

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0244
- Klageren:** XX på vegne af moderen YY
5631 Ebberup
- 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 samt kontrollørens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans mor lider af en hjerneskode, at hun var overbevist om, at hun var checket ind, hvorfor der må have været fejl på udstyret, samt at stewarden ikke tog passende hensyn til moderens sårbarhed
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Midttun
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 moderens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til moderen.

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:

På en rejse den 1. juni 2023 kom saldoen på klagerens mors Rejsekort ved check ud ned på 17,59 kr., og på kortlæserens display fik hun derfor en opmærksomhedsbesked med en advarselslyd om den lave saldo.

Eksempel på den opmærksomhedsbesked, som gives på kortlæseren, når saldoen kommer under minimumsbeløbet på 25 kr.:



Klagerens mor tankede ikke Rejsekortet op, og da hun den 10. juni 2023 skulle rejse med Metroen fra Amagerbro st. til Vanløse st. fik hun derfor ved sit forsøg på at checke ind følgende besked på kortlæseren:



Klagerens mor bemærkede imidlertid ikke beskeden, og da hun troede, at hun var checket ind, steg hun ombord på Metroen. Efter Frederiksberg st. var der kontrol, og da Rejsekortet ikke var registreret checket ind, blev moren herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af rejsehistorikken:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regrskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsøkv.nr.	Rejseøkv.nr.	Lokation	Lidstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
01-06-2023 17:27:42	01-06-2023 17:41:43	01-06-2023	Check ind	Check ind	[REDACTED]	202	83	Amagerbro St.	VAL_21517 - 13CFBC	EasyTrip	25,17
01-06-2023 17:48:01	01-06-2023 18:13:10	01-06-2023	Check ud	Check ud	[REDACTED]	203	83	Vanløse St.	VAL_20762 - 13C66D	EasyTrip	29,29
01-06-2023 19:51:17	01-06-2023 20:19:44	01-06-2023	Check ind	Check ind	[REDACTED]	204	84	Vanløse St.	VAL_20759 - 13CCBD	EasyTrip	10,54
01-06-2023 19:58:28	01-06-2023 20:33:07	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	[REDACTED]	204	84	Fasanvej St.	MARK_63551 - 09C029		0,00
01-06-2023 20:11:10	01-06-2023 20:34:07	01-06-2023	Check ud	Check ud	[REDACTED]	205	84	Amagerbro St.	VAL_21522 - 13939A	EasyTrip	17,59
10-06-2023 16:48:33	10-06-2023 18:05:32	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	[REDACTED]	205		Vanløse St.	MARK_63561 - 09C033		0,00
10-06-2023 16:48:33	10-06-2023 18:05:32	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol	[REDACTED]	205		Vanløse St.	MARK_63561 - 09C033		0,00
10-06-2023 17:22:09	10-06-2023 17:23:22	01-06-2023	Tank-op	Tank-op	[REDACTED]	206		Flintholm St.	050272 - 050272		117,59
14-06-2023 20:38:20	14-06-2023 20:45:41	01-06-2023	Tank-op	Tank-op	[REDACTED]	207		Amagerbro St.	MET_Amb_RVM_102 - 047021		317,59

Den 20. juni 2023 anmodede klageren på sin mors vegne Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede, at der forelå særlige omstændigheder, men Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da det fremgik af rejsehistorikken, at morens Rejsekort ikke havde været checket ind på den pågældende rejse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens mor kunne ved kontrollen i Metroen den 10. juni 2023 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi der ikke var registreret et check ind på hendes Rejsekort.

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, og at Rejsekortet ikke kunne checkes ind på grund af for lav saldo.

På denne baggrund har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens mor havde foretaget et korrekt check ind på sit Rejsekort på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik.

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.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klagerens mor efter det oplyste lider af en hjerneskade, da det uanset moderens helbreds mæssige situation var hendes eget ansvar at sørge for, at Rejsekortet havde den nødvendige saldo til at checke ind.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens mor kan fritages for kontrolafgiften.

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:

”Jeg skriver for at indsende en klage vedrørende en nylig hændelse, der involverede min mor, XX, der rejste med metroen til Vanløse Station fra Amagerbro Station. Jeg er dybt frustreret og bekymret over den uretfærdige behandling, hun modtog samt den påståede mangel på korrekt registrering af hendes rejsekort. Jeg håber, at I vil undersøge denne sag grundigt og retfærdigt.

Min mor, der lider af en hjerneskade, har altid været opmærksom på vigtigheden af at betale korrekt for offentlig transport og har altid fulgt reglerne i god tro. Den pågældende dag er hun overbevist om, at hun loggede ind på sit rejsekort som sædvanligt. Imidlertid hævder transportselskabet, at der ikke er nogen registrering heraf, hvilket har resulteret i, at hun har modtaget en kontrolafgift.

Det er værd at nævne, at min mor under denne ubejlejlige situation brød ud i gråd på grund af frustration og forvirring. Desværre tog kontrolløren, der udstedte afgiften, ikke hensyn til hendes tilstand og lod det være op til medpassagererne at trøste hende. Som pårørende er jeg dybt foruroliget over den manglende medfølelse og mangel på hensyntagen, der blev vist i denne situation.

Jeg anmoder indtrængende om, at I ser på denne sag med alvor og forståelse. Det er klart, at der er noget galt med systemet, når en ældre dame, der lider af en hjerneskade, fuldt ud tror på, at hun har en gyldig

billet og alligevel modtager en bøde for sin rejse. Dette rejser spørgsmål om pålideligheden af trafiksekskabets registreringssystem og kan have alvorlige konsekvenser for andre passagerer, der er i en lignende situation.

Endvidere mener jeg, at kontrolløren i dette tilfælde burde have været opmærksom på min mors forvirring og sårbarhed. Han eller hun burde have vist større følsomhed og taget hensyn til hendes situation. Det er uacceptabelt at overlade trøst og støtte til medpassagererne uden at træde til og hjælpe.”

Indklagede anfører følgende:

” Klagerens mor blev billetteret den 10. juni 2023 kl. 16:49 i metrotoget efter det havde forladt Frederiksberg 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 selvbetjeningssystem, 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.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-rejseregler) – vi henleder særligt opmærksomheden på afsnit 3.

I sin henvendelse til Metro anmoder klageren om at få afgiften annulleret på grund af særlige omstændigheder, se vedhæftede pdf-fil.

I klageskriftet til Ankenævnet forklarer han følgende:

Min mor, der lider af en hjerneskade, har altid været opmærksom på vigtigheden af at betale korrekt for offentlig transport og har altid fulgt reglerne i god tro. Den pågældende dag er hun overbevist om, at hun loggede ind på sit rejsekort som sædvanligt. Imidlertid hævder transportselskabet, at der ikke er nogen registrering heraf, hvilket har resulteret i, at hun har modtaget en kontrolafgift.

Det er værd at nævne, at min mor under denne ubejlejlige situation brød ud i gråd på grund af frustration og forvirring. Desværre tog kontrolløren, der udstedte afgiften, ikke hensyn til hendes tilstand og lod det være op til medpassagererne at trøste hende. Som pårørende er jeg dybt foruroliget over den manglende medfølelse og mangel på hensyntagen, der blev vist i denne situation.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Naturligvis skal vores stewards være venlige og servicemindedede og give passageren rimelig tid til at finde den gyldige rejsehjemmel frem, men hvis der ingen gyldig rejsehjemmel forefindes så skal stewarden udstede en afgift. Vi beklager hvis en kontrolsituation betyder at klagerens mor bryder ud i gråd, men stewarden har udstedt afgiften på ret grundlag.

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 korrekt indcheckning af rejsekort, så gælder reglen om at skulle have gyldig rejsehjemmel også for dem.

Klageren giver udtryk for, at moderens manglende indcheckning skyldes en fejl på enten rejsekortudstyret eller rejsekortsystemerne.

Ingen af delene er imidlertid tilfældet.

Årsagen til den manglende indcheckning skyldtes, at saldoen på rejsekortet ikke var tilstrækkelig.

Den 1. juni 2023 kl. 20:11 checkede klagerens mor ud på Amagerbro Station og med den handling faldt saldoen på kortet til under det beløb der minimum skal være til rådighed på hendes rejsekort førend en ny rejse kan begyndes.

Se udklipet herunder samt den vedhæftede pdf-fil 'Rejsehistorik'.

Den grønne ramme viser check ud den 1. juni og den lilla ramme de elektroniske mærker, der er sat af stewardsens PDA (håndholdte device) ved billetkontrollen. Den gule markering viser saldoen på 17,59 kr.

01-06-2023 19:51:17	01-06-2023 20:19:44	01-06-2023	Check ind	Check ind		204	84	Vanløse St.	VAL_20759 - 13CCBD	EasyTrip	10,54	-18,75	18,75	18,75
01-06-2023 19:58:28	01-06-2023 20:33:07	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol		204	84	Fasanvej St.	MARK_63551 - 09C029		0,00	0,00	0,00	0,00
01-06-2023 20:11:10	01-06-2023 20:34:07	01-06-2023	Check ud	Check ud		205	84	Amagerbro St.	VAL_21522 - 13939A	EasyTrip	17,59	7,05	-7,05	18,75
10-06-2023 16:48:33	10-06-2023 18:05:32	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol		205		Vanløse St.	MARK_63561 - 09C033		0,00	0,00	0,00	0,00
10-06-2023 16:48:35	10-06-2023 18:05:32	01-06-2023	Kontrolmærke	Kontrol		205		Vanløse St.	MARK_63561 - 09C033		0,00	0,00	0,00	0,00

Da klagerens mor checkede ud den 1. juni har der i displayet på validatoren stået information om dels hvad den netop afsluttede rejse kostede samt en bemærkning om at saldoen var lav. Se nedenstående eksempel:



Da klagerens mor angiveligt forsøgte at checke ind den 10. juni har nedenstående besked været at læse på check ind validatoren:



Af den vedhæftede 'Rejsehistorik' kan man se, at moderens rejsekort, kort tid efter kontrolsituation, blev tanket op med 100 kroner hos DSB-7/Elven på Flintholm station og at yderligere 300 kroner blev tanket op den 14. juni via Rejsekortautomaten på Amagerbro station.

Hvis man har en hjerneskade er man måske særligt udfordret i forhold til at sørge for, at der tilstrækkelig saldo på rejsekortet, men uanset så gælder reglerne for brugen af samme for alle.

Det er muligt at tilføje en automatisk tank-op-aftale til rejsekortet, og det har klagerens mor da også tidligere haft. Af den vedhæftede pdf-fil 'Rejsekortprofil' fremgår det, at klagerens mor havde en tank-op-aftale med DSB, men at den aftale udløb i januar 2023.

Hvis klagerens mor ikke selv kan administrere en sådan tank-op-aftale vil det være muligt for pårørende/værger at hjælpe.

Da klageren lægger stor vægt på at hans mor er sårbar og bliver både frustreret og forvirret og at han som pårørende er dybt forurolet over hvad hans mor har oplevet, er et rejsekort måske ikke den bedste type rejsehjemmel for hans mor at benytte. I al venlighed foreslår vi, at det måske vil være bedre for klagerens mor at få et periodekort. Vi er klar over at et periodekort kan være dyrere end et rejsekort hvis man ikke bruger det til daglig, men det 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. Som nævnt i rejsereglernes afsnit 3 er der også forskellige muligheder for at fx pårørende kan ledsage sårbare passagerer til nedsat pris.

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 \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk)

Vi beklager den ulykkelige situation for klagerens mor, men afgiften er pålagt korrekt og vi kan ikke imødekomme klagerens anmodning om hverken at frafalde den konkrete kontrolafgift eller give tilsagn om at hans mor ikke en anden gang vil modtage en kontrolafgift hvis ikke hendes rejsekort er checket korrekt ind."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand