

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0094
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 2820 Gentofte
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 sønnen er udviklingshæmmet og bar solsikkesnoren, hvorfor der burde være udvist større forståelse for hans situation Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn er udviklingshæmmet og bærer af samme årsag "Solsikkesnoren". Når han rejser med kollektiv trafik, anvender han et Rejsekort Personligt som rejsehjemmel.

Den 13. februar 2025 rejste han med Metroen mellem Nordhavn og Østerport st., men havde glemt at checke ind inden påstigning. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. efter, at stewarden havde sat et kontrolmærke på hans Rejsekort kl. 16:46:46.

Rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortækv.nr.	Rejseækv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
18-02-2025 08:11:30	18-02-2025 19:04:29	01-02-2025	Check ind	Check ind	2781	1085	Nørrebro St.	VAL_54866 - 13F861	EasyTrip	246,51
18-02-2025 08:02:14	18-02-2025 09:24:23	01-02-2025	Check ind	Check ind	2780	1085	Poul Henningsens Plads St.	VAL_67582 - 139A6F	EasyTrip	246,51
13-02-2025 16:46:46	13-02-2025 17:05:21	01-02-2025	Kontrolmærke	Kontrol	2779		Nordhavn St.	MARK_63598 - 09C058		0,00
12-02-2025 11:16:24	12-02-2025 17:51:03	01-02-2025	Check ud	Check ud	2779	1084	Retortvej/Folehaven	VAL_100187 - 132265	EasyTrip	259,01

Klageren anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da sønnen ikke havde til hensigt at snyde, men er udviklingshæmmet og bærer Solsikkesnoren, hvorfor han burde været blevet mødt med større forståelse.

"Jeg skriver på vegne af min udviklingshæmmede søn [klagerens søn], der d. 13.2.25 havde glemt at checke ind på Nordhavn st. til Østerport st.

Min søn er diagnosticeret med CP, herunder korttidshukommelses vanskeligheder og talebesvær. Han er desuden ikke kognitivt alderssvarende. Min søn er særdeles autoritetstro, hvorfor han gør en stor ære i at optræde ordentligt. Desværre, qua hans handicap, er der undertiden episoder, der gør at han glemmer ting. Han ville aldrig undlade at betale en rejseafgift eller bevist snyde i hverken tog eller metro. Derfor handlede han i god tro da han steg på metrostadionen Nordhavn. Herudover under det mig fortsat, at han, på trods af den synlige Gule Solsikkesnor ikke møder større forståelse og respekt end han gjorde. Min søn var chokeret og bange da han fortalte mig om episoden. Håber man i kontrol afgift afdelingen har fokus på hvordan man skal behandle udviklingshæmmede i samfundet og udvise en smule overbærenhed for de svageste i vores samfund. Ud fra ovenstående beder jeg om annullering af bødeforlægget samt en fremtidige intern debat omkring tackling af mennesker der er udfordret."

Fra oplysninger om Solsikkesnoren:

Hvordan det hele begyndte

Solsikkeprogrammet og Solsikkesnoren blev skabt tilbage i 2016, da Gatwick Lufthavn i London ønskede at finde ud af, hvordan de kunne give passagerer med usynlige handicap en bedre og mere tryk rejseoplevelse. Spørgsmålet var med andre ord, hvordan det usynlige kunne

gøres synligt. Man skabte derfor Solsikkesnoren - en simpel solsikke på en grøn baggrund - et diskret, men synligt symbol. Hvis man har Solsikkesnoren på, kan man gøre sit usynlige handicap synligt og signalere til personalet i lufthavnen, at man kan have brug for mere hjælp, tålmodighed eller tid undervejs i lufthavnen.

Solsikkesnoren blev modtaget særdeles positivt af brugerne og er siden blevet udbredt til mange andre lufthavne, blandt andet alle større lufthavne her i Danmark. De har altså givet deres medarbejdere indsigt i, hvad et usynligt handicap kan betyde. Fra lufthavne har Solsikkeprogrammet og Solsikkesnoren spredt sig til mange andre brancher. Lego House og Givskud Zoo støtter eksempelvis Solsikkeprogrammet.”

Hvad er Solsikken?

Solsikken er en enkel måde at vise, at du har et usynligt handicap eller diagnose som ikke umiddelbart er synligt – og at du måske har brug for lidt ekstra tid, tålmodighed eller hjælp i butikker, på din arbejdsplads, i den kollektive trafik eller i det offentlige rum generelt.

Bare fordi man ikke kan se det, betyder det ikke, at det ikke er der.

Globalt lever 1 ud af 6 af os med et usynligt handicap. Det er ca. 1,3 milliarder mennesker.

Et usynligt handicap kan være midlertidigt, situationsbestemt eller permanent. Det kan være neurologisk, kognitivt, fysisk, visuelt, auditivt, sensorisk eller neurologisk betinget. Det kan også være respiratoriske såvel som kroniske helbredstilstande som slidgigt og diabetes, kroniske smerter eller søvnforstyrrelser.

Gør det usynlige synligt

Lige så forskellige som usynlige handicap kan være, lige så forskellige kan de individuelle forhindringer være i dit daglige liv. Du kan vælge at bære Solsikken for at blive set i butikker, på din arbejdsplads, i den kollektive trafik eller i det offentlige rum.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og oplyste, at sagen vedrørende stewarden var sendt til intern opfølgning:

” [Klagerens søn] har modtaget en kontrolafgift, fordi der ikke var foretaget et check ind med hans rejsekort.

Hvad angår [klagerens søn]’ oplevelse med vores steward, så er jeg ked af at høre om situationen. Det er på ingen måde meningen, at man skal blive bange eller chokeret, når man modtager en afgift i metroen. En kontrolafgift er trods alt bare en ”billet til forhøjet pris” – og ikke en lovovertrædelse.

Det er aldrig en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og derfor vi gør meget ud af at træne vores stewarder til at håndtere situationen med passende

opførsel, tone og forsigtighed. Ikke mindst når det drejer sig om personer, der bærer solsikkesnoren. Metro Service lægger stor vægt på, at alle vores stewards er serviceminded og kan takle de situationer, som naturligt opstår i tog og på vores stationer. Dette er også årsagen til at undervisning i kundeservice, konflikthåndtering, førstehjælp m.m. er obligatoriske fag i stewarduddannelsen.

Din henvendelse er øjeblikkeligt sendt til opfølgning hos lederen af vores stewardkorps, da vi skal sikre, at hverken [klagerens søn] eller andre passagerer, kan komme ud for en lignende situation i fremtiden. Her vil den konkrete sag blive nærmere undersøgt og håndteret internt. Du vil således ikke få yderligere tilbagemelding om denne del af sagen, men jeg kan love dig, at din henvendelse bliver taget alvorligt. Jeg har undersøgt [klagerens søn]' sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt.

I forbindelse med behandlingen af sagen, har jeg kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse, at den seneste handling på [klagerens søn]' rejsekort, inden han blev mødt med billettering i Metroen, var et check ud foretaget på Retortvej/ Folehaven d. 12-02-2025.

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

Jeg kan godt forstå, at det er en ærgerlig situation. Vi er dog nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Derfor har vi ikke mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af, hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag eller ej. Vi kan kun forholde os til, om man kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser."

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens søn glemte at checke sit Rejsekort ind, inden han steg om bord på Metroen den 13. februar 2025.

Solsikkesnoren signalerer, at der skal udvises lidt større tålmodighed, og at bæreren kan have brug for hjælp eller mere tid til fx at finde sin gyldige rejsehjemmel. Dette ville i klagerens søns tilfælde dog ikke have ændret på situationen, idet der ikke var checket ind på Rejsekortet inden påstigning.

Da en Solsikkesnor ikke indebærer, at ansvaret for at kunne forevise gyldig rejsehjemmel pr. automatik overgår fra passageren til trafikvirksomheden, finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klagerens søn for manglende check ind, blev pålagt med rette.

Ankenævnet har ikke mulighed for at pålægge trafikvirksomheder at udvise konduite, idet sagerne skal afgøres på baggrund af en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder, jf. ankenævnets vedtægter § 16, stk. 3.

Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, hvordan trafikselskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de

synlige fysiske handicap er nævnt i de Fælles landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser.

Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejsesystemet. Rejsesystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at selskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i de Fælles landsdækkende rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 på vegne af min udviklingshæmmede søn, der d. 13.2.25. Havde glemt at chekke ind på Nordhavn st. til Østerport st.

Min er diagnosticeret med CP, herunder korttidshukommelses vanskeligheder og talebesvær. Han er desuden ikke kognitivt alderssvarende. Min søn er særdeles autoritetstro, hvorfor han gør en stor ære i at optræde ordentligt. Desværre, qua hans handicap, er der undertiden episoder, der gør at han glemmer ting. Han ville aldrig undlade at betale en rejseafgift eller bevist snyde i hverken tog eller metro. Herfor handlede han i god tro da han steg på metrostationen Nordhavn. Herudover under det mig fortsat, at han, på trods af den synlige Gule Solsikkesnor ikke møder større forståelse og respekt end han gjorde. Min søn var chokeret og bange da han fortalte mig om episoden. Håber man i kontrol afgift afdelingen har fokus på hvordan man skal behandle udviklingshæmmede i samfundet og udvise en smule overbærenhed for de svageste i vores samfund.

Ønsker at opnå: Ud fra ovenstående beder jeg om annullering af bødeforlægget samt en fremtidige intern debat om tackling af mennesker der er udfordret.”

Indklagede anfører følgende:

” Klagerens søn modtog den 13. februar 2025, kl. 16:46 en kontrolafgift efter metroen havde forladt Nordhavn station i retning mod Østerport.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klagerens søn ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klagerens søn fremviste et rejsekort, som ikke var checket ind, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Vi skal indledningsvis præcisere, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører 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 trafik-selskabernes 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.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens

Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

De gældende fælles landsdækkende rejseregler kan læses i deres helhed [her](#).

Vi er ked af at læse, at klagerens søn skulle have haft en dårlig oplevelse i billetteringssituationen, og at han var chokeret og bange, da han fortalte om episoden. Vi kan da også bekræfte, at sagen allerede ved den indledende sagsbehandling er blevet sendt videre til den ansvarlige for vort stewardkorps for intern opfølgning.

Klageren anfører, at hans søn havde en 'Solsikke-snor', hvilket dog ikke fritager for pligten til at have gyldig rejsehjemmel; 'Solsikke-snoren' signalerer blot, at der skal udvises lidt større tålmodighed og at bæreren blandt andet kan have brug for lidt mere tid til at finde sin gyldige rejsehjemmel. I den konkrete situation ville ekstra tid dog ikke have gjort en forskel, i det klagerens søn ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Alle vores stewards er orienteret om og instrueret i, at sådanne kunder kan være ekstra sårbare, og har brug for ekstra tid og eventuel vejledning.

Selv om vi kan forstå, at klagerens søns tilstand kan give udfordringer, fritager en diagnose ikke for pligten til at have gyldig rejsehjemmel inden påstigning og ansvaret for at bistå personer, der er udfordret i forhold til denne forpligtelse, kan ikke påhvile transportselskaberne.

Det betyder således også, at hvis klagerens søn i fremtiden skulle komme i en lignende situation, hvor han på forlangende ikke kan fremvise gyldigt kort eller billet, vil der blive udstedt en kontrolafgift.

Det skal præciseres, at enhver passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, skal betale en kontrolafgift. Kravet er det samme for alle, uanset om de er barn eller voksen, studerende, pensionist, uanset indkomst og uanset eventuelle diagnoser og sygdomstilstande, og der tages heller ikke hensyn til, om dette måtte være første gang en kunde modtager en kontrolafgift.

Kontrolpersonalet skal ved billettering ikke forholde sig til, hvorfor en passager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, men skal udstede en kontrolafgift til enhver, der rejser uden gyldigt kort eller billet.

Diagnoser kan i de enkelte tilfælde have mange sværhedsgrader, og det er derfor ikke muligt hverken for stewarden eller efterfølgende ved sagsbehandlingen i Kundeservice at vurdere, i hvilket omfang den pågældende diagnose påvirker den enkelte person. Måtte der være tale om en sådan sværhedsgrad, at det er hæmmende i det daglige, eksempelvis ved brug af offentlig transport, må det derfor antages, at sådanne personer har en ledsager med på rejsen.

Sidstnævnte har ikke været anført som tilfældet her.

Afhængig af, hvor ofte klagerens søn benytter offentlig transport, kunne en løsning måske være et personligt pendlerkort, som ikke skal tjekkes ind, og glemmer klagerens søn eksempelvis at tage rejsekortet med på rejsen, vil en eventuelt kontrolafgift ved efterfølgende (og rettidig) henvendelse til transportfirmaet kunne nedsættes til 125 kr., dette dog forudsat at pendlerkortet var gyldigt på tidspunktet og stedet for kontrolafgiftens udstedelse.

Vi medgiver, at det er en rigtig ærgerlig situation, klagerens søn er kommet i – ved at glemme at foretage check ind med sit rejsekort – men som i øvrige sager, forholder vi os ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, eller om årsagen til kontrolafgiftens udstedelse alene skyldes en fejl eller forglemmelse, vi

forholder os kun til, at kunder, der benytter metroen, selv er ansvarlige for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Baseret på ovenstående fastholder vi således kontrolafgiften og dermed vort krav på 750 kr.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg har som sådan ingen kommentarer til Metroselskabets respons til den manglende check-ind. Det er allerede fastslået og erkendt, at der mangler at blive checket ud .

Jeg har særlig behov for at udtrykke min dybe bekymring og frustration over den behandling, som nogle af vores mest sårbare medborgere oplever i forbindelse med manglende check-in i togene. Det er med et tungt hjerte, at jeg henvender mig til jer, for jeg ved, at vi har med mennesker at gøre, der allerede står overfor enorme udfordringer i deres hverdag.

Jeg kan ikke lade være med at tænke på, hvordan vi som samfund kan tillade os at straffe dem, der allerede er nede for tælling. DSB har tidligere vist forståelse for situationer som denne, hvor de har valgt at se bort fra afgifter og i stedet udstede en mere rimelig regning for administrationsomkostninger. Denne tilgang er ikke blot medfølelse; det er en anerkendelse af, at vi er forpligtet til at beskytte de mest sårbare blandt os.

Jeg beder nævnet om at overveje det etiske aspekt i denne sag. Hvilket budskab sender vi, når vi straffer dem, der allerede er i en svær situation? I et så rigt samfund som vores, burde vi stræbe efter at løfte hinanden op, ikke at sparke til dem, der ligger ned. Det føles skamfuldt og dybt problematisk at anvende en så hård økonomisk straf på mennesker, der kæmper for at klare deres dagligdag.

Jeg opfordrer jer til at tage denne sag alvorligt og til at overveje, hvordan vi kan skabe et mere retfærdigt system for alle. Lad os vise empati og forståelse over for dem, der har brug for det mest.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand