

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2021-0012

**Klageren:** XX  
Bruxelles, Belgien

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind som følge af, at klagerens rejsekort anonymt var udløbet/ugyldigt

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsekortets saldo var over 200 kr., samt at rejsekortautomaten ikke gav besked om, at kortet var udløbet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Alle rejsekort uanset type udløber 5 år fra udstedelsesdatoen. For rejsekort anonymt gælder, at der ikke er tilknyttet kontaktoplysninger til brugeren. Der kan derfor ikke sendes påmindelsesbeskeder på mail fra rejsekortsystemet til brugeren, når rejsekortet udløber, og brugeren må således selv holde sig orienteret om udløbsdatoen.

Klageren, som er bosat i Belgien, havde et rejsekort anonymt fra 2015, som hun benyttede til at rejse, når hun 2 – 3 gange om året er i Danmark. Kortets udløbsdato var 12. september 2020, hvilket klageren imidlertid ikke var bekendt med.

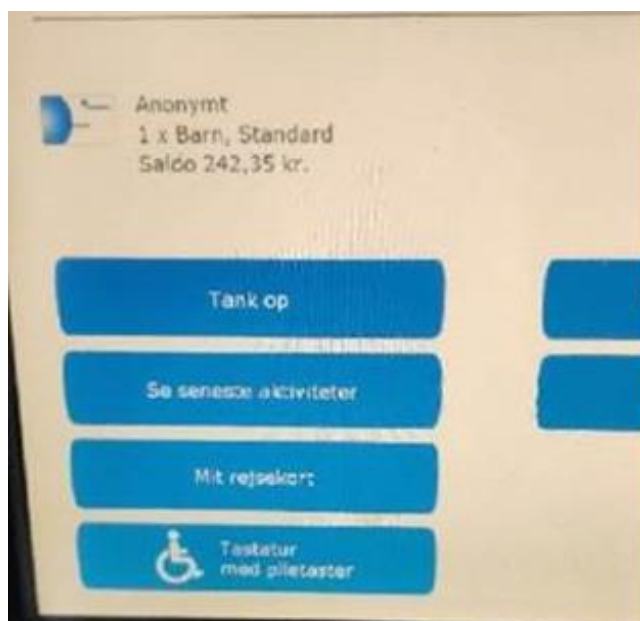
Den 17. december 2020 ankom hun til Københavns Lufthavn og skulle rejse videre med metroen. Hun har oplyst, at hun tjekkede rejsekortets saldo i en rejsekortautomat og konstaterede, at der var over 200 kr. på kortet. Dernæst kørte hun rejsekortet over check-ind-standeren og steg på metroen, idet hun formodede at have betalt for rejsen.

Ved kontrol i metroen efter afgang fra Lufthavnen st., blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind som følge af, at rejsekortet var udløbet.

Den 1. januar 2021 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at rejsekortautomaten ikke gav hende besked om, at kortet var udløbet, da hun tjekkede kortets saldo, samt at det efter hendes opfattelse ikke fremgik tydeligt på rejsekorts hjemmeside, at rejsekort kan udløbe.

Metro Service fastholdt den 4. januar 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, og til at klageren ved check-ind-forsøget ikke havde fået beskeden "Ok. God rejse", hvorfor hun burde have indset, at der var noget galt med rejsekortet. Da hendes kort var et rejsekort anonymt, havde Rejsekort A/S ikke haft mulighed for at sende en besked om, at kortet var ved at udløbe, hvorfor det var hendes eget ansvar at sikre sig, at rejsekortet var gyldigt og klar til brug.

Eksempel på saldovisning på rejsekortautomatens skærm:



Hvis man vælger at trykke på det blå felt, hvor der står "Mit rejsekort" vises rejsekortets udløbsdato således:



På check-ind-standeren fik klageren vist denne meddelelse, da hun forsøgte at checke det udløbne rejsekort ind:



#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

**3 medlemmer (Tine Vuust, Susanne Beyer Svendsen og Helle Berg Johansen) udtaler:**

"Det fremgår af Rejsekort kortbestemmelser, som gælder for brug af rejsekort, at alle rejsekort udløber 5 år fra udstedelsesdatoen, hvilket der oplyses om ved køb af rejsekort, ligesom der på bagsiden af selve rejsekortet henvises til kortbestemmelser og rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Det bemærkes, at klageren benyttede et rejsekort anonymt, hvortil der ikke er knyttet kontaktoplysninger. Rejsekortsystemet kunne derfor ikke sende påmindelsesbeskeder på mail til klageren om, at rejsekortet ville udløbe den 12. september 2020.

Brugeren af et rejsekort anonymt kan selv finde oplysningen om kortets udløbsdato i rejsekortautomaten under "Mit rejsekort" og ved søgning på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Da klageren steg om bord på metroen den 17. december 2020, kunne hendes udløbne rejsekort ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren ikke fik information om, at rejsekortet var udløbet, da hun tjekkede kortets saldo i rejsekortautomaten, kan efter vores opfattelse ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes, at klageren, da hun forsøgte at checke rejsekortet ind, fik beskeden "Ugyldigt kort – brug et andet rejsekort" fra check-ind-standeren. På trods heraf steg hun alligevel på metroen.

Herefter og på baggrund af den store omgængelsesrisiko, hvis det accepteres, at et udløbet rejsekort betragtes som gyldigt, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi anbefaler imidlertid parterne bag rejsekortet, at udløbsdatoen bliver trykt på rejsekortet, eller at oplysningen herom som minimum kommer frem, når rejsekortet lægges i en rejsekortautomat."

## **2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:**

"Vi bemærker, at klageren benyttede et rejsekort anonymt, hvortil der ikke er knyttet kontaktoplysninger. Rejsekortsystemet kunne derfor ikke sende påmindelsesbeskeder på mail til klageren om, at rejsekortet ville udløbe den 12. september 2020.

Da klageren steg om bord på metroen den 17. december 2020, kunne hendes udløbne rejsekort ikke checkes ind og kunne dermed ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid er det vores opfattelse, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at når man udbyder et produkt som et anonymt rejsekort, hvor der ikke kan sendes meddelelser til brugeren, er det af afgørende betydning, at brugeren ved den *faktiske* anvendelse af kortet får de mest relevante oplysninger. En særdeles vigtig oplysning er, at rejsekortet udløber en specifik dato og dermed bliver uanvendeligt. Klageren lagde endda kortet i rejsekortautomaten, men fik ikke nogen besked, fx en pop-up-besked om, at kortet ikke kunne anvendes.

Udløbsdatoen var ikke trykt på klagerens rejsekort, og der blev ikke forinden givet nogen automatisk advarsel på skærmen om, at kortet ville udløbe den 12. september 2020. Hermed er det vores opfattelse, at der ikke er givet tilstrækkelig tydelig information til forbrugeren om produktets fremtidige ugyldighed, hvilket indebærer, at forbrugeren i en situation som den foreliggende ikke bør strafbelægges med en kontrolafgift."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

## **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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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.

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

”

### **1.6 Korttyper og udløb**

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort udløber fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.5.

”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg bor til daglig i Bruxelles, og har købt et rejsekort, da jeg normalt er i København 2-3 gange om året.

Da jeg landede i Kastrup lufthavn den 17. december, var min første refleks selvfølgelig at tjekke saldo på mit kort (xx), før jeg tog metroen til Kongens Nytorv. Maskinen på nulte sal i Kastrup lufthavn viste, at jeg havde over 200 kr. på mit kort.

Jeg kørte dernæst kortet henover check-in automaten og formodede dermed, at jeg havde betalt for min transport. Da jeg kun kommer til Danmark sjældent, især pga. Covid på det sidste, lagde jeg ikke mærke til noget usædvanligt, da jeg tjekkede ind.

Da jeg blev kontrolleret, viste det sig imidlertid, at jeg ikke havde checket ind, fordi mit kort var udløbet. Jeg vil derfor gerne gøre indsigelse til denne kontrolafgift.

Først og fremmest fordi jeg mener, at det ikke fremgår klart og tydeligt, at rejsekort kan udløbe - jeg har kigget på DSB's hjemmeside, og det oplyses i hvert fald ikke som én af de Det skal du lige vide fakta, som bliver fremhævet på Rejsekortets hjemmeside. I bedste tilfælde fremgår det i kortbestemmelserne, hvori det er begravet i et 24-sider langt dokument. Fra et forbrugerretsperspektiv er det slet ikke ideelt.

Desuden burde det faktum, at kortet var udløbet, have været blevet oplyst med det samme, da jeg tjekkede saldoen på mit kort på maskinen ude i lufthavnen, hvor jeg i stedet kun blev oplyst, at jeg havde over 200 kr. stående på kortet, og især taget i betragtning af de mange udlandsdanskere hvis første refleks, når de ankommer i Danmark (ligesom min var), er et tjekke deres saldo for at sikre sig, at de følger loven.

Desuden siger det sig selv at jeg, fordi jeg havde over 200 kr. stående på det kort (dvs. over fem gange så meget som en billet fra Kastrup Lufthavn til Kongens Nytorv koster), selvfølgelig hverken havde hensigt eller behov for at snyde metroselskabet.

Endelig skal det bemærkes, at datoen på min Kontrolafgift er opgivet som 12.12.2020. Dette er ikke korrekt - på daværende tidspunkt var jeg i Bruxelles. Den korrekte dato er 17.12.2020. Rent procedurermæssigt, fra et juridisk perspektiv, er kontrolafgiften derfor også ugyldig."

### **Indklagede anfører følgende:**

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I 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 på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, 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 bemandet 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 17. december 2020 kl. 11.58 på strækningen Lufthavnen station – Femøren station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, som dog ikke var checket ind i det, det var ugyldigt. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

#### 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.

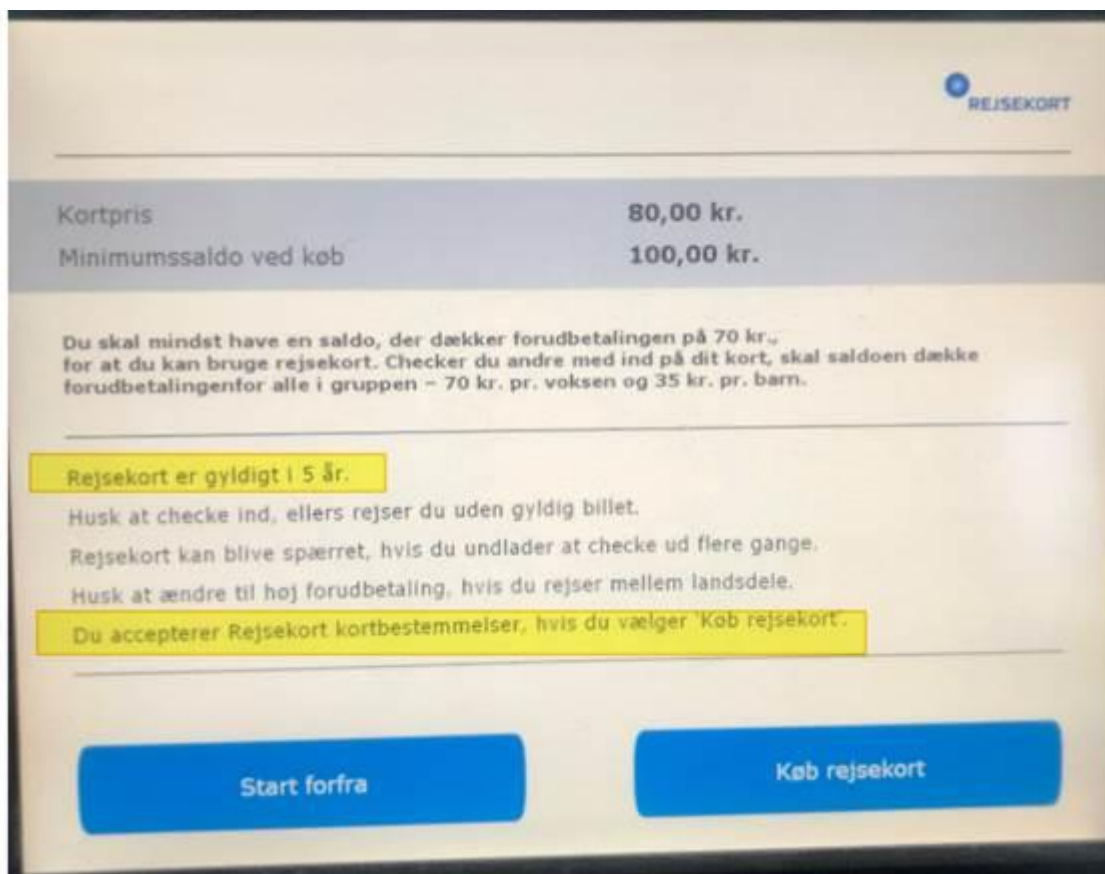
Det anonyme rejsekort som klager har anvendt i den konkrete situation har ikke kunne korrekt ind-checkes. Klager oplyser, at hun *'kørte kortet henover check-in-automaten og formodede at hun havde betalt for sin transport'*. Men klager har ikke modtaget en besked om 'OK – God rejse', derimod har hun fået nedenstående besked på check-ind-automaten ledsaget af en 'negativ' lyd.



Klager gør dels gældende, at hun kontrollerede saldoen på det anonyme kort i en rejsekortmaskine som viste en saldo på over kr. 200,- og dels at hun ikke var bekendt med at et rejsekort kan udløbe samt at det ikke er ideelt, at information om at et rejsekort kan udløbe er begravet i et 24 sider langt dokument.

Alle rejsekort skal udskiftes minimum hvert 5 år. En eventuel restsaldo kan udbetales ved kontakt til Rejsekort A/S.

Når man vælger at købe et anonymt rejsekort er man nødt til selv at sætte sig ind i betingelserne for anvendelse, gyldighed etc., da Rejsekort A/S i sagens natur ikke har mulighed for at kommunikere med kort-ejeren. Hvis man køber et anonymt kort i et betjent salg har man mulighed for at stille spørgsmål til salgspersonalet og tage en folder, og hvis man køber kortet i en automat får man på skærmen – inden man kan gennemføre købet – nedenstående information:



REJSEKORT

Kortpris	80,00 kr.
Minimumssaldo ved køb	100,00 kr.

Du skal mindst have en saldo, der dækker forudbetalingen på 70 kr., for at du kan bruge rejsekort. Checker du andre med ind på dit kort, skal saldoen dække forudbetalingen for alle i gruppen – 70 kr. pr. voksen og 35 kr. pr. barn.

Rejsekort er gyldigt i 5 år.

Husk at checke ind, ellers rejser du uden gyldig billet.  
Rejsekort kan blive spærret, hvis du undlader at checke ud flere gange.  
Husk at ændre til høj forudbetaling, hvis du rejser mellem landsdele.

Du accepterer Rejsekort kortbestemmelser, hvis du vælger "Køb rejsekort".

Start forfra      Køb rejsekort

Uanset hvilken købsmetode man benytter står der på bagsiden af kortet oplyst hvor man finder rejseregler, kortbestemmelser samt et telefonnummer hvis man hellere vil tale med nogen:



Husk check ind og check ud hver gang du rejser.

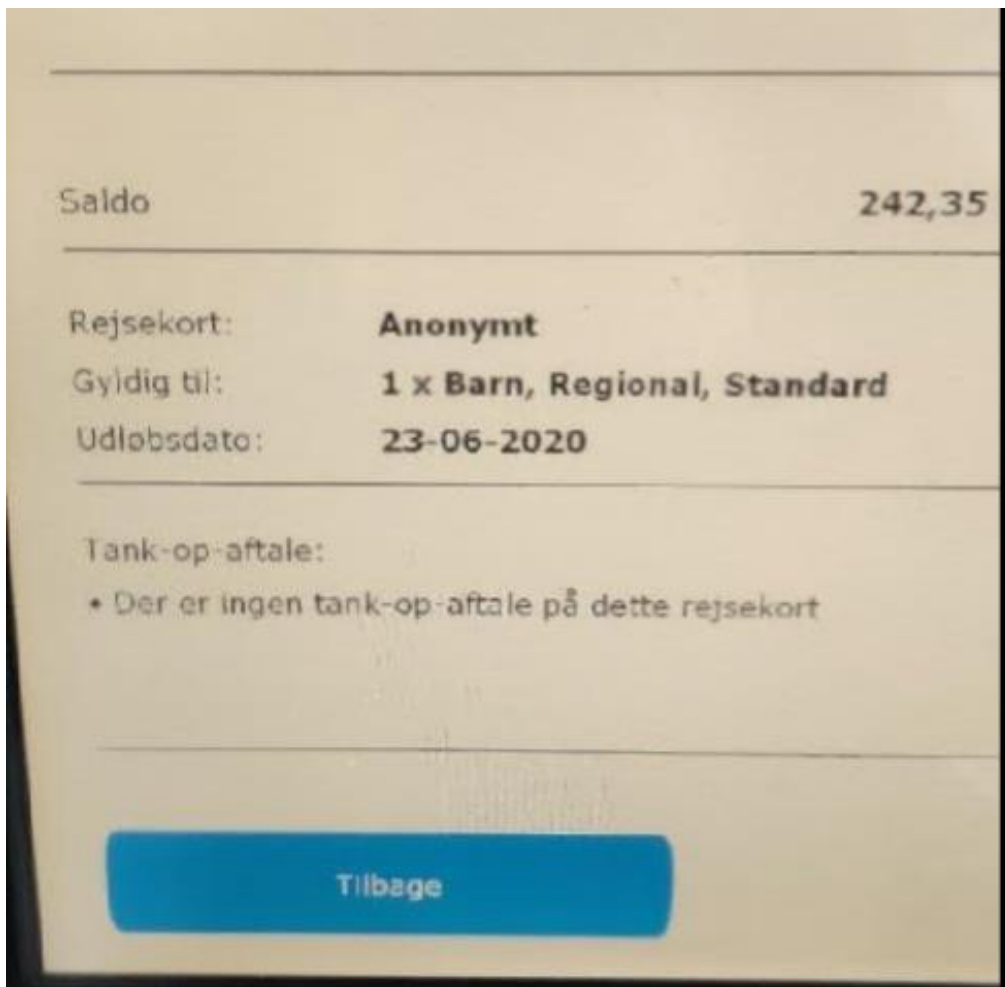
Rejser mellem landsdelene.  
Til rejser mellem områderne Sjælland, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland skal dette rejsekort være opgraderet med "høj forudbetaling".

Find kortbestemmelser og rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller kontakt Rejsekort Kundecenter på tlf.: 70 11 33 33 •



Når man lægger sit kort i en Rejsekortautomat kan man ganske rigtigt få oplyst saldoen på det konkrete kort. Men man kan også få en række andre oplysninger, se nedenstående fotos. Det første foto viser saldoen på et anonymt rejsekort som det ses på rejsekortautomaten, og det næste foto viser, at dette kort er udløbet den 23. juni 2020.





Klagers anonyme rejsekort udløb den 12. september 2020 (se vedhæftede pdf-fil info fra Rejsekort) og den oplysning ville have været at læse på rejsekortmaskinen hvis klager havde søgt informationen. Og selv om klager ikke søgte den information på rejsekortmaskinen er hun blevet mødt af beskeden 'Ugyldigt kort' da hun forsøgte at checke ind på check-ind-standeren, se illustration højere oppe.

Når man har valgt et anonymt rejsekort afgiver man ikke nogen kontaktoplysninger til Rejsekort A/S og man er derfor selv nødt til at sætte sig ind i betingelserne for brug af kortet. Da kortbestemmelser og rejseregler skal dække samtlige forhold for brug af offentlig trafik bliver dokumenterne desværre nødt til at være på ganske mange sider. Men selv om man ikke har lyst til at gennelæse betingelserne inden man tager et produkt i brug, så gælder reglerne stadig. Vi har indsat udvalgte udklip fra kortbestemmelserne i førnævnte pdf-fil.

Klager kan ikke have været af den opfattelse, at hun var checket korrekt ind, for standeren har ikke kommunikeret et 'OK – god rejse', men derimod med skrift og lyd gjort opmærksom på, at noget var galt. Hvis klager havde reageret på standerens advarsler havde hun kunne anskaffe anden form for rejsehjemmel inden ombordstigning og dermed undgået en kontrolafgift. Men klager havde ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrol og derfor fastholder vi vort krav om betaling af afgift nummer xx på 750 kroner.

Afslutningsvis vil gerne kommentere på klagers påstand om, at kontrolafgiften ikke skulle være gyldig.

I sin henvendelse til Metro den 1. januar 2021 skriver klager således:

Endelig skal det bemærkes, at datoen på min Kontrolafgift er opgivet som 12.12.2020. Dette er ikke korrekt - på daværende tidspunkt var jeg i Bruxelles. Den korrekte dato er 18.12.2002.

I sin henvendelse til ankenævnet ændrer klager både dato og årstal og skriver: *Endelig skal det bemærkes, at datoen på min Kontrolafgift er opgivet som 12.12.2020. Dette er ikke korrekt - på daværende tidspunkt var jeg i Bruxelles. Den korrekte dato er 17.12.2020. Rent proceduremæssigt, fra et juridisk perspektiv, er kontrolafgiften derfor også ugyldig.*

Vi har ikke set klagers girokort, som udgør selve kontrolafgiften. Måske har rystelserne i toget betydet, at 7-tallet i den 17. kan forveksles med et 2-tal og klager har på første hånd oplevet hvor nemt det er at komme til at skrive noget forkert. Dét gør dog ikke kontrolafgiften ugyldig og der er jo heller ingen tvivl om, at klager har modtaget en kontrolafgift."

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust  
Nævningsformand