

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0328
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet glemt check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det bør være Metro Services ansvar at sikre, at passagererne checker ind, inden de rejser Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Torben Steenberg (2 Stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 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:

Klageren havde på et tidspunkt et Rejsekort Personligt med sit navn påtrykt, men hun mistede kortet, hvilket hun fandt utrygt, hvorfor hun købte et Rejsekort Anonymt. Klageren anvendte dette Rejsekort jævnligt, men hun kunne ikke altid checke ud på kortlæserne, hvorfor hun siden 2021 jævnligt har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter for at få nedkorrigeret prisen for sine rejser. På Rejsekort Anonymt er forudbetalingen 70 kr., som trækkes som pris for rejsen, hvis der ikke checkes ud.

Klageren mistede sit Rejsekort Anonymt den 4. oktober 2023 og købte et nyt den 6. oktober 2023 i Rejsekortautomaten på Aksel Møllers Have st. Herefter benyttede hun det straks på en Metrorejse til Flintholm st.

På returrejsen senere samme aften glemte hun imidlertid at checke ind, inden hun steg om bord på Metroen på Flintholm st., og hun blev ved kontrol af sin rejsehjemmel kl. 18:07 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på Rejsekort.

Reg. udstyr dato/kl. :-	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type
06-10-2023 14:55:48	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort
06-10-2023 14:55:49	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung
06-10-2023 14:55:49	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Tank-op
06-10-2023 14:57:37	06-10-2023 15:33:01	01-10-2023	Check ind	Check ind
06-10-2023 15:08:38	06-10-2023 15:18:42	01-10-2023	Check ud	Check ud
06-10-2023 18:07:20	06-10-2023 18:32:31	01-10-2023	Kontrolmærke	Kontrol
07-10-2023 09:06:42	07-10-2023 10:05:01	01-10-2023	Check ind	Check ind
07-10-2023 09:17:59	07-10-2023 09:51:42	01-10-2023	Kontrolmærke	Kontrol
07-10-2023 09:25:26	07-10-2023 09:35:24	01-10-2023	Check ud	Check ud

Den 16. oktober 2023 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi hun havde glemt at checke ind på grund af træthed, og hun skrev følgende:

”

I fredags købte jeg et nyt kort for at tage på arbejde, fordi det regnede.

Da jeg gik til metroen, efter at have undervist børn, var jeg meget træt. Jeg tog elevatoren for at gå op til perronen i Flintholm. Perronen var fuld af mennesker, og jeg bevægede mig til højre for elevatoren for at kunne passere, så jeg glemte at tjekke ind mit kort. Og jeg ventede på metroen, lige ved siden af 2 metrocontrollere. Jeg havde kortet i min hånd.

Derfor, da jeg kom på metroen, var jeg den første person, som kontrolløren bad om kortet. I min træthed blev jeg distraheret og troede, at jeg havde tjekket kortet for at komme ind. Kontrolløren gav mig en bøde på 750,00 kr. Han kunne have sagt, at jeg skulle komme ud og tjekke kortet på næste station, men det gjorde han ikke, selvom han så, at jeg talte sandheden.

Hvem er jeg:

Jeg er 63 år og for 10 år siden fik jeg fjernet [redacted] hvilket efterlod mig en alvorlig mangel på energi. Jeg lever med dette i mit daglige dage, og jeg kan bede min læge om en attest, der beviser, hvad jeg siger.

Jeg har en lille [redacted] skole, og jeg arbejder så meget jeg kan med børn og voksne, 3 dage om ugen.

Min økonomi er lille og 750,00 kr. er næsten 2 ugers mad for mig.

Jeg glemmer normalt at scanne, når jeg forlader metroen, så jeg har allerede været i kontakt med jer, via samme e-mail adresse. [redacted] n. Nummeret på mit nye kort kan ses på billedet, samt fotoet af bøde og billetten jeg købte i onsdags, efter at have mistet mit kort, da jeg ikke vidste at man kunne købe et kort i automaten.

Jeg håber, det er nok til, at denne bøde annulleres.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. oktober 2023, da der ikke var checket ind på klagerens Rejsekort. Metro Service skrev:

”

Du har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi der ikke var foretaget et check ind med dit rejsekort.

Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt.

Jeg er ked af at høre, at du tidligere har henvendt dig til os, uden at have modtaget et svar. Dog må jeg meddele dig, at vi desværre ikke har registreret en henvendelse fra dig, før denne. Jeg vil dog stadig gerne afsøge, om der er en forklaring på din manglende besvarelse. Derfor må du meget gerne sende os den bekræftelse, man får, når man laver en klage på vores hjemmeside eller alternativt oplyse den mail, du har skrevet til. Så vil jeg naturligvis følge op.

Når du bruger et rejsekort, skal du begynde alle rejser ved at checke ind på en check ind-kortlæser, som det også er oplyst i [Rejsekort Kortbestemmelser](#).

Jeg har kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse, at den seneste handling på dit rejsekort, inden du blev mødt med billettering i Metroen, hvilket er et check ud foretaget på Flintholm station d. 06-10-2023, kl. 15:08.

Kontrolafgiften er derfor udstedt korrekt, da du desværre ikke var checket korrekt ind.

Når du checker ind og ud, skal du sikre dig, at kortlæseren når at læse dit kort. Rejsekortet holdes op til standen, indtil der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse' på kortlæserens display. Husk både at lytte efter lydsignalet og læse teksten på kortlæserens skærm for at sikre dig, at du har checket ind eller ud.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes og det er ikke tilladt at stå af metroen og checke ind, når først man er blevet mødt med inspektion.

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Jeg er fuldstændig klar over, at du selvfølgelig havde tænkt dig at checke korrekt ind, som du plejer. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller personlige omstændigheder i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser.

”

Klageren indbragte derpå kontrolafgiften for ankenævnet. Her fremlagde hun desuden en korrespondance med Rejsekort Kundecenter siden 2021 om beregning af hendes rejser pris i de tilfælde, hvor hendes Rejsekort ikke var checket ud. Korrespondancen er som sådan ikke relevant for bedømmelsen af sagen om kontrolafgiften udstedt den 6. oktober 2023, og den er derfor ikke gengivet i nærværende sagsfremstilling

Klageren har for så vidt angår det Rejsekort, hun mistede den 4. oktober 2023, gjort gældende under ankenævnsagen, at hun hverken har fået tilbageført erstatning i form af det "depositum" eller de 200 kr., der stod på kortet, på trods af at Metro Service var klar over, at Rejsekortet var hendes, selv om det er Anonymt, fordi hun har været i kontakt med dem flere gange. Klageren har derudover anmodet om at se sin fulde Rejsekorthistorik fra 2022 og frem. Herudover har klageren indsendt en lægeerklæring på, at hun lider af lavt stofskifte og deraf følgende træthed og energiforladthed.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens Rejsekort Anonymt var ikke checket ind, inden hun steg om bord på Metroen mod Aksel Møller Haves st. den 6. oktober 2023.

Kontrolafgiften udstedt til klageren kl. 18:07 blev dermed pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at kunne pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Klagerens helbredsmæssige tilstand og tidligere problemer med at kunne checke sine Rejsekort ud kan ikke føre til en anden bedømmelse.

For så vidt angår klagerens anmodning om at se bevægelserne på Rejsekortene, henvises hun til at rette henvendelse til Rejsekort Kundecenter, idet ankenævnet ikke har direkte adgang til disse data.

Ankenævnet bemærker, at uanset at en kunde kan dokumentere at have betalt for et Rejsekort Anonymt og kan oplyse kortets nummer, er reglerne for Rejsekort Anonymt i tilfælde af mistet kort, at et eventuelt indestående ikke udbetales, da kortet ikke er tilknyttet nogen person i selve Rejsekortsystemet. Reglerne er godkendt af Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med lov om betalingskort, som Rejsekort er omfattet af. Ankenævnet har ikke kompetence til at bedømme disse regler.

Det er korrekt som klageren gør gældende, at forudbetalingen på et Rejsekort Personligt er på 25 kr., og at der derfor er forskel på det beløb, som trækkes fra kortsaldoen, når der ikke checkes ud på henholdsvis et Rejsekort Personligt og Rejsekort Anonymt, men klageren må rette eventuelle spørgsmål til prisberegningen af sine rejser til Rejsekort Kundecenter.

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 rejser regler (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.

Der er desuden regler i Rejsekort Kortbestemmelser om maksimal rejsetid og sammenhæng mellem tid og zoner. Således checkes et Rejsekort ud automatisk efter 5 timer i Hovedstadsområdet:

”Bilag 4 - Sammenhæng mellem tid og zoner

Maksimal rejsetid

I tabellen kan du se, hvor længe en rejse højst må vare inden for et takstsæt. Der kan ikke checkes ud, hvis den maksimale rejsetid er overskredet. I stedet registreres rejsen med manglende check ud.

Takstsæt	Maksimal rejsetid Timer	Sammenhæng mellem tid og zoner
Danmark - (over Storebælt)	12:00	-
Sjælland - (Øst for Storebælt)	05:00	se nedenfor
Hovedstadsområdet	05:00	se nedenfor

Sammenhæng mellem tid og zoner

Tabellen viser sammenhængen mellem antallet af rejste zoner og den tid (i minutter), rejsen højst må vare. Hvis rejsen varer længere, findes prisen for rejsen ved at tage udgangspunkt i rejsetiden frem for antallet af zoner.

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Hovedstadsområdet / Vestsjælland / Sydsjælland

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Hovedstadsområdet

Antal zoner	Maksimal rejsetid Timer	Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	01:15	1	18,00	9,00	13,50	18,00	9,00	14,00	9,00
2	01:15	2	18,00	9,00	13,50	18,00	9,00	14,00	9,00
3	01:30	3	23,50	11,75	17,63	23,50	11,75	14,00	11,75
4	01:45	4	30,00	15,00	22,50	30,00	15,00	14,00	15,00
5	02:00	5	37,00	18,50	27,75	37,00	18,50	14,00	18,50
6	02:15	6	43,50	21,75	32,63	43,50	21,75	14,00	21,75
7	02:30	7	48,00	24,00	36,00	48,00	24,00	14,00	24,00
8	02:45	8	53,50	26,75	40,13	53,50	26,75	14,00	26,75
9	03:00	9	59,00	29,50	44,25	59,00	29,50	14,00	29,50
10	03:15	10	65,00	32,50	48,75	65,00	32,50	14,00	32,50
11	03:30	11	71,00	35,50	53,25	71,00	35,50	14,00	35,50
12	03:45	12	79,50	39,75	59,63	79,50	39,75	14,00	39,75
13	04:00	13	88,00	44,00	66,00	88,00	44,00	14,00	44,00
14	04:15	14	95,00	47,50	71,25	95,00	47,50	14,00	47,50
15	04:30	15	102,00	51,00	76,50	102,00	51,00	14,00	51,00
16	04:45	16	108,00	54,00	81,00	108,00	54,00	14,00	54,00
17	05:00	17	113,00	56,50	84,75	113,00	56,50	14,00	56,50
18	05:00	18	118,00	59,00	88,50	118,00	59,00	14,00	59,00
19	05:00	19	122,00	61,00	91,50	122,00	61,00	14,00	61,00
20	05:00	20	125,00	62,50	93,75	125,00	62,50	14,00	62,50
21	05:00	21	129,00	64,50	96,75	129,00	64,50	14,00	64,50
22	05:00	22	133,00	66,50	99,75	133,00	66,50	14,00	66,50
23	05:00	23	137,00	68,50	102,75	137,00	68,50	14,00	68,50
24	05:00	24	141,00	70,50	105,75	141,00	70,50	14,00	70,50
25	05:00	25	145,00	72,50	108,75	145,00	72,50	14,00	72,50
26	05:00	26	149,00	74,50	111,75	149,00	74,50	14,00	74,50
27	05:00	27	153,00	76,50	114,75	153,00	76,50	14,00	76,50
28	05:00	28	156,00	78,00	117,00	156,00	78,00	14,00	78,00
29	05:00	29	159,00	79,50	119,25	159,00	79,50	14,00	79,50
30	05:00	30	162,00	81,00	121,50	162,00	81,00	14,00	81,00

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg oplyser hermed, at jeg var i kontakt med metroen og vedrørende vedhæftede brev og modtog vedlagte svar.

Metroen er ikke ligefrem organiseret til check-in, som en bus eller lufthavnen, og andre lande, og check-out-systemet har været årsagen til mange af mine kontakter med metroen.

Sandheden er, at for normale mennesker fungerer systemet ikke, og vi har alle problemer med det.

Jeg var udmattet af trætheden inden efterårsferien, og så havde jeg mange fejl.

Hvis metroen ikke har ansvaret for at minde passagererne om, at de skal scanne deres kort, så kan de ikke opkræve et gebyr på 750,00 kr. for en bøde.

Vi passager bliver altid dømt, vi betaler ekstra for at bruge kortet, et depositum på over 70 kr, og vi kan ikke være mennesker, når situationen er forvirrende og trætheden er enorm, og dette absurde gebyr ikke tager højde for passagerens personlige økonomi.

Jeg har lige mistet mit kort for 2 uger siden, og jeg har hverken min tilbageførte erstatning "depositum" eller de penge, der stod på, på trods af at metroselskabet var klar over, at kortet var mit, da jeg har været i kontakt med dem flere gange.

Det er alle store ledelsessvigt, og de, der betaler, er dem, der forsøger at fungere normalt og i henhold til reglerne.

Jeg bruger den tid jeg skal bruge til mit helbred, til at skrive og se om I kan gøre noget ved det her pjat der gør samfundet til stressede og syge mennesker.

Vi blev tortureret af støjen fra metrobyggeri i mere end 10 år foran min lejlighed. Der er stadig larm, men de kan alt, og vi bliver syge væsener, som samfundet skal betale for, eller som i mit tilfælde lever jeg et liv, der kun er dedikeret til arbejde, fordi der ikke er energi til mere end det.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren blev billetteret den 6. oktober 2023 kl. 18:07 efter metrotoget havde forladt Flintholm station. Klageren oplyste at skulle til Axel Møllers Have station. Klageren fremviste et anonymt rejsekort som dog ikke var checket ind. Da klageren ikke havde anden rejsehjemmel blev udstedt 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 selvbetjeningsystem, 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 [faelles-landsdaekkende-rejseregler-juni-2023.pdf](https://www.dot.dk/da/om-dot/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler-juni-2023.pdf) ([dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk)).

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og kan ikke tilbyde, at passagererne anskaffer gyldig rejsehjemmel efter billetkontrollen har fundet sted.

Al sagsbehandling foregår efterfølgende ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

Som nævnt ovenfor bliver passagererne mindet om, at de skal sørge for at have gyldig kort eller billet inden de stiger ombord. Det står dels at læse på de informationstavler som er opsat på alle stationer, se både herunder og vedhæftede PDF-fil, samt på klæb opsat på alle perrondøre.

Billetter Tickets



Hav billetten klar Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.



**Husk billet inden du
står på metroen**

**Make sure you have
a valid ticket**

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget rejsehistorik for det fremviste anonyme rejsekort og har vedhæftet den som pdf-fil. For nemheds skyld har vi også indsat et udklip herunder.

Den violette ramme i udklippet viser, at kortet blev checket ud på Flintholm station den 6. oktober kl. 15:08.

Den røde ramme viser det elektroniske kontrolmærke som stewardens PDA (håndholdte scanner) satte i kortets historik.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
06-10-2023 14:55:48	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort		1		Aksel Møllers Have St.
06-10-2023 14:55:49	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung		2		Aksel Møllers Have St.
06-10-2023 14:55:49	06-10-2023 15:00:26	01-10-2023	Rejsekort udstedt	Tank-op		3		Aksel Møllers Have St.
06-10-2023 14:57:37	06-10-2023 15:33:01	01-10-2023	Check ind	Check ind		4	0	Aksel Møllers Have St.
06-10-2023 15:08:38	06-10-2023 15:18:42	01-10-2023	Check ud	Check ud		5	0	Flintholm St.
06-10-2023 18:07:20	06-10-2023 18:32:31	01-10-2023	Kontrolmærke	Kontrol		5		Lindvang St.
07-10-2023 09:06:42	07-10-2023 10:05:01	01-10-2023	Check ind	Check ind		6	1	Aksel Møllers Have St.
07-10-2023 09:17:59	07-10-2023 09:51:42	01-10-2023	Kontrolmærke	Kontrol		6	1	Forum St.
07-10-2023 09:25:26	07-10-2023 09:35:24	01-10-2023	Check ud	Check ud		7	1	Amagerbro St.

Der er ingen tvivl om, at rejsekortet ikke var checket ind og klageren fortæller da også selv, at hun ikke huskede at checke ind inden hun steg ombord fordi hun var træt.

I sin henvendelse til Ankenævnet beskriver klageren at hun har været i kontakt med Metro mange gange fordi hun har mistet et andet rejsekort for ca. 2 uger siden samt at hun betaler ekstra for at bruge kortet. Men det er ikke korrekt.

Klageren har aldrig været i forbindelse med Metro Service om andet end nærværende kontrolafgift.

Enhver henvendelse bliver registreret i vores CRM-system hvor også alle svar fra Metro, eventuelle noter, betalingspåmindelser, henvendelser om hittegods osv. bliver registreret.

Den vedhæftede pdf-fil 'Parts- og sagsoversigt' er en komplet oversigt over enhver henvendelse fra klageren.

Klagerens påstand om at hun betaler ekstra for at bruge rejsekortet er heller ikke korrekt.

Klageren har selv valgt at anskaffe et rejsekort af typen anonymt. Det er korrekt at et anonymt rejsekort koster mere i anskaffelse end fx et personligt rejsekort i anskaffelse; 80 kroner mod 50 kroner, men det står klageren frit for hvilken type rejsekort hun ønsker at anskaffe sig.

Forudbetalingen for rejser på et anonymt kort er 70 kroner, men selve billetprisen er den samme som hvis man benytter et personligt-, eller et flex-rejsekort.

I sin henvendelse til Ankenævnet oplyser klageren også om at hun ikke har fået tilbageført erstatning/depositum/saldo for det kort hun angiveligt mistede for nogle uger siden.


Vi har forhørt os hos Rejsekort A/S om dét forhold.

Men ifølge Rejsekort A/S har klageren ikke ejet et rejsekort i eget navn, hverken personligt eller flex, så langt som Rejsekorts systemer kan se tilbage (hvilket er minimum 12 måneder) og der er heller ikke registreret henvendelser fra klageren om forsvundne kort.

Hvis det er et anonymt rejsekort som klageren har mistet så er det korrekt, at hun ikke kan få en eventuel restsaldo refunderet, kortet er jo anonymt og har derfor ingen registreret ejer.

Læs eventuelt betingelserne for anonyme rejsekort på dette link [Rejsekort | rejsekort.dk](https://rejsekort.rejsekort.dk) og se udklippet herunder.

Du kan ikke spærre et Rejsekort Anonymt.

Fordi kortet ikke har en registreret kortindehaver, kan det ikke spærres. Mister du det, er både kort og saldoen på det gået tabt. 

Mister du et Rejsekort Anonymt, skal du altså købe et nyt kort på et salgssted.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået en kontrolafgift eller eventuelt har været bruger af offentlig transport gennem mange år, ligesom vi heller ikke inddrager dokumentation i form af kontoudtog, tidligere rejsehistorik eller saldo på et eventuelt rejsekort.

Vi forholder os alene til, at det inden påstigning er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og korrekt fastholdt ved den efterfølgende sagsbehandling og vi fastholder vores krav om betaling af afgiften.

Klageren er blevet tilbudt en afdragsordning i sagssvaret fra Kundeserviceafdelingen den 17. oktober og det tilbud står ved magt.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Hermed mine kommentarer samt andre korrespondancer og nye bilage, ligesom mit ønske i at modtage hele mit brug af kortet nr: 308430205xxxxx fra ons. 26. okt. 2022 kl. 09.23 til jeg tabte det, af Rejsekort A/S. Med det vil jeg gerne bevise at metrosystemet ikke virker og skaber masser af problemer for metrobrugere. Derfor er den dokument, så relevant i denne her sag.

Jeg kan vise med det, hvor mange gange jeg brugte kortet og glemt at scan til sidst i den periode. Ud over det, kan man se, hvor mange penge Metroen optjener ved at give os den store frihed af "Selvbetjeningssystem", hvis man beregner den optjening pr. metro bruger.

Hvis muligt, vil jeg også gerne se statistikken for det problem, med "glemme at skan kortet", i de sidste år fra Kbh. Metro.

På denne måde kan vi se det helt klart og sammenligne med andre steder, hvor metroen ikke fungerer med "Selvbetjeningssystem".

Som resultat kunne vi have en afklaring over kvaliteten den KBH Metro tilbyder og om Metroen bruger deres magt på en fornuftig måde og ikke mindst om vi andre, brugere, bliver nødt til at ændre det "Selvbetjeningssystem".

Det vil også være godt at vide, om det Københavnsmetro ikke er den dyreste i verden.

Vedhæftede filer:

- Et foto af lægeerklæringen som bevis på det jeg tidligere har argumenteret for
- Dokumentation om min tidligere korrespondance med metroen, se vedhæftet filer.

[herefter med rødt klagerens kommentarer til de enkelte afsnit fra Metro Services svar med sort]

Jeg valgte et anonymt kort i sin tid, fordi jeg havde allerede mistet et kort med mit navn på, hvad jeg synes ikke er ok. Jeg har klageret i sin tid men fik ikke penge tilbage. Det er mindst 5 år siden og det er fordi jeg havde dette kort at metron har alle mine oplysninger.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

Selvbetjeningsystem og det nuværende "kortsystem" har vist sig ikke at fungere fra begyndelsen i metron og andre transportere.

Vimennesker der har betalte til at have en metro i KBH, vi glemmer at skan når vi går ud og vi skal kontakt metron hver enest gang, ellers pengene kommer ikke tilbage er sig selv. Hvor langte er det at Metroen er blevet etableret og der er kun overfladisk solutioner?

Hvor mange mennesker bemærker ikke engang, hvad der skete, fordi de har mange penge på deres kort? Får de pengene tilbage?

Nej, vi er ikke behandlet lige når metron ikke tage ansvar for vores menneskligheder men er altid den en der har ret og ikke kan nyancere.

Jeg tilbød at sende en lægeerklæring, de overvejede det ikke engang, men den er kopieret her som en fil i denne mail og sendt til Ankenævnet for Bus Tog og Metro pr. brev. Metroen foretrækker at betale en høj løn til en person for at svare mig i stedet for at skabe en ansvarlig situation fra Metros side i forhold til sine brugere.

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 [faelles-landsdaekkende-rejseregler-juni-2023.pdf \(dinoffentligetransport.dk\)](#).

Det er netop selvbetjeningsystemet, der ikke fungerer.

Jeg har ikke hørt nogen kommentarer fra metron om de billeder, jeg sendte af metrosystemet, der virker, og hvorfor de ikke installerer det.

I dette system kan du se, hvem der vil betale, og hvem der prøver at snyde.

Er det fordi Metroen tjener mere ved at pege fingeren ad almindelige borgere, der har brug for offentlig transport?

Jeg er sikker på, at enhver, der vil snyde, passer godt på ikke at blive fanget.

Der er med andre ord dem, der gerne vil have metron til at fungere og har brug for det, som bliver angrebet på grund af vores stress, rasthed, glemsomhed, distraktion, sygdom mv.

Vi mennesker er ikke maskiner, og vi skal ikke sammenlignes med maskiner, som man tydeligt kan se på den video, jeg sendte, at Metroen maskinerne også laver mange fejl. Metroen kan skrive hvad som helst hvor som helst, hvis den vil behandle folk med den respekt, vi fortjener, så må Metroen acceptere at det nuværende system ikke virker.

Man kan læse igen og igen: "at metron har alle rettighederne". Og de lader som om de behandler andre lige. Det er selvfølgelig ikke rigtigt. De ansætter uddannede folk, der er specialiserede i at svare på vores klager. Disse folk er brugt af Metroen, imod os. Og vi er bare folk, der har brug for transport i denne her storby.

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og kan ikke tilbyde, at passagererne anskaffer gyldig rejsehjemmel efter billetkontrollen har fundet sted.

Al sagsbehandling foregår efterfølgende ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

Ja, Stewarden er også behandlet som ukvalificeret fra metroen side, skal bare fungere som og for den metro maskine som på trods af sine fejl har alle rettigheder.

Som nævnt ovenfor bliver passagererne mindet om, at de skal sørge for at have gyldig kort eller <https://accounts.google.com/SignOutOptions?hl=da&continue=https://trans-late.google.com/%3Fhl%3Dda%26sl%3Dpt%26tl%3Dda%26text%3Dcultura%2Be%2Bciencia%250A%250ATerceiro%2Bpagamento:%250ABodil,%2BElse,%2BKaren%2Be%2BBirte.%2BPa-gar%2Ba%2Boutra%2Bmetade%2Bdo%2Baluguel%2Bda%2Bcasa,%2Bantes%2Bde%2Bsair%2Bde%2BLagos.%250A%26op%3Dtranslate&ec=GBRAMw> billet inden de stiger ombord. Det står dels at læse på de informationstavler som er opsat på alle stationer, se både herunder og vedhæftede PDF-fil, samt på klæb opsat på alle perrondøre.

"Mindet om", at i kommunikationssystem, det gyldigt er, at hvad man ser hver dag bliver et gennemsigtigt i vores hjerne. Det er en form for forsvar fra vores hjerne til ikke at blive stresset.

Det vil sige, hjernen går bedre i automatisk, når man gentager samme rute, hvor der er for meget information. Og øjnene kan kun se, hvad der er fokus på, men ikke alt og alle, der er omkring sig.

Dvs., passagererne bliver ikke "mindet om" noget når de gør den samme rute hver dag.

Jeg har vedhæftet en video hvor, for nyligt skanmaskinerne i Amagerbro metro st. fungerer ikke. Får vi 750,00 kr for det? Nej. Men pengene blev taget fra mit kort, fordi jeg ikke tjekkede ud! Og jeg var nødt til at kontakte metroen for at spørge, hvorfor pengene var ud af mit kort. Ja, jeg fik pengene tilbage, men ikke de 750,00 kr. for mit arbejde til at kontakte metroen.

Se vedhæftet alle mails kontakt til metroen, jeg har i forhold til problem med skan ud, indtil oktober 2022. De er vedhæftet.

Efter denne periode, altså i løbet af vinteren, havde jeg ikke de personlige ressourcer til at fortsætte med at klage. Så jeg vil gerne se listen fra denne måned og frem til.....

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget rejsehistorik for det fremviste anonyme rejsekort og har vedhæftet den som pdf-fil. For nemheds skyld har vi også indsat et udklip herunder.

Den violette ramme i udklipet viser, at kortet blev checket ud på Flintholm station den 6. oktober kl. 15:08.

Den røde ramme viser det elektroniske kontrolmærke som stewardens PDA (håndholdte scanner) satte i kortets historik.

Der er ingen tvivl om, at rejsekortet ikke var checket ind og klageren fortæller da også selv, at hun ikke huskede at checke ind inden hun steg ombord fordi hun var træt.

Og hvorfor tror I at jeg vil gøre det? For at få en bøde? Se de andre docs som jeg navnet i min tidligere brev, som I har ikke bad om, men som jeg synes er nødvendigt at tilføje for at man ser hvordan metroen orverdriver deres retigheder og ikke hjælper passagerer.

Ikke mindst, har jeg været i kontakt med min anonymt kort så mange gange, at det kortet jeg tabte er på ingen måde anmyt. Det har et registreret nr. som metroen kunne nemt finde.

I sin henvendelse til Ankenævnet beskriver klageren at hun har været i kontakt med Metro mange gange fordi hun har mistet et andet rejsekort for ca. 2 uger siden samt at hun betaler ekstra for at bruge kortet.

Men det er ikke korrekt.

Jeg anbefaler den person, som skriver dette her brev, at læse det igen, fordi jeg nemlig ikke har været i kontakt med metroen for mit tabte kortet, derfor kunne jeg ikke havde sagt det. Erfaring med tabte kort har jeg haft før, med mit personlige kort, og fik ikke tilbage de 200,00 kr. der var på kortet i sin tid. Så jeg mistede ikke min tid med den klage igen denne her gang.

Klageren har aldrig været i forbindelse med Metro Service om andet end nærværende kontrolafgift.

Her kan man se at der er rigtige dårlig kommunikation mellem afdelinger af metro, eller vel?

Men ja, det har jeg været i kontakt med afdelingen for de mange problemer med at check ud. Jeg vedhæfter alle de kontakter jeg har haft med metroen i 2022 indtil.....

Jeg vil også bede om en print fra Rejsekort A/S, over alle de aktiviteter fra oktober 2022 til nu..... til kort nr. Dvs., før jeg mistede kortet. Grund for det, er at se og analyserer hvor mange penge jeg ikke har fået tilbage, fordi jeg ikke havde overskud sidste vinter, til at kontakte metroen for alle de gange jeg glemte at scanne ud. Så vi må godt tjekke det nu.

Enhver henvendelse bliver registreret i vores CRM-system hvor også alle svar fra Metro, eventuelle noter, betalingspåmindelser, henvendelser om hittegods osv. bliver registreret.

Den vedhæftede pdf-fil 'Parts- og sagsoversigt' er en komplet oversigt over enhver henvendelse fra klageren.

Læs ovenfor.

Klagerens påstand om at hun betaler ekstra for at bruge rejsekortet er heller ikke korrekt.

Klageren har selv valgt at anskaffe et rejsekort af typen anonymt.

Så vidt jeg kan huske, det sidste kort jeg købte i jeres maskine, gav mig ikke mulighed for at vælge andre muligheder end upersonlige kort.

Det er korrekt at et anonymt rejsekort koster mere i anskaffelse end fx et personligt rejsekort i anskaffelse; 80 kroner mod 50 kroner, men det står klageren frit for hvilken type rejsekort hun ønsker at anskaffe sig. Forudbetalingen for rejser på et anonymt kort er 70 kroner, men selve billetprisen er den samme som hvis man benytter et personligt-, eller et flex-rejsekort.

Læs ovenfor.

I sin henvendelse til Ankenævnet oplyser klageren også om at hun ikke har fået tilbageført erstatning/depositum/saldo for det kort hun angiveligt mistede for nogle uger siden.

Vi har forhørt os hos Rejsekort A/S om dét forhold.

Men ifølge Rejsekort A/S har klageren ikke ejet et rejsekort i eget navn, hverken personligt eller flex, så langt som Rejsekorts systemer kan se tilbage (hvilket er minimum 12 måneder) og der er heller ikke registreret henvendelser fra klageren om forsvundne kort.

Læs ovenfor.

Hvis det er et anonymt rejsekort som klageren har mistet så er det korrekt, at hun ikke kan få en eventuel restsaldo refunderet, kortet er jo anonymt og har derfor ingen registreret ejer.

Det kan bevises fordi jeg har kontaktet metroen med et samme kort nr, mange gange. Men du kunne ikke se det. Mærkeligt. Og ja, i sin tid fik jeg hellere ikke min penge tilbage fra kortet med mit navn på. Hvem er der tjener altid på det?

Læs eventuelt betingelserne for anonyme rejsekort på dette link [Rejsekort | rejsekort.dk](https://rejsekort.rejsekort.dk) og se udklippet herunder.

Er det nødvendigt at bruge Ankenævnet til at have menneskes rettigheden i det Dansk Metro system?

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået en kontrolafgift eller eventuelt har været bruger af offentlig transport gennem mange år, ligesom vi heller ikke inddrager dokumentation i form af kontoudtog, tidligere rejsehistorik eller saldo på et eventuelt rejsekort.

Ovenfor har metroen noteret at de behandler alle lige. Hvem er lige og ikke lige bestemmer de selv, men de forbedrer ikke situationen. Og de kunne gøre det.

Det vil en normal butik ikke behandle deres kunder på denne måde, fordi de overlever af deres kunders interesse for dem. Har metroen taget hensyn til sine kunder når de på forhånd betragter os som skyldige? Hvem beskytter os fra Metroen?

Vi forholder os alene til, at det inden påstigning er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Uvillighed til at se på problemet og hvor mange der lider af det i en by som KBH.

Jeg vil ikke have arbejde, hvis jeg behandlet mine elever på denne måde. Så metroen kan også behandle vores sag, som de er, hvis de ikke ordner deres system, der ikke fungerer.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og korrekt fastholdt ved den efterfølgende sagsbehandling og vi fastholder vores krav om betaling af afgiften.

Klageren er blevet tilbudt en afdragsordning i sagssvaret fra Kundeserviceafdelingen den 17. oktober og det tilbud står ved magt.

Jeg håber på, at med denne her svar og de docs. jeg vedhæfter til denne her sag, vil Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, gøre noget ved mit problem og problemet som Metroen har skabt for os Metro bruger, men som Metroen er uvillig til at kigge på og ændre."

Og videre i en yderligere mail:

"1-video fra sidste onsdag den 25. oktober omkring klokken 14.30, hvor jeg filmede mit forsøg på at scanne ud mit kort på Amager station, og alle maskiner var gået i stykker. Jeg havde lige sat 100,00 kr. på mit kort, på Aksel Møllers Have station. (Jeg har kvitteringen)

2-sidste lørdag, i går den 28. oktober, arbejdede jeg fra 10.00 til 14.30 på Amager. Jeg havde sat 100,00 kr. på kortet i onsdags, og jeg havde kun brugt kortet til at tage på arbejde og komme tilbage hjem. Det betyder, at jeg kun brugte omkring 35,00 kr. Men, i går, da jeg var på vej hjem, havde jeg kun 50 kr. tilbage på mit kort. Jeg købte yderligere 100 kr. og jeg vendte hjem. Jeg håber I kan se, at der ikke kunne være 50 kr. på kortet, da der altid er et depositum.

Hvad skete der så?

Jeg er nødt til at skrive igen til Metro for at finde ud af, om de check-ud, som jeg ikke kunne have i onsdags, var årsagen til, at pengene forsvandt, eller om jeg glemte at tjekke ud igen, da jeg ankom til Amager i går, lørdag den 28. okt.

Problemerne er konstante, og vi, der har betalt/betaler for byggeriet af metroen, er fra begyndelsen konstant ofre for vores behov for transport. I dag, søndag, bliver jeg nødt til at skrive til metroen igen, efter at have afsluttet med alle de dokumenter, som jeg organiserer for jer, for at bede om forklaringer og en løsning på problemet.

Jeg skal under alle omstændigheder selvfølgelig straffes, fordi jeg er virkelig kriminel, vel? Men Metroen har ikke brug for det, uanset om det er deres menneskelige fejl eller deres maskiners fejl,

de er altid ret, eller vi skal kæmpe for at have menneskerettigheder.

3- billeder af andre metre i verden, hvor der er metro drejekors for at minde brugeren om at tjekke ind og ud, samt en metrosassistent, der observerer, om nogen er i vanskeligheder, og giver plads/og orientere til, at brugeren kan passere, hvis der er et problem.

Bare for at bekræfte, at Metro Danmark er opmærksom på problemet og ikke har reageret indtil videre, på trods af det ubehag, det giver dem, der har brug for metroen.”

Hertil har Metro Service svaret:

Vi har nøje gennemlæst klagerens forklaringer og betragtninger.

Indledningsvis vil vi gerne præcisere, at det er nødvendigt at skelne mellem Rejsekort Kundecenter og så Metro Service Kundeserviceafdeling.

Klagerens omfangsrige kommunikation vedrørende forskellige rejsekortproblematikker – som klageren også har vedhæftet som dokumentation til Ankenævnet – har været med netop Rejsekort Kundecenter. Rejsekort Kundecenter har bekræftet, at klageren har haft nedenstående sager til behandling, men også at alle sager er lukkede og at klagerens henvendelser er blevet imødekommet. Rejsekort Kundecenter har også bekræftet at have modtaget en video o.a. fra klageren i forbindelse med nedenstående. [Oversigten er udeladt, men er sendt til klageren].

Ingen af de sager klageren har og/eller har haft med Rejsekort Kundecenter har dog relevans i forhold til denne sag som jo omhandler, at klageren har modtaget en kontrolafgift i Metroen fordi hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, og klageren har da også selv forklaret, at hun ganske rigtigt ikke havde checket sit (anonyme) rejsekort ind inden hun steg ombord i toget.

Vi skal beklage, hvis klageren mener, at der er konstante problemer med Rejsekort, og at hun betaler for meget for at benytte sit rejsekort, men det er ikke relevant i forhold til nærværende sag.

Vi må også beklage hvis klageren mener, at Metro i København er ubehagelig at benytte, dårligt fungerende og for dyr og at de mennesker som er tvunget til at rejse med Metro bliver økonomisk udnyttet og at det selvbetjeningsystem som bliver anvendt i såvel, bus, tog og metro i hovedstadsområdet ikke er tilstrækkeligt når det ikke forhindrer passagererne i at benytte transportmidlerne uden at skulle igennem en adgangskontrol som man fx anvender i andre dele af verden samt at klageren er blevet tortureret gennem 10 år i forbindelse med byggeriet af Cityringen.

Klageren har også, på eget initiativ, fremsendt en lægeerklæring som hun kræver bliver taget i betragtning i forhold til hun var træt den dag hun fik kontrolafgiften.

Klageren giver desuden udtryk for, at Metro Service, i stedet for at betale løn til det personale som udsteder og fastholder kontrolafgifter, burde lade være med at udstede kontrolafgifter til de passagerer som rejser jævnlige. Tilsyneladende mener klageren også at Metro Service ikke respekterer menneskerettigheder når det skal være nødvendigt at bruge ankenævnet for at få ændret såvel Metroens selvbetjeningsystem, måden man bruger rejsekort på og meget andet samt at Metro betragter hende som kriminel.

Vi vil gerne understrege, at vi bestemt ikke anser klageren for at være kriminel, men vi kan dog heller ikke genkende klagerens beskrivelse af hverken Metro eller Rejsekort som tvivlsomme virksomheder der har til hensigt at snyde passagererne.

Men alle passagerer skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på alle rejser uanset om man rejser ofte eller blot af og til.

Kravet om at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende gælder for alle, uanset alder, indtægt, helbred, nationalitet, social habitus etc.

Det er hævet over enhver tvivl, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel da hun blev mødt af billetkontrol og derfor fastholder vi vores karv om betaling af afgiften.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand