

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0190
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
9520 Skørping
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. grundet manglende forevisning af periodekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet også annullerer den nedsatte kontrolafgift på 125 kr., fordi appen var ved at opdatere på det tidspunkt, hvor datteren skulle vise den til kontrolløren. Det var således ikke datterens fejl, at pendlerkortet ikke kunne forevises i kontrolsituationen
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

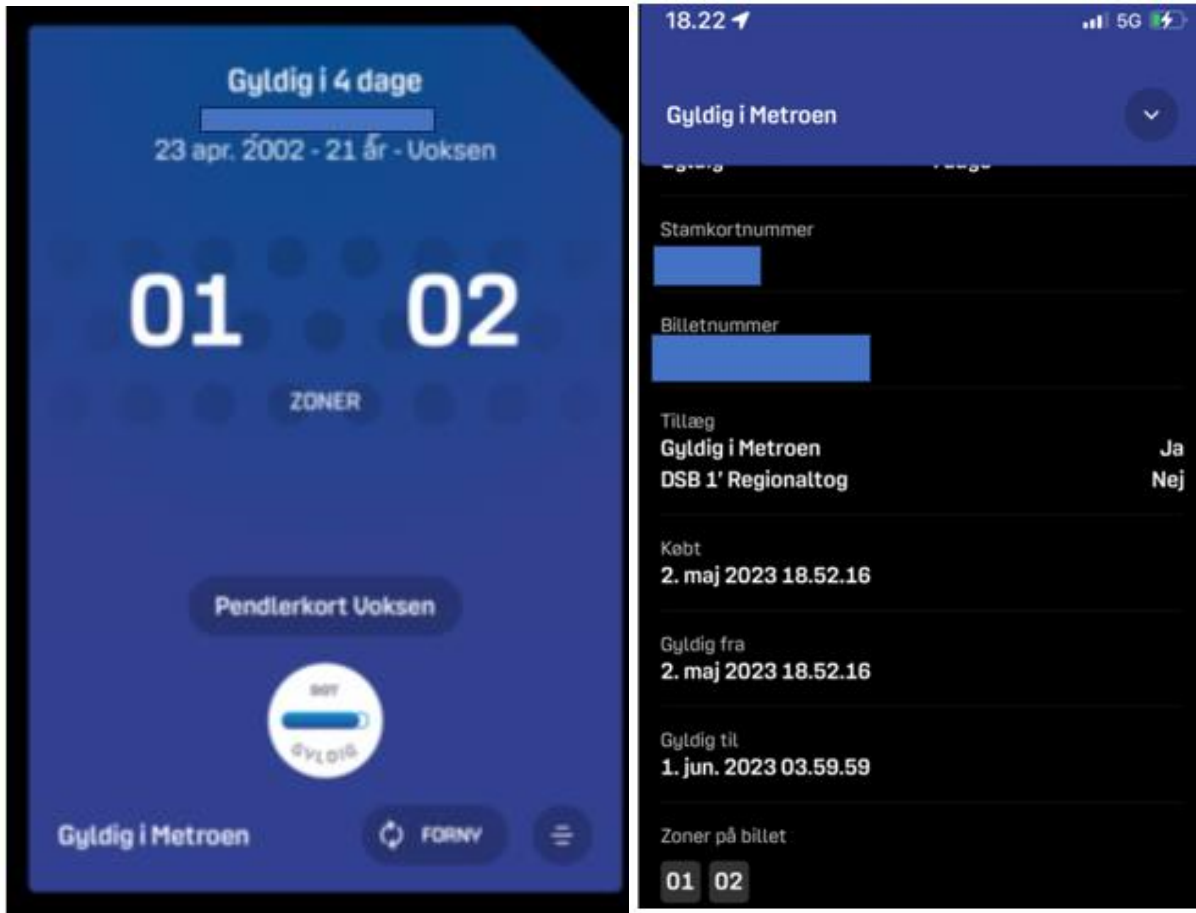
Klagerens datter havde et pendlerkort til zonerne 01 og 02 med gyldighed fra den 2. maj – 1. juni 2023 kl. 03:59.

Den 27. maj 2023 rejste hun med Metroen, hvor hun blev kontrolleret mellem Femøren st. i zone 03 og Lufthavnen st. i zone 04. Da hun ikke kunne åbne sin DOT-app, hvor hendes pendlerkort lå, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. I den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden som årsag til udstedelsen "ugyldig", og desuden: "*Pax kunne ikke åbne sin Dot app trods mange forsøg, kontakter KS [kundeservice]*":

```
<FeeDate>2023-05-27T08:29:42.7070000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Femøren</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-inst:
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchem
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax kunne ikke åbne sin Dot app trods mange forsøg, kontakter KS</
<TicketPhoto1/\>
```

Efter kontrolafgiften skrev klagerens datter til Metro Service og anmodede dem om at annullere kontrolafgiften:

"Min Dot app var ved at opdatere automatisk, da jeg kørte i metro fra femøren til lufthavnen, så jeg kunne ikke logge ind på mit periodekort da kontrolløren kom. Hun gav mig derfor en bøde på 750 kr, selvom jeg pointerede jeg havde et månedskort og jeg viste hende den var ved at opdatere på min telefon. Jeg har dokumentation for at jeg har betalt for transporten indtil den 1/6, som jeg vedhæfter. Derfor anmoder jeg om annullering af kontrolafgiften på 750 kr."



Metro Service reducerede kontrolafgiften til 125 kr. med denne begrundelse:

”Du har fået udstedt en kontrolafgift, da du ikke kunne fremvise gyldigt pendlerkort under billettering i Metroen.

Jeg har fået bekræftet, at dit pendlerkort var gyldigt i det område, du befandt dig i, på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Jeg har derfor reduceret din kontrolafgift til 125 kr. og vedhæftet et nyt indbetalingskort, du kan benytte. Kontrolafgiften kan også betales online [her](#). Du kommer videre til betaling ved at indtaste nummeret på kontrolafgiften.

Ifølge rejsereglerne, skal man som passager sikre sig, at man kan fremvise gyldigt rejsehjemmel på forlangende. Kan man ikke det, må det accepteres at der udstedes en kontrolafgift. Ved efterfølgende visning, kan man få afgiften reduceret til 125 kr.

Rejseregler: [https://www.rejskort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx?\\_ga=2.149613622.1869591833.1630404836-98025875.1630054280](https://www.rejskort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx?_ga=2.149613622.1869591833.1630404836-98025875.1630054280)

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

”

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har oplyst, at det var en fejl, da deres sagsbehandler nedskrev kontrolafgiften, fordi klagerens datter rejste i zone 03 på vej ind i zone 04, da hun blev kontrolleret. Hendes pendlerkort var kun gyldigt til zonerne 01 og 02, så kontrolafgiften skulle have været fastholdt over for hende.

### Sekretariatets undersøgelser:

Metro Service har oplyst vedrørende appens "release":

"Klagerens pendlerkort fra 01-08-2023 er købt, mens hun fortsat var på version 5.2.1, der blev udgivet i marts måned

#### Kundeinformation på købstidspunktet

<p><b>KUNDEID:</b> 389180058</p> <p><b>TELEFONNUMMER:</b> 61692304</p> <p><b>E-MAIL:</b> frejawestergaard2@gmail.com</p> <p><b>FORNAVN:</b> Freja</p> <p><b>EFTERNAVN:</b> Westergaard</p>	<p><b>FØDSELSDATO:</b> 23 Apr 2002</p> <p><b>MODEL:</b> iPhone 12</p> <p><b>OS VERSION:</b> iOS 15.6</p> <p><b>APP VERSION:</b> 5.2.1</p>
--	---

Status for pr. d.d. [3. oktober 2023] er version 5.4.2., som er kommet i slut august 2023:

**MODEL:**  
iPhone 12

**OS VERSION:**  
iOS 15.6

**APP VERSION:**  
5.4.2

Og adspurgt om årsager til at en kunde ikke kan komme ind i app:

*"Det kan der være virkelig mange grunde til, så det er svært at sige noget meget konkret om. Det er på ingen måde unormalt, at man oplever problemer med apps, der bliver ved med at lukke ned. Det kan godt være et problem i appen, men det kan også skyldes at appen er 'gået i stå' - hvilken kan skyldes at man ikke genstarter sin telefon, så ofte som man burde."*

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Klagerens datter kunne ved kontrollen ikke åbne DOT-appen, hvorpå hun havde sit gyldige pendlerkort til zonerne 01 og 02. Eftersom stewarden ikke kunne se pendlerkortet, havde han ikke andet grundlag at pålægge kontrolafgiften på, end at DOT-appen ikke kunne åbnes, hvilket han noterede.

Det er ankenævnets overbevisning, at selv om klagerens datter havde kunnet forevise pendlerkortet for stewarden, ville hun være blevet pålagt en kontrolafgift, fordi kortet ikke var gyldigt til de zoner, hvori hun rejste, nemlig zone 03 og 04.

Som konsekvens heraf lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ved en efterfølgende klage til Metro Service over kontrolafgiften ikke ville have fået den nedskrevet til 125 kr.

Sagsbehandleren hos Metro Service begik den sagsbehandlingsfejl at nedsætte kontrolafgift til 125 kr., fordi der alene blev taget hensyn til pendlerkortets gyldigheds*periode* og ikke til gyldigheds*området*.

Metro Service har oplyst, at DOT-appen ikke opdaterer automatisk, hvilket ses ved, at klagerens seneste "release" var i marts måned 2023.

Det er ikke oplyst over for ankenævnet, hvad grunden var til, at klagerens datter ikke kunne komme ind på appen i kontrolsituationen, men som følge af at hun reelt ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 03 og 04, finder ankenævnet, at hun ikke har krav på en yderligere nedskrivning/annullering af kontrolafgiften til 125 kr.

Der er med nærværende afgørelse ikke taget stilling til, at Metro Service i alle tilfælde er berettiget til at opkræve 125 kr. af en kunde, der ikke kan åbne en app i kontrolsituationen, fx hvis det skyldes en fejl ved selve appen.

## **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 trafikselskaber 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:**

”Min datter [navn] bliver på vej til KBH lufthavn tjekket af en konduktør i Metroen.

Appen med hendes oplysninger om, at hun har et gyldigt pendlerkort ved Metroen er ved at opdatere. [Datteren] oplyser dette overfor konduktøren i Metroen. Konduktøren oplyser herefter overfor [datteren], at hun godt kan se problemet, men konduktøren vælger, at udstede en kontrolafgift på 750 kr. til [datteren] alligevel.

Efterfølgende sender [datteren] dokumentation for, at hun havde et gyldigt pendlerkort til Metroen, da konduktøren udsteder en kontrolafgift på 750 kr.

Ovenstående er ensbetydende med, at Metro Service annullerer kontrolafgiften på 750 kr. Herefter opkræver de [datteren] et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Dette ekspeditionsgebyr bør Metro Service ikke opkræve, idet [datteren] ikke er skyld i ovennævnte hændelsesforløb.

Jeg ønsker at få annulleret ekspeditionsgebyret på 125 kr.

### **Indklagede anfører følgende:**

” Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance i ovenstående klagesag.

Klagerens datter modtog den 27. maj 2023, kl. 08:29, en kontrolafgift, idet hun ved billettering i metroen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev udstedt efter metroen havde forladt Femøren station og klageren oplyste at skulle til Lufthavnen.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel

på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. 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.

Klagerens datter anker den 29. maj 2023 kontrolafgiften til os og oplyser, at hendes DOT app var ved at opdatere automatisk. Dette kan imidlertid ikke være tilfældet, da DOT appen ikke har automatisk opdatering - var det tilfældet, ville klageren heller ikke stå registreret med en release, der var helt tilbage til marts måned, idet der efterfølgende har været nogle nye opdateringer.

Ved behandling af denne ankenævns sag er det desværre konstateret, at vores medarbejder ved den indledende behandling af sagen har nedskrevet kontrolafgiften - denne skulle have været fastholdt på fuldt beløb!

Klagerens datters havde et pendlerkort gyldigt til zonerne 01 og 02, men klagerens datter blev mødt af kontrolløren efter toget havde forladt Femøren station, det vil sige hun befandt sig i zone 03 og var på vej ind i zone 04, hvor førstkommande station (Kastrup station) ligger.

Klagerens datter skulle således have kunnet fremvise en 2 zoners billet dækkende zonerne 3 og 4, da hun var udenfor pendlerkortet områdedækning.

Af DOT Back Office fremgår der ikke noget billetkøb den pågældende dag, og der er heller ikke nævnt eller noteret noget om en fremvist papirbillet.

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Metrotillæg (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a>	Kunden	02 Jun 2023 - 07:58:32
Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a>	Kunden	02 Jun 2023 - 07:58:32
Gennemført	Billet oprettet	Metrotillæg (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a>	Kunden	02 Maj 2023 - 18:52:06
Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a>	Kunden	02 Maj 2023 - 18:52:06

Ordreinformation	Billetinformatiion
<b>Billet information</b>	
<b>BILLETTYPE:</b> Pendlerkort	<b>STARTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>STAMKORTNUMMER:</b> [REDACTED]	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>BILLETNUMMER:</b> [REDACTED]	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 2
<b>VARENUMMER:</b> 540	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>SØGNING FRA:</b> IKKE OPLYST
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 02 Maj 2023 - 18:52:16	<b>SØGNING TIL:</b> IKKE OPLYST
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 01 Jun 2023 - 03:59:59	<b>SØGEMETODE START:</b> Tryk på kort: null
<b>PRIS:</b> 450,00 kr.	<b>SØGEMETODE SLUT:</b> Tryk på kort: null
<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen	

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores tilgodehavende på 125 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand