

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0277
- Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på pensionistkort i spærretiden
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var i god tro, fordi hun ikke var klar over, at der er spærretid i Metroen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

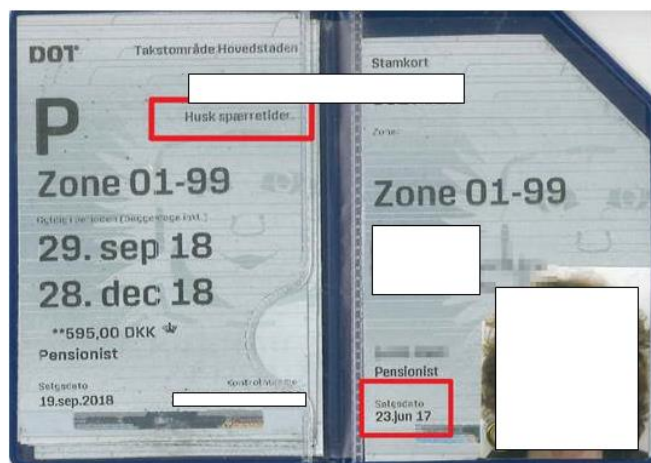
- oOo -

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som var indehaver af et pensionistkort, rejste tirsdag den 4. december 2018 omkring kl. 08:40 med Metroen fra Amagerbro st. mod Lindevang st. Efter Metroen havde forladt Frederiksberg st., var der kontrol, og klageren foreviste pensionistkortet til Metrostewarden.



Pensionistkortet er et rabatteret produkt, hvortil der er knyttet nogle begrænsninger i brugen, herunder at kortet ikke kan benyttes i tog, busser og metro på hverdage mellem kl. 07-09 i den såkaldte spærretid.

Da kontrollen fandt sted kl. 08:52, var det foreviste pensionistkort ikke gyldigt som rejsehjemmel til klagerens rejse. Klageren foreslog, at hun kunne checke sit rejsekort ind for at få gyldig rejsehjemmel, men det afviste stewarden, som pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr. Da klageren ikke ville acceptere kontrolafgiften og forevise ID, måtte denne pålægges hende ved politiets mellemkomst på Vanløse st.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og oplyste, at hun havde investeret i et rejsekort netop for ikke at komme i denne situation. Da hun ikke vidste, at der var spærretid i Metroen, ville hun gerne have checket rejsekortet ind i forbindelse med kontrollen, hvor hun blev klar over dette. Hun anførte, at det havde været en meget ubehagelig oplevelse, da hun frysende havde måttet vente en halv time på politiet på Vanløse st. Da hun efterfølgende ville tage ud til Metro Service på deres adresse for at klage, måtte hun igen vente en halv time i kulden på Lindevang st. på grund af driftsforstyrrelser blot for at finde ud af, at Metro Service ikke modtager klager ved personlig henvendelse. Efter denne oplevelse og den lange rejse, følte hun sig meget uretfærdigt og dårligt behandlet.

Metro Service fastholdt den 6. december 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte endvidere følgende:

”

Pensionistkortet er gyldigt til rejser hele døgnet på lørdage, søndage og helligdage. På hverdage kan du ikke anvende dit pensionistkort til rejser i tidsrummet kl. 07.00 – 09.00.

Du er blevet billetteret i tidsrummet kl. 07.00 - 09.00, hvorfor din kontrolafgift er korrekt udstedt.

Jeg beklager meget, hvis du føler at det har været en ubehagelig oplevelse. Vi lægger stor vægt på at vores stewardar er serviceminded og kan takle de situationer, der naturligt opstår i tog og på stationer. I henhold til de fælles rejserregler, skal der udstedes en kontrolafgift, hvis der ikke kan fremvises gyldig kort eller billet, ved billettering. Når en kontrolafgift udstedes, skal modtageren kvittere for modtagelse af afgiften. Politiet kan tilkaldes, hvis man ikke ønsker at samarbejde. Hvis man ikke er enig i årsagen til udstedelsen, kan man rette henvendelse til Metro Kundeservice.

På vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) kan du læse mere om brug af pensionistkort. Her er det også angivet, at kortet **ikke** er gyldigt til rejser i ovennævnt tidsrum.

Jeg kan se, at der er vedlagt dokumentation på at du har et rejsekort, du har mulighed for at benytte, hvis du rejser i spærretiden.

Men da kortet ikke har været checket ind, inden rejsens start, kan det ikke tages med i vurderingen. ”

Udsnit af klagerens rejsekorthistorik, som viser, at klagerens rejsekort ikke var checket ind på kontroltidspunktet:

19-09-2018 17:50:54	19-09-2018 18:22:00	01-09-2018	Check ud	Check ud		248	91	København H
26-09-2018 16:20:38	26-09-2018 16:43:44	01-09-2018	Check ind	Check ind		249	92	Nørreport St.
26-09-2018 16:24:48	26-09-2018 16:44:28	01-09-2018	Check ud	Check ud		250	92	København H
09-12-2018 16:50:40	09-12-2018 16:51:41	01-12-2018	Tank-op	Tank-op		251		Vanløse St.
13-12-2018 09:59:45	13-12-2018 10:12:58	01-12-2018	Check ind	Check ind		252	93	Lindevang St.
13-12-2018 10:04:46	13-12-2018 10:26:19	01-12-2018	Check ud	Check ud		253	93	Frederiksberg St.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen tirsdag den 4. december 2018 kl. 08:52 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes pensionistkort ikke gjaldt til rejser i hverdage mellem kl. 07 - 09. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Ved køb af pensionistkort opnår man en væsentlig besparelse, hvortil der til gengæld er knyttet den betingelse, at kortet ikke kan anvendes i metroen mellem kl. 7:00 – 9:00 på hverdage – kaldet spærretid. Det står desuden anført på kortet: "Husk spærretider".

Det er uomtvistet, at klageren rejste i spærretiden, og pensionistkortet kunne derfor ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel på klagerens rejse.

Da klagerens rejsekort, som hun medbragte på rejsen, ikke var checket ind, kunne dette kort heller ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel til den foretagne rejse.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal 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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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 gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## **Fra DOT's hjemmeside:**

## Spærretider

Lørdage, søn- og helligdage samt 5. juni, 24. december og 31. december, kan du benytte kortet hele døgnet. På øvrige dage er der disse begrænsninger:

### Busser, lokalbaner og metro (inkl. havnebussen)

Uden for Storkøbenhavn	I Storkøbenhavn (zonerne 01-04, 30-33 og 40-44)
Kortet kan bruges hele døgnet	Kortet kan ikke bruges hverdage (mandag - fredag kl. 07:00 - 09:00)

### DSB tog inkl. S-tog

Uden for Hovedstadsområdet	I Hovedstadsområdet (zone 1-99)
Kortet kan bruges hele døgnet	Kortet kan ikke bruges hverdage (mandage-fredage kl. 07.00 - 09.00 og 15.00 - 17.00)

Pensionistkort er gyldige ved påstigning/afgange udenfor spærretider jf. afsnittet ovenfor. Man kan altid rejse ind i Storkøbenhavn med bus, uanset hvilket tidspunkt man står på uden for Storkøbenhavn. Der må blot ikke skiftes til anden bus, tog eller metro. ”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

Klageren har oplyst, at hun den 4. december 2018 mellem kl. 8:40 og 9:00 kørte med Metroen fra Amagerbro st. mod Lindevang st., fordi hun passede sit barnebarn, som hun havde fulgt i skole. Hun skulle hjem for at hente nogle ting, inden hun om eftermiddagen skulle hente barnet fra skolen igen. Hun har anført, at det var første gang, efter hun havde købt pensionistkort, at hun rejste på den tid af dagen, og at hun var i god tro, samt at hun ikke havde grund til at snyde, da hun havde et rejsekort og et pensionistkort, som havde kostet flere hundrede kroner.

### Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

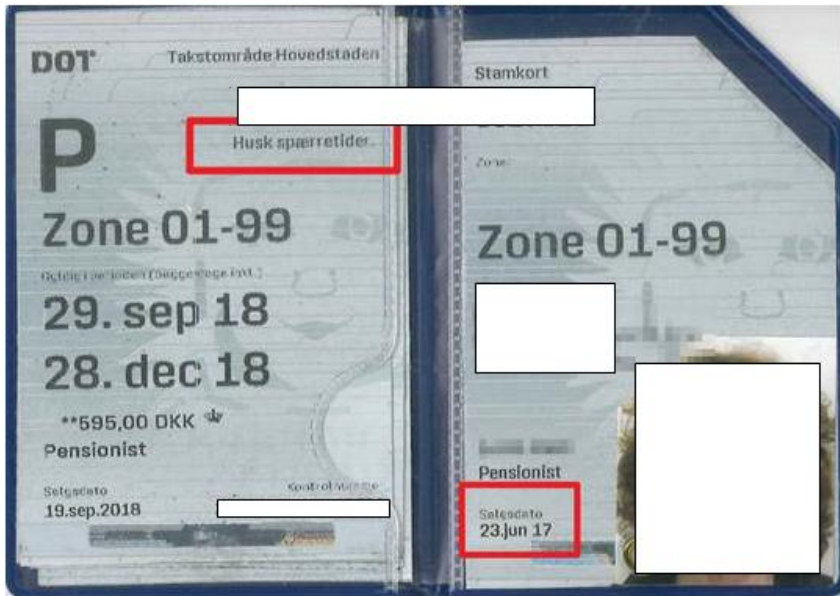
I den konkrete sag blev klager billetteret den 4. december 2018 kl. 08:52 på strækningen Frederiksberg station – Vanløse station. Klager fremviste sit Pensionist Periodekort. Da klager rejste i spærretiden og ikke havde indløst anden form for billet blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser oplyser klager, at hun ikke var klar over, at rejsetidspunktet var i spærretiden for pensionistkort. Klager oplyser også at hun af samme årsag (spærretid) har anskaffet et rejsekort og at det ikke var hendes hensigt at snyde. Klager mener sig desuden dårligt behandlet af stewarden fordi denne ikke blot ville lade hende (klager) stige af toget og foretag et check ind på rejsekortet. Klager oplyser desuden, i henvendelsen til Ankenævnet, at have oplevet yderligere ubehageligheder fordi fornavnet i hendes periodekort stod som Inga i stedet for det korrekte Inge.

Når man modtager fx et periodekort skal man selv – ved modtagelsen -- kontrollere, at oplysninger som navn, adresse, zoner og gyldighedsperiode m.v. er korrekte.

Klagers stamkort, som blandt indeholder hendes navn, adresse og zoner, er udfærdiget den 23. juli 2017 og vi undrer os over, at klager ikke har fået navnet rettet dér hvor hun har købt sit kort, hvis det har betydet ubehageligheder for hende.

Klagers (pensionist)stamkort er som sagt cirka halvandet år gammelt – hvilket vil sige, at klager har haft rig lejlighed til at sætte sig ind i de begrænsninger et rabatprodukt som et pensionistkort byder på i form af spærretid. På værdiindlægget i kortet står ovenikøbet anført "Husk spærretider". Da der er forskel på spærretiderne hos de enkelte trafikelskaber er spærretiden ikke defineret på værdiindlægget. Til gengæld står den oplyst på de informationstavler, der er opsat på alle vore stationer, og man kan desuden indhente oplysninger hos DOT (Din offentlige Trafik). Se udklippene herunder:



### Kontrolafgift Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Remember that you are responsible for ensuring that you have a valid ticket or valid card for the trip before boarding.

## Gyldighed og brug

Pensionistkort kan købes til tre sammenhængende zoner eller til zonerne 1-99, zonerne 101-199 eller zonerne 201-299. Har du fx kort til både zonerne 1-99 og zonerne 101-199, er kortene gyldige til alle rejser i zonerne 1-199.

Kortet giver ret til kørsel med bus, tog og metro i de zoner, det gælder. Pensionistkort sælges kun med gyldighed i tre måneder. Kortet udløber kl. 4.00 (sidste påstigning) natten efter sidste dag, det gælder, dog kl. 23:59 for pensionistkort på rejsekort.

Pensionistkortet må kun benyttes af den, det er udstedt til. Der må ikke rettes eller påføres oplysninger i kortet.

Tiden i køreplanen bestemmer pensionistkortets gyldighed – og i metroen er det påstigningstidspunktet.

Forsinkelser skal altid komme dig til gode. Dette gælder også ved aflysninger og planlagte sporarbejder i DSB, herunder i S-tog. Hvis et sporarbejde, der ikke er annonceret minimum 24 timer forud, afstedkommer, at du skal foretage ekstraordinære skift af transportmiddel på sin rejse, er det tidspunktet for rejsens første påstigning, der regnes ud fra i forhold til reglerne om spærretid.

## Spærretider

Lørdage, søn- og helligdage samt 5. juni, 24. december og 31. december, kan du benytte kortet hele døgnet. På øvrige dage er der disse begrænsninger:

### Busser, lokalbaner og metro (inkl. haunebussen)

Uden for Storkøbenhavn	I Storkøbenhavn (zonerne 01-04, 30-33 og 40-44)
Kortet kan bruges hele døgnet	Kortet kan ikke bruges hverdage (mandag - fredag kl. 07:00 - 09:00)

I De Fælles Rejseregler står blandt andet:

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)).



### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort 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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

For at komme i betragtning som gyldig rejsehjemmel skal et rejsekort være checket ind. I den konkrete sag var klagers rejsekort ikke checket ind og har således ikke betydning for kontrolafgiftssagen. For god ordens skyld har vi fra Rejsekort A/S modtaget historik vedrørende klagers rejsekort, som vi har vedhæftet som PDA-fil. Filen bekræfter, at klagers kort ikke var checket ind den 4. december. Derudover viser filen også, at rejsekortet – mindst en gang tidligere (den 15. september 2018) – har været anvendt til en rejse med metron i spærretiden.

Vi vil gerne endnu en gang beklage hvis klager har følt sig dårlig behandlet i forbindelse med billetteringen, om end det ikke er vores indtryk, at klager selv bidrog til en gnidningsfri billettering. Kort efter billetteringen sendte steward 20563 nedenstående rapport:



Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xx på 750 kroner.”

### Hertil har klageren bemærket:

Klageren har bemærket, at hun vidste, at der er spærretid i de øvrige tog, ml. kl. 15 og 17, og at man frit kan køre med bus og metro i dette tidsrum, men hun var ikke klar over, at der er spærretid i metron. Klageren har endvidere stillet sig uforstående over for det af Metro Service anførte om, at hun mindst én gang tidligere har kørt i spærretiden lørdag den 15. september 2018, idet denne dag var en lørdag. Herudover har klageren anført, at hendes pensionistkort blev udfærdiget den 23. juli 2017 og er blevet betalt hver tredje måned lige siden, hvorfor hun er uforstående over for, at Metro Service skulle tro, at hun ville snyde. Der var også rigeligt med penge på hendes rejsekort, og det drejede sig om få minutters ”forbudt” kørsel i et næsten tomt metrotog.

### Hertil har indklagede bemærket:

” En undskyldning er helt klart på sin plads.

Den 15. september 2018 var ganske rigtigt en lørdag og om lørdagen er der ikke spærretid i Metro. Når man kigger på rejsehistorik står der ikke ugedage – kun datoer – men selvfølgelig skulle vi have kontrolleret hvilken ugedag den 15. september var. Det gjorde vi ikke i dette tilfælde og det beklager vi dybt.

Klagers øvrige bemærkninger mener vi allerede, at have svaret på så hertil har vi ikke yderligere kommentarer. Vi vil gerne understrege på ny, at vi ikke forholder os til kundernes intention om køb af rejsehjemmel, men kun forholder os til fakta.

Og da fakta er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand