

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0025

Klageren: XX
3460 Birkerød

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på børnebillet efter det fyldte 16. år, samt for at mangle en zone på mobilbilletten.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 2. januar 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. januar 2015.

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter var indehaver af et rejsekort barn, som er gyldigt til børn under 16 år. Den 17. december 2014 fyldte datteren 16 år.

Den 18. december 2014 blev klagerens datters rejsekort på Holte st. ændret fra et rejsekort barn til et voksenkort. Dette skete kl. 14:31.

Efterfølgende samme dag forsøgte klagerens datter at checke ind med sit rejsekort, hvilket imidlertid mislykkedes, da der var for lav saldo på dette (under 50 kr., hvilket var det minimumsbeløb, der skulle være til rådighed på rejsekort voksen for at kunne foretage tjekke ind). Datteren kontaktede herefter klageren, som overførte penge til rejsekortet, men da der kan gå op til 4 timer, før kortet kan anvendes, bestilte klagerens datter kl. 15:54 en mobilbillet til et barn, gyldig fra zone 01 i 2 zoner:



Klagerens datter steg herefter ombord på metroen i retning mod Lufthavnen st. i zone 04. Efter metroen havde forladt Femøren st. i zone 03 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone samt for at rejse på børnebillet, når hun var fyldt 16 år.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "PASS MANGLEDE 1 ZONE OG KOERTE DESUDEN PAA BARNEBILLET SE FOTOS."

Den 2. januar 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hans datter var nødt til at købe mobilbillet på grund af langsommelighed med at tanke rejsekortet op.

Videre anførte klageren, at det er yderst utilfredsstillende, at det tager så lang tid (5 timer) at overføre penge til rejsekortet, at hans datter købte en zone for lidt, da hun ikke er vant til at købe billetter selv, samt at dette ikke var sket, hvis hun havde kunnet bruge rejsekortet, da rejsen i så fald var blevet afregnet automatisk.

Den 6. januar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel.

Metro Service anførte desuden, at der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra, hvorefter der tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Metro Service henviste slutteligt til, at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, tillige på alle stationer er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning, samt at det ikke er tilladt for personer over 16 år at benytte børnebilletter/klippekort.

Zoneoversigt:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hans datter skulle fra København centrum til Kastrup Lufthavn, og at hun normalt bruger Rejsekort,

at det, da hun forsøgte at tjekke ind, blev vist, at der ikke var penge nok på rejsekortet til at rejse,

at hans datter netop var fyldt 16 år og havde kontakttet ham for at få sat penge ind på kortet, hvilket han gjorde med det samme (kl. 15.09 ifølge rejsekortets historik),

at det ikke var muligt for hans datter at bruge rejsekortet, da det tager 5 timer før beløbet registreres på standerne,

at han havde forsøgt at oprette en automatisk tank-op-aftale, så der altid ville være penge på kortet, men at det ikke var muligt, da hans datter er under 18 år,

at hans datter var nødt til at tage med metroen, men at hun ikke havde erfaring med at købe billetter via SMS, hvorfor hun købte en zone for lidt,

at han erkender, at man selv er ansvarlig for at købe en gyldig billet med korrekt zoneantal, MEN at han mener, at det ikke er rimeligt, at man skal bøde for et billetsystem, som ikke er kundevenligt (rejsekortet), når man vitterligt har gjort sig anstrengelser for at rejse med gyldig billet,

at han ikke skal nævne hele listen af fejl ved rejsekortet, men at det er under al kritik, at det tager 5 timer at tanke kortet op, samt at der ikke kan oprettes tank-op-aftale,

at det ydermere ikke er rimeligt, at man i den situation skal købe en SMS billet, som er dyrere end hvad rejsen ville have kostet på rejsekortet,

at det er helt urimeligt, at man skal risikere en kontrolafgift, fordi man kan komme til at begå en fejl, når rejsekortet, som man er afhængig af, ikke kan bruges,

at dette er en førstegangsforsæelse, samt

at hans datter absolut havde som intention at betale for rejsen.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må 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 af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på www.m.dk,


at de har noteret, at klagerens datters rejsekort blev ændret fra et børnekort til et voksenkort på Holte st. den 18. december 2014, kl. 14:31 – ca. 1½ time før kontrolafgiftens udstedelse,

at de baseret på ovenstående må antage, at klagers datter var vidende om, at hun nu var at betragte som en voksen i relation til offentlig transport,

at klageren har anført, at hans datter ikke har erfaring med at købe billetter via SMS, men at de har undersøgt sagen og kan oplyse, at klagerens datter tidligere har benyttet sms-billet som rejsehjemmel,

at der eksempelvis i perioden fra 1. november 2014 frem til 18. december 2014 er købt 13 sms-billetter,

at følgende fremgår af teksten der fremsendtes i forbindelse med købet af den konkrete SMS-billet den 18. december 2014:



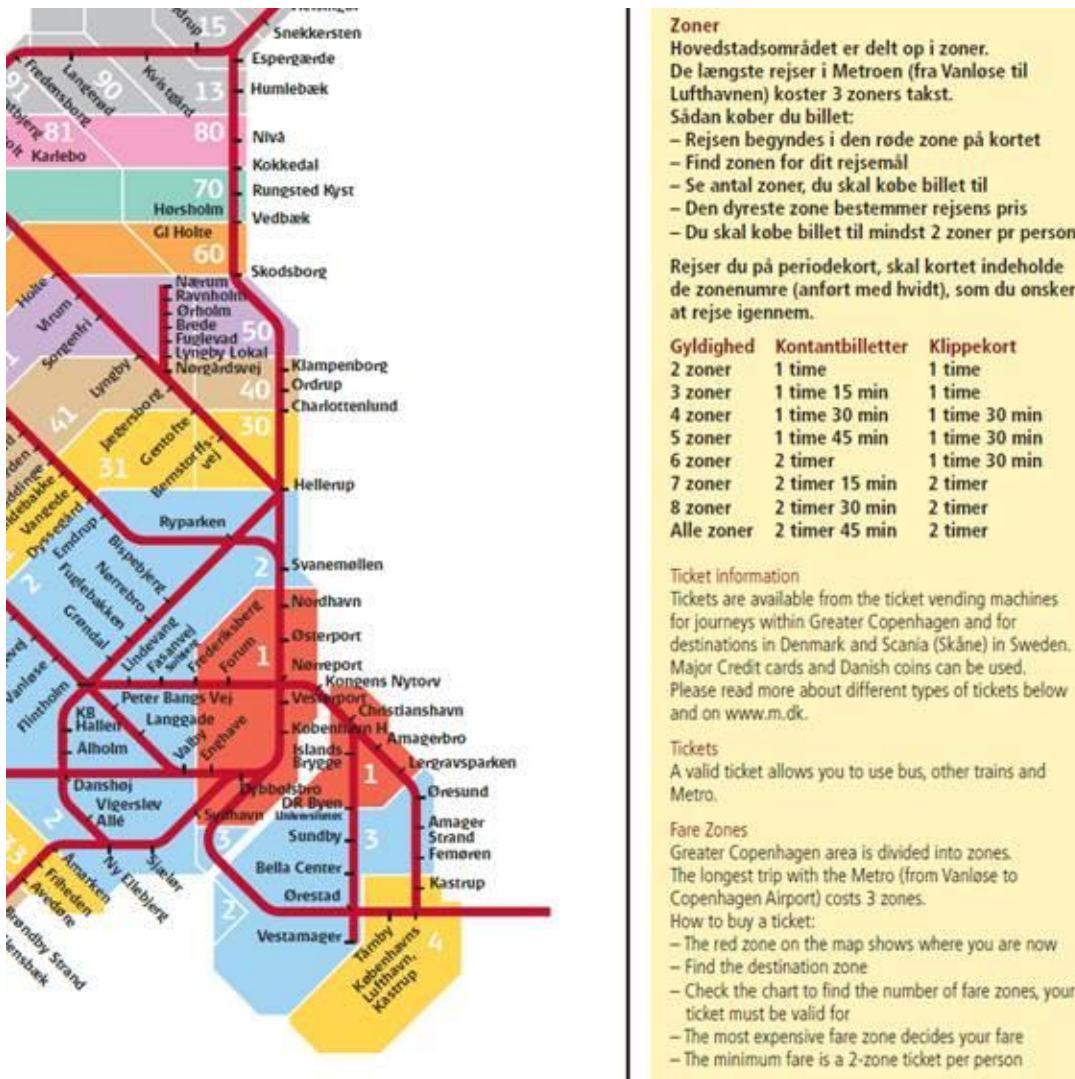
DETTE ER IKKE EN BILLET
Besvar med JA for at købe 2 zoner barn fra zone 1 i
Hovedstadsområdet.
Start ikke rejsen før du har fået billetten.
Pris 12 kr
Vh. Mobilbillet

At klagerens datter accepterede at købe 4 zoner til et barn,

at der udover at være købt billet til barn i stedet for voksen tillige blev købt 1 zone for lidt, idet den pågældende rejse kræver 3 zoner,

at det på Nørreport st. er muligt at aflæse hvor mange zoner en rejse kræver, dels på zoneoversigten på klippekortsmaskinerne og dels på de informationstavler, der er opsat på de forskellige niveauer på stationen,

at følgende fremgår af en sådan informationstavle på Nørreport st.:



at forklaring på hvordan zoneudregningen foregår, fremgår til højre for zoneoversigten,

at det ville have været muligt at kontakte en af Metro Services medarbejdere på stationen, da Nørreport st. er en af de stationer, som altid er bemandedet i myldretiden,

at såfremt klagerens datter havde været i tvivl om hvor mange zoner, der skulle benyttes eller hvilke zoner der skulle benyttes, ville det alternativt også have været muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne,

at den grønne knap, som er påtrykt ordet INFO, kan benyttes ved brug for information,

at opkaldspunktet er bemandedet 24 timer i døgnet, og at operatøren vil kunne råde og vejlede om alt vedrørende metroen, driften og billetspørgsmål,

at det ikke er korrekt, at der ikke kan oprettes en tank-op-aftale til et barn under 16 hhv. 18 år,

at et barn kan kobles op på den tank-op-aftale værge, mor eller far har oprettet til deres eget rejsekort, samt

at klagerens datter i dette tilfælde kunne have været koblet op på den tank-op-aftale, som klageren har tilknyttet til sit eget rejsekort.

Til dette har klageren anført:

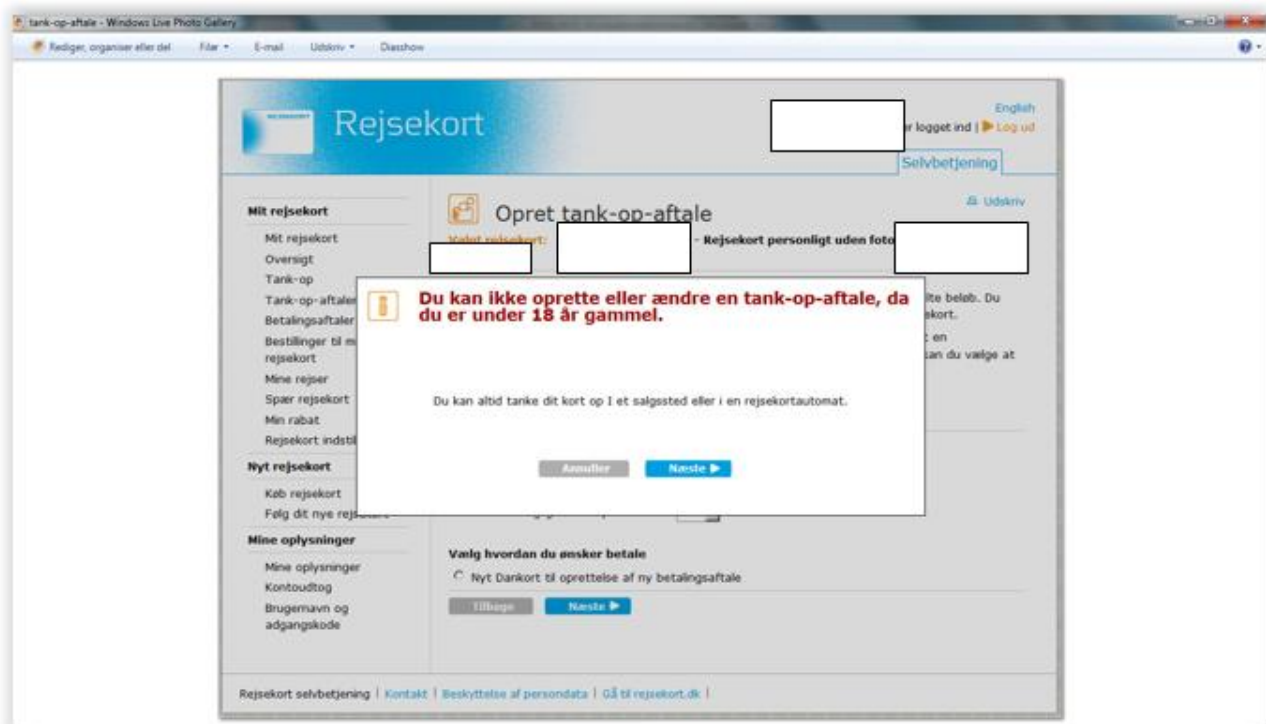
"Jeg har læst svaret fra Metro Service og gennemgået dokumentationen. Jeg anerkender at man selv skal sørge for at have gyldig rejsehjemmel, men jeg må også erkende at jeg nu sidder tilbage med en meget dårlig fornemmelse efter at opleve den udviste nul-tolerance fra Metro Service. Jeg kan forstå hvis der udstedes bøder ved bevidst snyd eller ved gentagne forseelser. Men i dette tilfælde hvor min datter og jeg har gjort os alle anstrengelser for at skaffe gyldig rejsehjemmel kan jeg ikke se meningen med at udstede en kontrolafgift og nidkært fastholde den:

- *Jeg har tanket rejsekortet op inden rejsen, men pga. 5 timers forsinkelse i rejsekortsystemet er beløbet ikke til rådighed så Rejsekortet kan anvendes. Jeg har forsøgt at oprette en tank-op-aftale (se vedhæftede billede), men det kan ikke lade sig gøre. Jeg kan ikke finde nogen oplysninger om at der kan laves en tank-op-aftale i forbindelse med værges rejsekort.*
- *Min datter køber en SMS-billet, dagen efter sin fødselsdag. Hun er ikke klar over at hun nu skal rejse som voksen og er heller ikke klar over hvordan hun skal orientere sig for at købe korrekt antal zoner til Lufthavnen. Når man bruger Rejsekortet til daglig, er man ikke vant til at tjekke zoner.*

Rejsekortet er i bund og grund ikke kundevenligt, og implementeret dårligt. Det er der skrevet mange artikler om i pressen. Når Rejsekortet ikke er til rådighed tvinges man til at bruge alternativer som man ikke er vant til at bruge, med risiko for at begå fejl – som straffes.

Det er en forkert strategi at behandle kunder på denne måde, og det inviterer absolut ikke til at man som kunde betragter det offentlige transportsystem som et værdigt alternativ til privat transport. Det ville være på sin plads at vejlede i stedet for at straffe en uerfaren rejsende."

Klageren medsendte følgende:



Til dette har Metro Service svaret:

”Som nævnt i vores første svar forholder vi os ikke til, hvorvidt en eventuel manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, vi forholder os i vores sagsbehandling alene til fakta – kunne der i kontrolsituationen fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. I den konkrete sag var der købt billet til barn i stedet for voksen og til 2 zoner i stedet for 3.

Klager anfører, at han ikke kunne finde nogle oplysninger om, hvordan en tank op aftale kunne oprettes.

Var klager gået ind på www.rejsekort.dk, havde skrevet ”**tank op aftale**” i søgefeltet, og herefter havde valgt **Tank op aftale til børn | rejsekort.dk**, ville der være fremkommet fuld forklaring på, hvordan en tank op aftale kunne tilknyttes datterens rejsekort.

Kundeservice Nyheder Presse Om Rejsekort Change language:  tank op aftale 

REJSEKORT

Køb rejsekort
Kunde- og korttyper?

Brug rejsekort
Hvor og hvordan?

Selvbetjening
Se forbrug og tank-op

Hvad er rejsekort?

Rejsekort er din billet til bus, tog og metro. Du kan allerede bruge rejsekort en lang række steder rundt om i landet.

På sigt vil rejsekort erstatte eksisterende kort og billetter og give dig ét kort til alle dine rejser.

[Køb rejsekort](#)





Folketinget har gjort det muligt for 1 mio. rejsekortbrugere at få et rejsekort personligt til 0 kroner.

Der er i denne uge ca. 129.000 kort tilbage.

Skynd dig at få ét.

[Bestil rejsekort >](#)

Kundeservice Nyheder Presse Om Rejsekort Change language:  tank op aftale 

REJSEKORT


Køb rejsekort
Kunde- og korttyper?

Brug rejsekort
Hvor og hvordan?





Selvbetjening
Se forbrug og tank-op

🏠 [Søg](#)

Søg



374 resultater

- [Tank-op-aftale | rejsekort.dk](#) 
Har du et rejsekort personligt eller et rejsekort flex og et dankort, kan du få en tank-op-aftale på dit eller dit barns rejsekort (læs mere om tank-op-aftale til barn)
- [Tank-op-aftale](#) 
Tank-op-aftale. Vil du slippe for at bekymre dig om, du har penge at rejse for, så få en tank-op-aftale på dit rejsekort. Tank-op-aftalen overfører penge fra dit ...
- [Tank-op-aftale til barn | rejsekort.dk](#) 
Nu kan du få en tank-op-aftale til dit barns rejsekort. Det kræver, at du selv har et rejsekort med en aktiv tank-op-aftale. Det trafiksselskab, som du har valgt til at ...
- [Tank-op | rejsekort.dk](#) 
Du kan selv sætte penge ind på dit rejsekort, og hvis du har et rejsekort personligt eller et rejsekort flex, kan du få en tank-op-aftale. Aftalen sørger for, at du altid ...

Kundeservice Nyheder Presse Om Rejsekort Change language: [DK] Indtast søgeord [Q]

REJSEKORT **Køb rejsekort** **Brug rejsekort** **Selvbetjening**
Kunde- og korttyper? Hvor og hvordan? Se forbrug og tank-op

Brug rejsekort Sådan bruger du rejsekort Tank-op-aftale **Tank-op-aftale til børn**

Tank-op-aftale til børn

> Ændre betalingskort på din tank-op-aftale

> **Tank-op-aftale til børn**

Nu kan du få en tank-op-aftale til dit barns rejsekort. Det kræver, at du selv har et rejsekort med en aktiv tank-op-aftale. Det trafiksselskab, som du har valgt til at administrere din tank-op-aftale, vil også komme til at administrere tank-op-aftalen på barnets rejsekort.

Hvis barnet allerede har et rejsekort og adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, bliver denne adgang lukket. Du får en mail med et aktiveringslink og overtager herefter barnets adgang til selvbetjeningen.

Hvis du ikke allerede selv har et rejsekort med en tank-op-aftale, kan du købe et rejsekort med tank-op-aftale her på rejsekort.dk eller på et [salgssted](#). Du kan også kontakte Rejsekort Kundecenter.

Hvordan får jeg oprettet en tank-op-aftale på barnets rejsekort?

- Barnet har endnu ikke et rejsekort**
Bestil et rejsekort personligt eller flex med en tank-op-aftale til et barn ved at udfylde "Bestilling tank-op-aftale til barn under 18 år". Print, udfyld og send bestillingsskemaet til Rejsekort Kundecenter eller henvend dig på et af de [salgssteder](#), som med det samme kan udstede et rejsekort med en tank-op-aftale.
- Barnet har et rejsekort personligt eller flex**
Hvis du ønsker at få en tank-op-aftale på dit barns allerede eksisterende rejsekort, skal du ringe til vores Kundecenter på 70 11 33 33 og aftale det. Kundecentret sender dig et skema, du skal udfylde og returnere. Efterfølgende modtager du et nyt rejsekort til barnet, og det gamle bliver spærret.

Du kan også aflevere skemaet på et af de [salgssteder](#), som med det samme kan aktivere tank-op-aftalen på barnets rejsekort.

Vi har svært ved at forstå, at klagers datter ikke skulle have været klar over, at hun var "voksen", idet rejsekortet samme dag ca. 1½ time før kontrolafgiften udstedes, på Holte station, er blevet ændret netop fra et barnekort til et voksenkort.

Hvad angår antallet af zoner, der er nødvendige til en rejse fra Nørreport til Lufthavnen, er der – som tidligere nævnt – flere muligheder for at orientere sig om på Nørreport station.

Der er dels de opsatte zoneoversigter på informationstavlerne **Trafikinformation** og zoneoversigterne, der er opsat på klippekortsautomaterne, og dels de gule opkaldspunkter, som er placeret flere steder på alle vore stationer, og hvor den grønne knap INFO, sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum. Kontrolrummet er bemandedt 24 timer i døgnet, og kan besvare alle spørgsmål der relaterer sig til metroen, herunder også zone og billetspørgsmål. Eksempel på zonekortet er indsat i vores første mail af 27. februar 2015.

Hvis App'en "mobilbilletter" benyttes, vil det være muligt at vælge hvilken station billetten skal gælde til (fra stationen findes automatisk via mobilens GPS). "

Når til stationen er udfyldt i feltet "**Skriv hvor du skal til**", trykkes der på "**Find rejse**", og rejsen fremkommer (alternativ flere rejser såfremt der måtte være flere muligheder (forskellige transportmidler og ruter)). Herefter er det muligt at vælge "**Køb billet**".



Baseret på ovenstående anser vi således fortsat kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen.”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

”2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette.

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejsereregler, jf. www.rejsekort.dk.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metro-en indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...) Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde."

Fra Rejsekorts regler:

"3.1.1 Tilknytning af tank-op-aftaler til rejsekort til børn under 18 år

En forælder kan tilknytte en tank-op-aftale til et rejsekort personligt eller flex, der er udstedt til den pågældendes barn.

Adgang til barnets rejsekort via selvbetjening på www.rejsekort.dk tildeles forælderen. Barnet har således ikke selv adgang til selvbetjeningen. Barnet har dog adgang til at rekvirere de sidste 13 måneders rejsehistorik, jf. afsnit 1.6.1.

Forælderen hæfter for brugen af barnets rejsekort inden for rammerne af tank-op-aftalen frem til det tidspunkt, hvor kortet enten spærres/lukkes efter proceduren nævnt under afsnit 4, eller tank-op-aftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, og opsigelsen er kommet frem til den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator.

Tank-op-aftalen løber, indtil aftalen lukkes eller opsiges af tank-op-aftale indehaveren.

Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor."

Den konkrete sag:

Klagerens datter kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel til den pågældende rejse, da hun havde købt en børnebillet på sin mobiltelefon, selvom hun dagen inden var fyldt 16 år.

Billetten, som klagerens datter foreviste i kontrolsituationen, var købt i zone 01 og gyldig i 2 zoner, men rejsen fra zone 01 til Lufthavnen st. i zone 04 kræver 3 zoner.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnformand