

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0227
- Klageren:** XX på vegne af sin mor YY
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes mor lider af Alzheimers og har et klistermærke fra Demensforeningen klistret på sit Rejsekort for at vise kontrollørerne, at hun kan have vanskeligt ved at huske at checke ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens mor rejste med Metroen den 25. juni 2023, hvor der var kontrol af hendes rejsehjemmel. Her foreviste hun et Rejsekort, der dog ikke var checket ind:

Fra Rejsekorthistorikken:

<input type="checkbox"/>	23-06-2023 09:19:14	23-06-2023 09:36:18	01-06-2023	Check ind	Check ind
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 09:32:08	24-06-2023 01:10:08	01-06-2023	Check ind	Check ind
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 10:06:37	23-06-2023 21:03:31	01-06-2023	Check ind	Check ind
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 10:26:36	23-06-2023 21:03:27	01-06-2023	Check ud	Check ud
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 15:54:22	23-06-2023 22:21:13	01-06-2023	Check ind	Check ind
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 16:05:33	23-06-2023 22:21:13	01-06-2023	Check ud	Check ud
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:20	25-06-2023 12:38:14	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:25	25-06-2023 13:12:09	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:36	25-06-2023 13:12:09	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:49:41	25-06-2023 13:00:15	01-06-2023	Permanent ændring på rejsekort	Ændre korttype permanent
<input type="checkbox"/>	27-06-2023 09:12:36	27-06-2023 09:21:15	01-06-2023	Check ind	Check ind
<input type="checkbox"/>	27-06-2023 09:32:01	27-06-2023 22:30:33	01-06-2023	Check ind	Check ind

Klagerens mor blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 12:38.

Den 28. juni 2023 anmodede klageren på sin mors vegne Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi moren lider af Alzheimers og kan have vanskeligt ved at huske at checke ind:

”

I søndags d. 25. juni, fik min mor udstedt en kontrolafgift i metroen. Min mor lider af Alzheimers sygdom og har ikke registreret at der ikke var checket ind på hendes personlige rejsekort. Hun blev mødt af kontrollør. Hun går ikke åbenlyst med solsikke båndet men hendes rejsekort af klistret til med Alzheimer's symbolet, i håb om, at kontrollør vil hjælpe hende i hendes vej gennem byen, og derfor ikke udstede bøden! Hun er kognitivt udfordret men alligevel rask nok til at tage med offentlig transport.

Jeg har haft kontakt masser af gange til jeres system og vil gerne have en overordnet til at kontakte mig i sagen, da jeg ikke ville finde mig i denne her bøde. Det er uanstændigt at borgere med demenssygdom skal betale ud af lommen, for noget de ikke kan gøre for.

”

”

Foto af morens Rejsekort:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 30. juni 2023, fordi der ved kontrollen ikke var registreret noget check ind på Rejsekortet, og at det ikke kunne inddrages, at klagerens mor ikke havde haft intentioner om at rejse uden at checke ind, fordi de skulle behandle alle kunder ens.

Klageren bad Metro Service om at gå videre med spørgsmålet i en arbejdsgruppe og oplyste, at hun havde kendskab til en anden familie, hvor den demente fik en helt anden behandling i Metroen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet ved kontrollen den 25. juni 2023.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at der er påført klistermærker fra Demensforeningen på Rejsekortet kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet kan dog tilslutte sig klagerens opfordring om, at trafikvirksomhederne drøfter problematikken med de relevante patientgruppers foreninger, hvis dette ikke allerede er sket.

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 mor tager næsten hver søndag i kirke. For at komme derover bruger hun Metroen fra Dr Byen. Min mor er 67 år og lider af early onset dementia - Alzheimer. En funktionsnedsat hjernesygdom der ultimativt vil koste dig livet.

Dvs. korttidshukommelse er affekteret, manglende registrering af omgivelser, forvirring, angst, manglende forståelse af lyde som fx om hun er checket ind korrekt eller ej og alt muligt andet. Og her ligger problemet ift. MetroService og dennes behandling af borgere som hende, der også har lov til at bruge offentlig transport som alle andre.

Flere gange det seneste år, bliver hun mødt af kontrollører, der ser hendes kort med demenssymbolet - forestil jer solsikkesnor, men denne er demens symbol klistret på hendes Rejsekort for at opmærksom på hendes hjernesygdom. Alligevel istedet for at spørger ind udsteder man bare en bøde.

Vi pårørende har klaget meget og jeg har skrevet ind til jer, hvor jeg nogle gange ikke orker at skrive, bare for at betale bøden, selvom det er enormt uretfærdig at skulle betale ved kasse 1, fordi man har denne sygdom.

Som medlem af en pårørende gruppe, har vendt dilemmaet med dem. Der var en bruger som sagde at efter hendes far eller mor, også fik udstedet en bøde for mangl. check ind, at de kunne FORSTÅ situationen, og derved trak bøden fuldstændig. Altså, har hun oplevet fuldstændig det vi ikke har oplevet nogensinde, men min mor SKAL åbenbart betale, selvom det viser sig man godt kan annullere bøden taget i betragtning af situationen. Vi oplever behandlingsforskel og det er under al kritik.

Jeg kan vedlægge dokumentation, hvis dette ønskes ift. hvor mange penge der var på kortet og erklæring fra lægen og demenscenter hun daglig benytter om sygdommen.

Det skal afsluttende lige nævnes, at hun bruger det offentlige rimelig fint, og har indlært få men specifikke ruter når hun skal frem og tilbage, så at skærme hende fra trafikken vil ikke hjælpe hendes situation overhovedet, da Alzheimers udvikler sig, i hendes tilfælde, (heldigvis) meget langsom, hvorfor hun ikke har brug for flextrafik for at komme på dagcenter, eller at vi som pårørende må følge hende som ledsager, hver gang hun skal på center.

Jeg vil have at mennesker som lider af demens kan bruge det offentlige på lige fod med alle andre, uden der bliver pålagt bøderegn fordi de ikke registrere scanning på samme måde som os der ikke har sygdommen. At de også får en chance for at komme ud i byen og rejse i den tilstand de desværre befinder sig i, men kan rejse rundt frit, til de aftaler og besøg, de vil hen til.

Ikke alle syge ønsker at skilte med solsikke snoren i det offentlige og de betaler så den pris, og det er nedværdigenede, ydmygende og ikke særlig inkluderende i vores retslige samfund.

Der bør være en særlig indsats rettet mod dem i samfundet som af en eller anden grund ikke har intentioner om at " snyde" billetkøb, men faktisk ikke formår at forstå konsekvenserne grundet sygdom."

Indklagede anfører følgende:

" Det er kontrolafgiftsmodtagerens voksne datter som klager på vegne af sin mor og fuldmagt er vedhæftet.

Klagerens mor blev billetteret den 25. juni 2023 kl. 12:38 i metrotoget efter toget havde forladt Islands Brygge station. Klagerens mor fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klagerens mor ikke havde anden form for rejsehjemmel udstedte stewarden en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside og som kan læses i deres helhed på dette link [Fælles landsdækkende rejseregler \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk) – vi henleder særligt opmærksomheden på afsnit 3.

Klageren forklarer, at hendes mor lider af Alzheimer og beskriver dette med disse ord:

"Dvs. korttidshukommelse er affekteret, manglende registrering af omgivelser, forvirring, angst, manglende forståelse af lyde som fx om hun er checket ind korrekt eller ej og alt muligt andet".
"Det skal afsluttende lige nævnes, at hun bruger det offentlige rimelig fint, og har indlært få men specifikke ruter når hun skal frem og tilbage, så at skærme hende fra trafikken vil ikke hjælpe hendes situation overhovedet, da Alzheimers udvikler sig, i hendes tilfælde, (heldigvis) meget langsom, hvorfor hun ikke har brug for flextrafik for at komme på dagcenter, eller at vi som pårørende må følge hende som ledsager, hver gang hun skal på center".

Klageren gør gældende, at hendes mor ikke ønsker at bære en 'solsikkesnor', men at moderens rejsekort er forsynet med nogle klistermærker med symbolet fra Demensforeningen (se vedhæftede pdf-fil med foto taget af stewarden'.

Klageren mener at,

"Det er uanstændigt at borgere med demenssygdom skal betale ud af lommen, for noget de ikke kan gøre for."

Klageren skriver desuden

"Jeg vil have at mennesker som lider af demens kan bruge det offentlige på lige fod med alle andre, uden der bliver pålagt bøderegn fordi de ikke registrere scanning på samme måde som os der ikke har sygdommen. At de også får en chance for at komme ud i byen og rejse i den tilstand de desværre befinder sig i, men kan rejse rundt frit, til de aftaler og besøg, de vil hen til."

og

"Der bør være en særlig indsats rettet mod dem i samfundet som af en eller anden grund ikke har intentioner om at "snyde" billetkøb, men faktisk ikke formår at forstå konsekvenserne grundet sygdom."

Klageren beskriver også, at hun i et pårørende-forum har hørt om en anden passager som fik fjernet sin afgift fuldstændigt og at hendes mor bliver uretfærdigt behandlet. Vi beklager at det er klagerens synspunkt, men vi har ikke kendskab til den omtalte sag og har ikke yderligere kommentarer til den sag.

Alle passagerer, uanset om der er tale om fx børn eller voksne, seniorer, turister, handicappede m.fl., bliver mødt med et krav om gyldig rejsehjemmel. Og selvom vi har forståelse for at mennesker med sygdomme som rammer hjernen på forskellig vis er udfordrede i forhold til fx at huske at checke ind, så gælder reglen om at skulle have gyldig rejsehjemmel også for dem.

En solsikkesnor eller andre symboler af lignende karakter giver ikke fritagelse for kravet om gyldig rejsehjemmel.

Solsikkesnoren o.l. kan give et signal om at bæreren eksempelvis kan have brug for lidt ekstra tid til at finde sit kort eller billet frem, men hvis ikke sådanne kan fremvises vil der blive udskrevet en kontrolafgift i overensstemmelse med de gældende regler.

I den konkrete sag var moderens rejsekort ikke checket ind. Den seneste aktivitet på kortet inden afgiften var da det blev checket ud på Amagerbro station fredag d. 23. juni 2023 kl. 16:05 (rød ramme). Kontrolmærkerne fra stewardens PDA som blev sat i forbindelse med billetkontrollen søndag d. 25. juni kl. 12:37 ses i den blå ramme. Se vedhæftede pdf-fil med rejsehistorik og udklippet herunder:

<input type="checkbox"/>	23-06-2023 15:54:22	23-06-2023 22:21:13	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430		1022	357
<input type="checkbox"/>	23-06-2023 16:05:33	23-06-2023 22:21:13	01-06-2023	Check ud	Check ud	308430		1023	357
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:20	25-06-2023 12:38:14	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430		1023	
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:25	25-06-2023 13:12:09	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430		1023	
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 12:37:36	25-06-2023 13:12:09	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430		1023	
<input type="checkbox"/>	25-06-2023 13:49:41	25-06-2023 13:00:15	01-06-2023	Permanent ændring af rejsekort	Ændre korttype permanent	308430		1074	

Det er korrekt, at klageren har henvendt sig til Metro ved to tidligere lejligheder (i maj 2022 og i januar 2023) hvor hendes mor har fået kontrolafgifter udstedt på baggrund af manglende check ind, og hvor afgifterne er blevet fastholdt og betalt. Reglerne for, og kravet om, gyldig rejsehjemmel har ikke ændret sig og derfor bliver også denne afgift fastholdt.

Rejseregler, vilkår, takster, kontrolafgifter m.m. besluttet og godkendes i samarbejde mellem landets trafik-selskaber og de relevante myndigheder, se gerne afsnit 20. i De Fælles Rejseregler [Fælles landsdækkende rejseregler \(rejsekort.dk\)](#)

Vi kan godt sætte os ind i at det er ærgerlige og ganske mange penge at skulle betale, men vi kan ikke imødekomme klagerens anmodning om hverken at frafalde den konkrete kontrolafgift eller give tilsagn om at hendes mor ikke fremover vil skulle betale en kontrolafgift hvis hun ikke har gyldig rejsehjemmel.

Da klageren beskriver, at hendes mors tilstand, om end langsomt, forværres, foreslår vi, i al venlighed, at overveje om moderen får en anden type rejsehjemmel som passer bedre til behovet, måske i form af et periodekort. Vi er klar over at et periodekort kan være dyrere end et rejsekort hvis man ikke bruger det til daglig, men byder på den mulighed, at hvis man har glemt at få sit, gyldige, periodekort med på turen så kan afgiften – når forskellige betingelser er overholdt – som regel nedskrives til et lavere beløb end afgiften på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand