2013 og rejser så sjældent med det offentlige som muligt. Jeg ønsker kun at rejse med det offentlige, fordi vores søn elsker at benytte tog og busser (5 årig dreng, det er jo forståeligt).

Min kone kører også egen bil til dagligt og benytter også yderst sjældent det offentlige, hun er tilmed fra Ukraine og har derfor ikke haft en naturlig kontaktflade med brug af offentlige transport i DK under sin opvækst. Vi har altså begge stærkt begrænset kontaktflade og erfaring med brug af offentlige transport i DK som udgangspunkt.

Det var på denne rejsedag min kone som havde kortet på sig og checkede ind fra da rejsen startede i Måløv, hun var ikke bekendt med at børn rejser gratis med voksne og har derfor under hele rejsen checket 4 rejsende ind (hende selv, hendes mor, mig og vores 5 årige søn).

Da vi skal rejse fra Christianshavn Metro Station oplever hun udfordringer med check-in og kalder mig over med beskeden om at "kortet virker ikke" - jeg får kortet og checker 3 voksne ind uden problemer og tænker ikke videre over det, fordi jeg ER klar over at børn rejser gratis med i DK, på dette tidspunkt er jeg stadig ikke bekendt med at der hele tiden har været checket 4 ind.

Vi stiger om bord på metroen og jeg fortæller hende, at jeg ikke tror vi har saldo nok til at køre hele vejen til Måløv når vi skifter fra Metro til S-tog på Vanløse, (vi havde kontrolleret saldoen hjemmefra) så hun skal købe billetter med sin app (jeg har ikke selv app'en installeret og kan ikke huske jeg nogensinde har brugt den, hun har tidligere brugt den og det er derfor naturligt hun gjorde det) . Dette bøvler hun med fordi, der som oplyst, er skiftet telefon i mellemtiden siden sidst hun benyttede app'en.

Efter hun får genetableret sin DOT app og nu er stresset over dette, kommer Metro Stewarden ind i billedet som nu finder min hustru stå og rode med at købe netop disse billetter. Selv står jeg ca. 2 meter fra hende og hendes mor og er i første omgang ikke bevidst om hun er blevet kontaktet af stewarden. Hun forstår ikke stewardens henvendelse til hende og tror i første omgang han blot vil hjælpe hende fordi hun åbenlyst bøvler med DOT app'en. Han oplever at have "taget hende på fersk gerning" i at købe en billet til netop den igangværende tur. Da hun endelig forstår hvad hensigten går på, kalder hun på mig fordi jeg har vores anonyme rejsekort med check-in på. Jeg kommer hen til dem, og stewarden kontrollerer og ser der er 3 voksne checket ind på kortet. I den forbindelse spørger han min kone om hvor mange vi er i selskabet,

hun svarer vi er 4. Dette kan jeg så godt se kan forstærke stewardens overbevisning om at der er forsøgt at købe billet fra Christianshavn Metro og at hun derfor må være den som ikke har gyldig hjemmel til at køre (igen han havde overbevist sig selv om, at vi var 4 voksne og ikke 3 med et barn) Stewarden havde da også kun lige skrevet bøden før han var ude igen på den næste station og væk igen.

Det er rigtigt fint, at der i Metros svar fremgår købet af billetterne via DOT. For der er rigtigt nok købt 4 billetter, først 1 og derefter 3 og hvorfor så det?, jo når en godt gravid kvinde, fra Ukraine, som ikke har dansk som sit første sprog, har stået i en situation hvor hun først skal "kæmpe" med at genetablere sin DOT app, for dernæst at tro hun modtager hjælp fra en steward og ender med at få en bøde i stedet, så er hun noget medtaget af situationen og også noget forvirret, især når hun også skal forsøge at forklare sin mor det, som ikke forstår en dyt dansk eller hvad situationen gik ud på, MEN også oplevede stewarden som meget "insisterende / stressende" til trods. Så hun får i første omgang - ved en fejl - kun købt én billet og da jeg kort tid efter spørger om hun har fået løst det og købt billetter, kontrollerer hun det og konstaterer hun i sin forvirring kun har købt én billet og fordi HUN hele tiden har tænkt der skulle købes 4 billetter og stadig ikke var bekendt med at børn kom med gratis, så har hun købt 3 billetter mere. MEN bemærk venligst her, at der er købt 4 zoners billetter og hvorfor er dette en vigtig detalje? - jo fordi der er 5 zoner fra Christianshavns Metro til Måløv og der er kun 4 zoner fra Vanløse til Måløv, så det var hele tiden hensigten **kun** at købe fra Vanløse til Måløv og altså IKKE fra Christianshavn Metro som stewarden troede, da vi jo VAR dækket ind af MIT check-in af 3 voksne."

Hertil har Metro Service svaret:

"Det er muligt, at klageren har 2 anonyme rejsekort liggende - dette finder vi ikke relevant for sagen. Klageren anfører, at det ene af de anonyme rejsekort, har været i brug i den givne situation.

Vi har 2 anonyme rejsekort herhjemme, som vi primært har brugt når min kones svigerforældre har besøgt os fra Ukraine gennem de sidste 9 år. Det ene har så været i brug i den givne situation. Jeg har haft egen bil siden 2013 og rejser så sjældent med det offentlige som muligt. Jeg ønsker kun at rejse med det offentlige, fordi vores søn elsker at benytte tog og busser (5 årig dreng, det er jo forståeligt).

Klageren anfører ligeledes i afsnit 7:

henvendelse til hende og tror i første omgang han blot vil hjælpe hende fordi hun bemyst bliver med DOT app'en. Han oplever at have taget hende på torsk gennem i at købe en billet til netop den igangværende tur. Da hun endelig forstår hvad hensigten går på, kalder hun på mig fordi jeg har vores anonyme rejsekort med check-in på. Jeg kommer hen til dem, og stewarden kontrollerer og ser der er 3 voksne checket ind på kortet. I den forbindelse spørger han min kone om hvor mange vi er i selskabet, hun svarer vi er 4. Dette kan jeg så godt se kan forstærke stewardens overbevisning om at der er forsøgt at købe billet fra Christianshavn Metro og at hun derfor må være den som ikke har gyldig hjemmel til at køre (igen han havde overbevist sig selv om, at vi var 4 voksne og ikke 3 med et barn) Stewarden havde da også

Dette forstår vi ikke helt, da klagerens hustru i sin henvendelse til os den 7. maj 2023 henviser til, at det er hendes mands rejsekort, der skulle være blevet benyttet, og anfører samtidigt nummeret på dette flexkort.

Vi havde tjekket 3 voksne ind på min mands rejsekort: 308430 203 [redacted] 4 på Christianshavn station.

Dette rejsekort er som nævnt et flexkort, og det kort der blev anvendt den pågældende dag og som vi har indsat historikken på i vores svar af 23. maj 2023.

Kortet er ganske rigtigt registreret i klagerens navn:

Kundeoplysninger

3660 Stenløse

310383-XXXX

Mere (m)

1 aktive kort / 1 ▶ Vis inaktive kort (v)

Rejsekort flex #308430 203 542 565 4

Saldo 19,16 kr.

Udløbsdato 04-02-2026

1

Mindre (m)

Kort

Saldo		19,16 kr. <small>(fra database)</small>	
Tank-op-aftale		Ingen	▶ Opret (o)
Periodekort		Ingen	▶ Tilføj periodekort ()
Rabattrin <small>(indtil 31-05-2023)</small>		Øst: 0 Vest: 0 Over: 0	▶ Detaljer (d)
Tidligere kort		▶ 308430 203 542 565 4	

Indstillinger

Midlertidig ændring <small>(kort/kunde)</small>	Ingen	
Permanente kortindstillinger	Standard	▶ Detaljer (d)
Permanent kundetype	Mellem landsdele tilladt: Ja Voksen : 1	▶ Detaljer (d)
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 251,60 kr.	

(p) Data fra database

Korthistorik (k)

▶ Korrektion/kompensation (x) ▶ Spær kort (s) ▶ Tilbagebetal (i) ▶ Erstatningskort (r)

Det er muligt, at klagerens hustru er fra Ukraine og derfor ikke har haft en naturlig kontaktflade med brug af offentlig transport i Danmark under sin opvækst og samtidig ikke har dansk som sit første sprog, men uanset om man er født og opvokset i Danmark eller måtte være turist, som ikke taler dansk, vil det altid være passagerens eget ansvar at sætte sig ind i de regler, der gør sig gældende - i dette tilfælde "De fælles landsdækkende rejseregler". Vi kan endvidere oplyse, at det på stationerne er oplyst, at man ikke skal gå ombord uden gyldig rejsehjemmel.

At klageren gør gældende at hustruen er gravid og ikke hverken er født eller opvokset i Danmark, men derimod i Ukraine, finder vi relevans for sagen. Hustruen taler og forstår tilsyneladende fint dansk, hvilket fremgår af et interview, hun har haft med Berlingske i 2022. Vi fremsender gerne linket med interviewet til ankenævnet, måtte det være ønskeligt.

Vi undres derfor over, at klagerens hustru kan være i tvivl om stewardens intention, da han spørger om at se gyldigt kort eller billet. Som nævnt ovenfor, har klagerens hustru - som vi oplever det - ikke problemer med at forstå dansk og taler i øvrigt et utrolig flot dansk.

Når der checkes ind på rejsekortet, skal brugeren efter at have aktiveret check ind ekstra anføre, hvilke typer der ønskes checket ekstra ind barn, hund, cykel eller voksen.

I det konkrete tilfælde er der hele dagen op til hjemrejsen, checket 4 VOKSNE ind - havde der været tale om et selskab på 3 VOKSNE og 1 BARN, må det antages, at dette var blevet valgt. En 5-årig er næppe at betragte som en VOKSEN.

Det er også fremgået af displayet ved godkendelsen af det valgte "4 VOKSNE" - havde dette været forkert og klagerens hustru havde tastet forkert, og hun konstaterede dette efterfølgende, må det antages, at hun her ville have taget sin mand med på råd i forhold til at få indtastet det rigtige.

Vi undrer os over, at klagerens hustru i sin første henvendelse til os anfører: "Jeg stod med min mobil fremme for at købe billetter fra Vanløse til Måløv til os alle tre ...", hvorfor kun til 3, når der så købes billetter til 4 personer?

Klagerens hustru bestiller og køber 4 mobilbilletter til VOKSEN (først 1 voksenbillet og efterfølgende 3 voksenbilletter) - dokumentation herfor er fremsendt i vor tidligere mail og tillige indsat nedenfor.

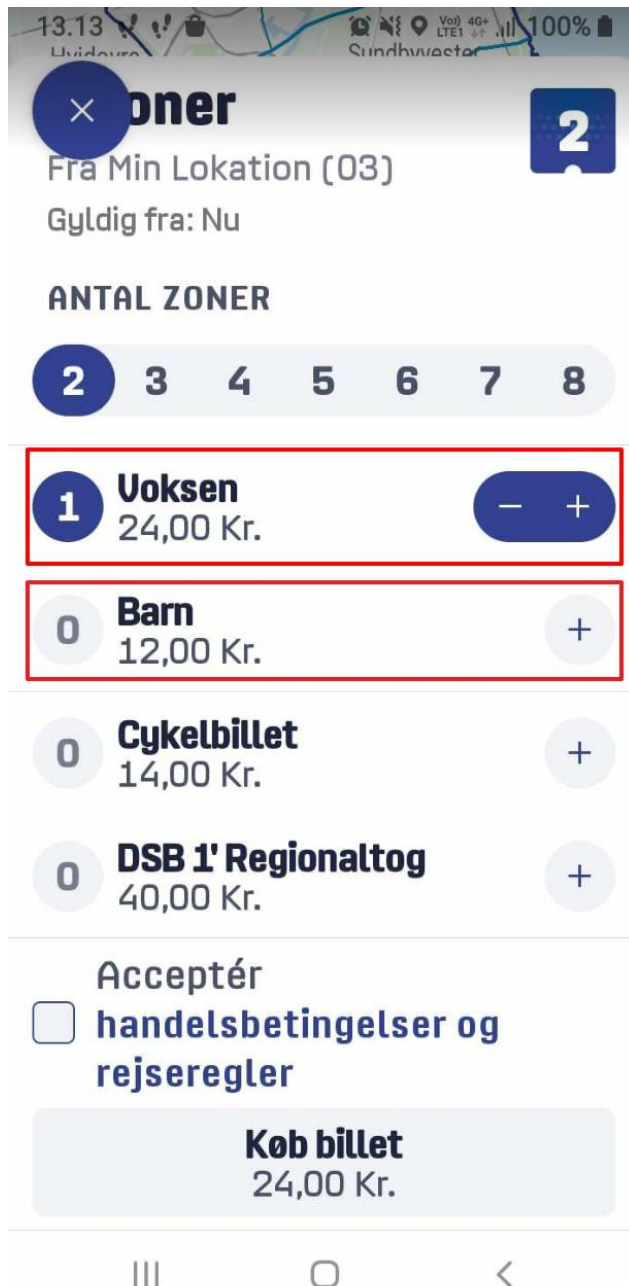
Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:51:52
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2023 - 14:49:36

Billetkøbene er foretaget efter metroens ankomsten til Vanløse station.

021	7. maj 2023 14:48:59	1	Open Doors	Vanløse
021	7. maj 2023 14:48:58	0	Arrival	Vanløse

Vi finder det ikke sandsynligt, at hustruen skulle købes 4 voksenbilletter, såfremt det var 3 voksne og et 5-årigt barn, der rejste.

Ved bestillingen skal det anføres, hvor mange billetter og af hvilken kategori, der ønskes købt.



Vi finder det usandsynligt, at hustruen skulle have anset et 5-årigt barn som en voksen i relation til billetkøbet, når der i udvalget af billettyper findes kategorien BARN.

Vores påstand om, at der sandsynligvis har været 4 voksne på rejsen, understøttes af stewardens bemærkninger på kontrolafgiften:

4 rejser på rejse kort, 4 mangler billet problem med Dot app, de stod på toget khc kunne jeg se på den bestilling hun ikke havde færdiggjort

En bemærkning der i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling hos kundeservice bevirkede, at sagen blev sendt til høring hos den pågældende steward, idet klagerens hustru havde anført, at de kun var 3.

Kommentar

Type: Høring
Deadline: 15-05-2023
Modtager: Høringssvar
Høringssparstype: 20835
Modtager: [redacted]
Standardboks: [redacted]
Emne: [redacted]
Internal: [checkbox]
Vedhæft dokumenter

Kan du bekræfte om der var 4 voksne i situationen?
For god ordens skyld, så er der er tale om afgiften udstedt til O [redacted] d. 07-05-2023 kl. 14:39 mellem KHC og VAN:

KA-2023-000077932 - Beskrivelse

Beskrivelse

07-05-2023 15:20:06 PDA : (Foto - 1)

4 rejser på rejse kort ,4 mangler billet problem med Dot app, de stod på toget khc kunne jeg se på den bestilling hun ikke havde færdiggjort

Tilbage meldingen fra stewarden var:

Jeg spørger jo til hvem de er, hun og manden peger på dem de rejser med og de er 4 voksne, hun står i døren og resten sidder i forenden i togenet. Men hvorfor ville hun ellers købe en ekstra billet. Jeg kan kun være helt sikker på at de rejste 4 voksne. Det giver jo forresten heller ikke mening at hun ville købe billet til resten af rejsen på Dott app når de jo allerede var tjekket ind på rejsekort.

Vores antagelse om, at selskabet har bestået af 4 voksne og 1 barn understøttes ligeledes af, at der ved hvert check ind er foretaget check ind af 4 voksne samt at dette er blevet bekræftet i displayet ved hvert check ind.

Af rejsekorthistorikken fremgår det, at saldoen var for lav til at foretage check ind af 4 voksne - dette ville have krævet en saldo på minimum 100 kr.

07-05-2023 14:33:32	07-05-2023 14:55:16	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430	[redacted]	345		Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F32D	EasyTrip	89,96	0,00	0,00	0,00
07-05-2023 14:33:32	07-05-2023 14:55:16	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430	[redacted]	346	116	Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F32D	EasyTrip	14,96	-75,00	75,00	75,00

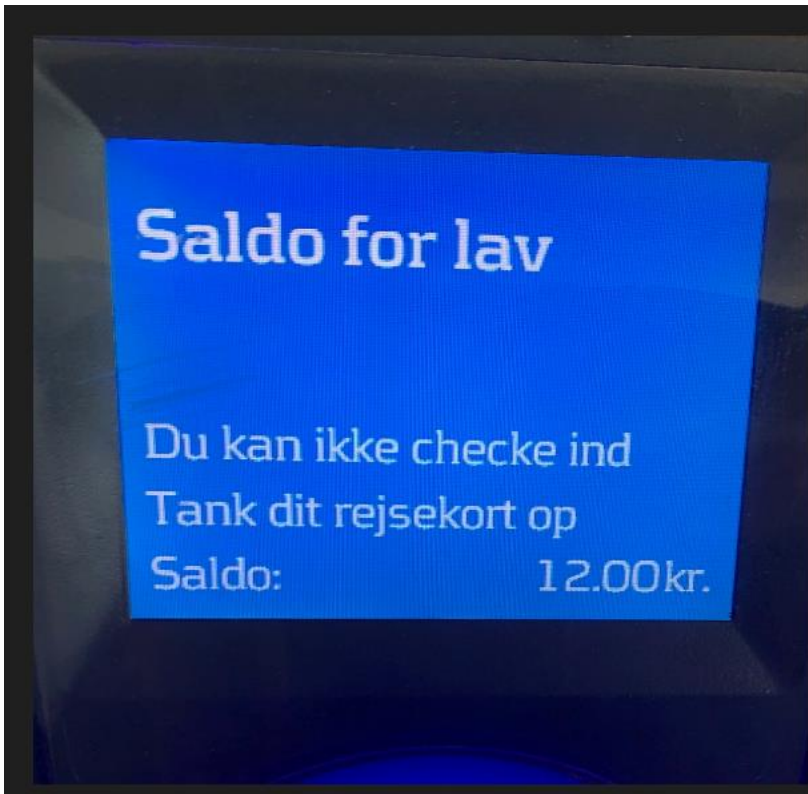
Klagerens oplysning om, at der ikke skulle være dækning helt frem til slutdestinationen, forstår vi ikke. Når der er foretaget check ind på rejsekortet, kan der rejses videre ved at foretage et almindeligt check ind (dette fungerer som et "check ind fortsat"). Rejsens pris udregnes først, når den samlede rejse er tilendebragt og der foretages check ud. Vi skal dog medgive, at en rejse fra Christianshavn station til Måløv ville have overskredet de 25 kr. pr person, som der var blevet forudbetalt for, men en difference ville være blevet reguleret ved førstkommande optankning, eller klageren ville være blevet kontaktet af Rejsekort Kundecenter med oplysning om, at saldoen var gået i negativ.

Prisen for en rejse med rejsekort fra Christianshavn station til Måløv station med afgang ca. kl. 14:30 ville have kostet 38,50 kr. pr. person.

Ydermere ville det have været muligt at tanke rejsekortet op under vejs, eventuelt i forbindelse med skiftet fra metro til S-tog på Vanløse station.

Den melding klagerens hustru fik på displayet, da hun på hjemturen forsøger check ind af 4 personer på Christianshavns station og hvor hun kalder klageren hen til standeren, da "kortet ikke virker", har været

Saldo for lav, oplysningen **Du kan ikke checke ind**, beskeden **Tank dit rejsekort op** samt **Saldoen** (eksempel på tekst indsat nedenfor).



Vores påstand om at selskabet har bestået af 4 voksne og 1 barn, understøttes af **1)** stewardens noter i bemærkningsfeltet, **2)** at der på rejsekortet er checket 4 voksne ind ved hvert check ind på alle rejser den pågældende dag, med undtagelse af hjemrejsen (ved hvert check ind har det af displayet fremgået "4 VOKSNE" og på hjemrejsen 3 VOKSNE), **3)** at klagerens hustru køber 4 voksenbilletter på DOT appen (første bestilling er til en voksen og efterfølgende købes til 3 voksne), **4)** at der på klagerens bopælsadresse er bosiddende 4 voksne, klageren, klagerens hustru samt dennes forældre samt **5)** at et 5-årigt barn ikke kan anses at betragte som en voksen.

Endvidere skal det anføres, at stewarden er en habil kontrollør, der har været ansat i mange og som i øvrigt "intet vinder" ved at udstede en kontrolafgift, da vores medarbejdere ikke er provisionslønnede.

Baseret på ovenstående er det fortsat vores opfattelse, at selskabet har bestået af 4 voksne og et 5-årigt barn, hvorfor vi anser kontrolafgiften som korrekt udstedt og fastholdt, og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr. for manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, hvorved der blev modtaget en ydelse, der ikke var betalt for."

Til dette har klageren kommenteret med rødt:

"Indledningsvis skal vi beklage, at vi først nu vender tilbage med kommentarer til klagerens seneste mail af 2. juni 2023 og sagen i sin helhed.

Det er muligt, at klageren har 2 anonyme rejsekort liggende - dette finder vi ikke relevant for sagen.

Klageren anfører, at det ene af de anonyme rejsekort, har været i brug i den givne situation.

Klageren anfører ligeledes i afsnit 7:

Dette forstår vi ikke helt, da klagerens hustru i sin henvendelse til os den 7. maj 2023 henviser til, at det er hendes mands rejsekort, der skulle være blevet benyttet, og anfører samtidigt nummeret på dette flexkort.”

Jeg må lige minde om, at et flexkort ser sådan her ud.:



(Billede taget fra nettet), derfor har vi brugt ordet ”Anonymt” om kortet, da det tydeligt IKKE fremgår om det står i mit eller min hustrus navn. Det var først da vi kom hjem ved login at vi så det, tilhørte mig.

”Dette rejsekort er som nævnt et flexkort, og det kort der blev anvendt den pågældende dag og som vi har indsat historikken på i vores svar af 23. maj 2023.

Kortet er ganske rigtigt registreret i klagerens navn:

Det er muligt, at klagerens hustru er fra Ukraine og derfor ikke har haft en naturlig kontaktflade med brug af offentlig transport i Danmark under sin opvækst og samtidig ikke har dansk som sit første sprog, men uanset om man er født og opvokset i Danmark eller måtte være turist, som ikke taler dansk, vil det altid være passagerens eget ansvar at sætte sig ind i de regler, der gør sig gældende - i dette tilfælde ”De fælles landsdækkende rejseregler”. Vi kan endvidere oplyse, at det på stationerne er oplyst, at man ikke skal gå ombord uden gyldig rejsehjemmel.” Helt enig i dette, men vi klager jo netop også fordi vi ikke mener at have overtrådt disse regler og har jo egentlig reelt betalt overpris fejlagtigt på langt størstedelen af vores rejse den pågældende dag.

”At klageren gør gældende at hustruen er gravid og ikke hverken er født eller opvokset i Danmark, men derimod i Ukraine, finder vi relevans for sagen.” At en grand voksen mand stiller sig op og er aggressivt insistende og stikker snuden i min hustrus telefon som det allerførste, det ER intimiderende, uanset om man er gravid eller ej, fra Ukraine eller ej. At man så fra Metros side ikke kan sætte sig ind i det menneskelige aspekt, at når man så samtidig er sent henne i sin graviditet, så tænker man ikke nødvendigvis super klart med det samme, siger vidst mere om deres syn på ”kunder” end noget andet.

”Hustruen taler og forstår tilsyneladende fint dansk, hvilket fremgår af et interview, hun har haft med Berlingske i 2022.” Her refereres til et interview om hendes forældre og øvrige families oplevelser af den skræk og rædsel som foregår i Ukraine. Interviewet er et sammenklip konstrueret ud fra en 2 timer lang session i vores eget hjem, altså under trygge rammer og med forberedelse forinden, gentagne optagelser af samme situation osv.. At sammenligne dette interview med en spontant initieret samtale med en kontrollør som kommer ud af det blå, med subjektive påstande og ikke lader min hustru forklare sig eller tale ud, er godt

nok søgt og ikke sammenligneligt. I øvrigt har jeg kun nævnt at hun ikke har dansk som førstesprog, jeg har intet skrevet om at hun skulle være dårlig til dansk. Min kobling går på at når et menneske udstilles for en stressende situation, så går hjernen i løb eller kæmp tilstand og tilbage til vanerne (ukrainsk > dansk)

"Vi fremsender gerne linket med interviewet til ankenævnet, måtte det være ønskeligt.

Vi undres derfor over, at klagerens hustru kan være i tvivl om stewardens intention, da han spørger om at se gyldigt kort eller billet. Som nævnt ovenfor, har klagerens hustru - som vi oplever det - ikke problemer med at forstå dansk og taler i øvrigt et utrolig flot dansk." Samtalen med stewarden starter ikke med, om han må se billet, den starter med at han hopper direkte til konfrontation ud fra den opfattelse at han har "taget hende i at stå og købe sin billet på sin telefon i metroen" da min hustru endelig forstår intentionen, kalder hun mig over og vi skanner mit flexkort som viser vi er tre voksne checket ind og så kunne den være lukket der.

"Når der checkes ind på rejsekortet, skal brugeren efter at have aktiveret check ind ekstra anføre, hvilke typer der ønskes checket ekstra ind barn, hund, cykel eller voksen." Per standard øges antallet af voksne hvis man blot skanner og øger antallet med plus knappen, min hustru har lavet check-in og trykket plus til hun ramte fire, da vi efter hendes opfattelse var fire i selskabet.

"I det konkrete tilfælde er der hele dagen op til hjemrejsen, checket 4 VOKSNE ind - havde der været tale om et selskab på 3 VOKSNE og 1 BARN, må det antages, at dette var blevet valgt. En 5-årig er næppe at betragte som en VOKSEN." Relevans til Ukraine, offentlig transport i den del af Ukraine hvor min hustru er vokset op, her betales der pr. næse uagtet om man er pensionist, voksen, barn, hund, kat, ged, stor bagage osv.

"Det er også fremgået af displayet ved godkendelsen af det valgte "4 VOKSNE" - havde dette været forkert og klagerens hustru havde tastet forkert, og hun konstaterede dette efterfølgende, må det antages, at hun her ville have taget sin mand med på råd i forhold til at få indtastet det rigtige." Hun har hele tiden ikke været af den opfattelse at hun har gjort noget forkert på noget tidspunkt, hun har valgt fire hver gang fordi vi efter hendes opfattelse var fire i selskabet. Fejlen får vi først bragt frem i lyset da vi er kommet hjem og reflekterer over oplevelsen.

"Vi undrer os over, at klagerens hustru i sin første henvendelse til os anfører: "Jeg stod med min mobil fremme for at købe billetter fra Vanløse til Måløv til os alle tre ...", hvorfor kun til 3, når der så købes billetter til 4 personer?" Det er mig der har siddet ved tasterne hele tiden, hendes klage var selvfølgelig i dialog med hende. Der er ganske simpelt tale om en tastefejl fra min side, der skulle selvfølgelig have stået fire.

"Klagerens hustru bestiller og køber 4 mobilbilletter til VOKSEN (først 1 voksenbillet og efterfølgende 3 voksenbilletter) - dokumentation herfor er fremsendt i vor tidligere mail og tillige indsat nedenfor." Er forklaret i tidligere skriv med hun først bestiller en, et par minutter efter spørger jeg om hun fik bestilt, hun undersøger igen og konstaterer hun kun har bestilt til en og bestiller så de resterende 3, altså fire i alt som hun jo konsekvent har gjort fejlagtigt på turen.

"Billetkøbene er foretaget efter metroens ankomsten til Vanløse station." Og?, hun blev jo afbrudt i det og skulle sunde sig efter mødet med stewarden, hvorfor hun også laver fejlen med først at købe til 1.

"Vi finder det ikke sandsynligt, at hustruen skulle købes 4 voksenbilletter, såfremt det var 3 voksne og et 5-årigt barn, der rejste.

Ved bestillingen skal det anføres, hvor mange billetter og af hvilken kategori, der ønskes købt.

Vi finder det usandsynligt, at hustruen skulle have anset et 5-årigt barn som en voksen i relation til billetkøbet, når der i udvalget af billettyper findes kategorien BARN.

Vores påstand om, at der sandsynligvis har været 4 voksne på rejsen, understøttes af stewardens bemærkninger på kontrolafgiften:” Bemærk ord som ”påstand” og ”sandsynligt”. Erstat med ”misforståelse” og ”vi kan ikke fremføre bevis for”.

”En bemærkning der i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling hos kundeservice bevirkede, at sagen blev sendt til høring hos den pågældende steward, idet klagerens hustru havde anført, at de kun var 3.

Tilbage meldingen fra stewarden var:

Vores antagelse om, at selskabet har bestået af 4 voksne og 1 barn understøttes ligeledes af, at der ved hvert check ind er foretaget check ind af 4 voksne samt at dette er blevet bekræftet i displayet ved hvert check ind.

Af rejsekorthistorikken fremgår det, at saldoen var for lav til at foretage check ind af 4 voksne - dette ville have krævet en saldo på minimum 100 kr.

Klagerens oplysning om, at der ikke skulle være dækning helt frem til slutdestinationen, forstår vi ikke. Når der er foretaget checket ind på rejsekortet, kan der rejses videre ved at foretage et almindeligt check ind (dette fungerer som et ”check ind fortsat”). Rejsens pris udregnes først, når den samlede rejse er tilendebragt og der foretages check ud. Vi skal dog medgive, at en rejse fra Christianshavn station til Måløv ville have overskredet de 25 kr. pr person, som der var blevet forudbetalt for, men en difference ville være blevet reguleret ved førstkommende optankning, eller klageren ville være blevet kontaktet af Rejsekort Kundecenter med oplysning om, at saldoen var gået i negativ.”

Jeg har fejlagtigt (åbenbart) været af den opfattelse at man skulle tjekke ud og SÅ check in igen mellem skift af transportmiddel (mellem s-tog og metro f.eks.) dette fremgår også af loggen, at vi ved indrejse til København, checker ud på Vanløse (fordi jeg husker min hustru på det), for så at check in igen ved Metroen. Jeg har arbejdet med økonomi i godt 17 år, jeg sætter mig ind i omkostninger og holder regnskab løbende på en tur som denne, så selvfølgelig havde jeg undersøgt rejsepriser og saldo inden vi tog afsted hjemmefra og vidste at vi kunne risikere ikke at kunne benytte rejsekortet fra Vanløse og til Måløv st. det var også DERFOR jeg havde bedt min kone om at købe billetterne med DOT app'en INDEN vi ramte Vanløse, men vi blev afbrudt i dette af stewarden.

I øvrigt understøttes min check-in / check-ud tilgang mellem transportmidler også af dette udsnit fra denne artikel (<https://folketidende.dk/lokal-nyt/bruger-du-rejsekort-faa-opklaret-tre-typiske-misforstaaelser>) .:

”2) Skal du tjekke ind igen?

På top-10 over de hyppigste henvendelser til Rejsekorts kundeservice er også generel vejledning til tjek ind og tjek ud.

Og hvordan er det nu lige, det er - skal man tjekke ind, hver gang man laver et skift?

- Det er vigtigt at tjekke ind, når man skifter til metro, for der er et tillæg på metrorejser, fortæller Peter Degn.

Det vil sige, at det koster 1,50 krone mere for rejsen, når den foregår med metro. Ekstraomkostningen er en del af finansieringen af Cityringen.

Ifølge Passagerpuls, som fokuserer på passagererne i den kollektive transport og hører under Forbrugerrådet Tænk, er det faktisk vigtigt at tjekke ind ved alle skift mellem transporttyper.

- Man kan få en kontrolafgift, hvis man ikke laver nyt tjek ind mellem transportformer. Det gælder ikke kun for metroen, men også for skift mellem bus, S-tog og så videre, forklarer Gry Midttun, som er politisk rådgiver inden for kollektiv transport hos Passagerpulsen."

"Prisen for en rejse med rejsekort fra Christianshavn station til Måløv station med afgang ca. kl. 14:30 ville have kostet 38,50 kr. pr. person.

Ydermere ville det have været muligt at tanke rejsekortet op under vejs" (ny viden for mig), "eventuelt i forbindelse med skiftet fra metro til S-tog på Vanløse station." Vi benytter det så sjældent, så jeg ønskede ikke at have rejsekort liggende med saldi på vi ikke skal bruge før om lang tid, så hellere købe billetterne direkte.

"Den melding klagerens hustru fik på displayet, da hun på hjemturen forsøger check ind af 4 personer på Christianshavns station og hvor hun kalder klageren hen til standen, da "kortet ikke virker", har været Saldo for lav, oplysningen Du kan ikke checke ind, beskeden Tank dit rejsekort op samt Saldoen (eksempel på tekst indsat nedenfor)." Hun prøver sig frem, der er masse af mennesker omkring der gerne vil til for at lave check-in på automaten, den laver "Fejl lyden" hun går til mig for ikke at være til gene for andre og beder mig om at fikse det. Jeg oplever så ikke fejl, da jeg jo blot checker tre voksne ind.

"Vores påstand om at selskabet har bestået af 4 voksne og 1 barn, understøttes af 1) stewardens noter i bemærkningsfeltet, 2) at der på rejsekortet er checket 4 voksne ind ved hvert check ind på alle rejser den pågældende dag, med undtagelse af hjemrejsen (ved hvert check ind har det af displayet fremgået "4 VOKSNE" og på hjemrejsen 3 VOKSNE), 3) at klagerens hustru køber 4 voksenbilletter på DOT appen (første bestilling er til en voksen og efterfølgende købes til 3 voksne), 4) at der på klagerens bopælsadresse er bopælsdende 4 voksne, klageren, klagerens hustru samt dennes forældre samt 5) at et 5-årigt barn ikke kan anses at betragte som en voksen." At der er registreret fire voksne på adressen, siger da absolut intet om hvor mange vi var på rejsen, desperat forsøg på at lave en kobling, grundet manglende konkrete beviser for vi skulle have været fire voksne på rejsen.

"Endvidere skal det anføres, at stewarden er en habil kontrollør, der har været ansat i mange og som i øvrigt "intet vinder" ved at udstede en kontrolafgift, da vores medarbejdere ikke er provisionslønnede." Vi kan alle have en dårlig dag og mennesker laver fejl, her er begået en fejl / misforståelse af situationen.

"Baseret på ovenstående er det fortsat vores opfattelse, at selskabet har bestået af 4 voksne og et 5-årigt barn, hvorfor vi anser kontrolafgiften som korrekt udstedt og fastholdt, og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr. for manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, hvorved der blev modtaget en ydelse, der ikke var betalt for." Det er baseret på misforståelse hos stewarden som Metro kun kan fremføre som "sandsynlige" påstande. Metro ville ikke kunne fremføre beviser for at vi skulle have været fire voksne i selskabet, ganske simpelt fordi vi ikke var fire voksne til at kunne indsamle dokumentation på."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand