

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2021-0066
Klageren:	XX 2100 Kbh. Ø
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Nedskrevet kontrolafgift på 125 kr. grundet manglende forevisning af gyldigt erhvervskort i kontrolsituationen.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, og gør gældende, at erhvervskortet som noget nyt var blevet leveret i en app fremfor på SMS som de foregående år, og at stewarden skulle have haft fortalt ham det under kontrollen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har i flere år haft et Erhvervskort, der er et pendlerkort med indbyggede skattefordele, fordi kortet betales af bruttolønnen.

Erhvervskort blev til og med december 2020 leveret som sms til kundens telefon, men ifølge Metro Service fik alle Erhvervskortkunder på Sjælland i oktober 2020 en SMS om, at Erhvervskort som SMS ville udgå fra december 2020, og at produktet derefter ville overgå til DOT appen.

I forlængelse af beskeden til kunderne lagde DSB nedenstående tekst på deres hjemmeside, hvor den stadig står:



Virksomheds- og Erhvervskort på papir og sms udgår

Virksomheds- og Erhvervskort på papir og sms udgår fra 1. december 2020. Kort på papir eller sms, som fortsat er gyldige efter 1. december 2020, fortsætter i den nuværende form indtil sidste gyldighedsdag. Fra 1. december 2020 skal nye kort og fornyelser modtages i DOT Billetter appen.

[Læs mere om digitalisering af Erhvervskort](#)

Efter at have været hjemsendt til hjemmearbejde fra i 6 måneder fra december 2020, skulle klageren på arbejde igen den 17. juni 2021.

Han rejste med Metroen og ved kontrol af hans rejsehjemmel kunne han ikke fremfinde den sms, som han plejede at have sit Erhvervskort på. Han blev derpå pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og kontrolløren skrev i en note, at klageren ikke kunne fremvise sit nye Erhvervskort på sin telefon.

Klageren klagede efterfølgende over kontrolafgiften til Metro Service og anførte, at hverken han eller stewarden vidste, at Erhvervskortet var overgået fra SMS til DOT-appen. Klageren vedhæftede det gyldige Erhvervskort fra appen, som han nu havde downloadet.

Metro Service nedskrev kontrolafgiften til 125 kr. efter rejsereglerne om manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel, der indsendes efterfølgende.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Spørgsmål til klageren:

"I forbindelse med sagens forberedelse til ankenævnet skal vi bede dig om at sende skærmdumps fra DOT-appen, der viser, hvorledes det vises for kunden, at Erhvervskortet er leveret til telefonen.

Hvorledes bestilte/købte du Erhvervskortet fra 1.1.21, og hvad var beskeden om kortets levering i den forbindelse?

Du bedes desuden oplyse, om du modtog den sms, som Metro Service omtaler, at samtlige Erhvervskortkunder fik tilsendt i oktober 2020."

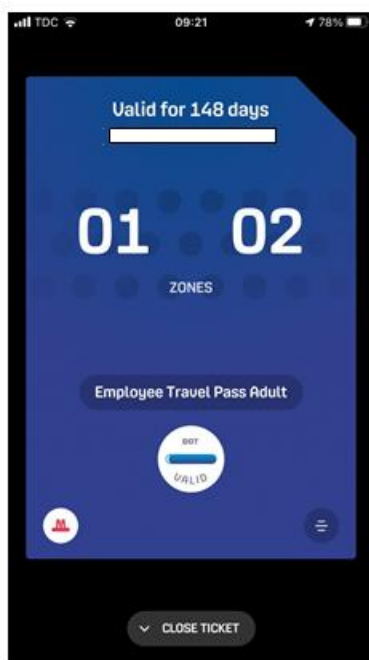
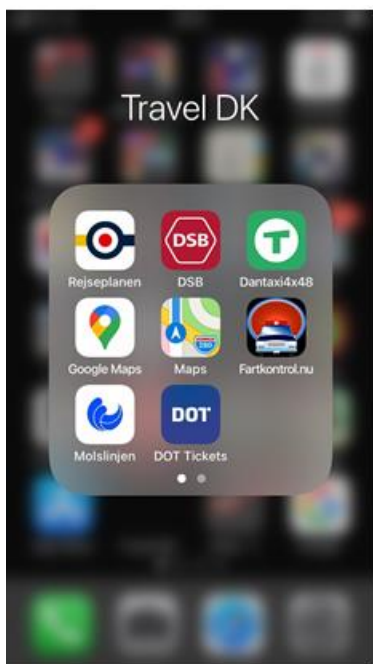
Klagerens svar:

"Herunder vises hvad jeg ser på min telefon i 2 billeder:

- 1) DOT appen ligger på mobilen sammen med andre apps
- 2) ved et tryk på appen kommer billetten frem

Jeg har købt Erhvervskortet via min arbejdsgiver Nordea som har en portal ved navn Nordea Benefits hvorfra jeg har modtaget en bekræftelse på erhvervskort for perioden 2021. Mailen er vedlagt. Heraf fremgår intet omkring DOT appen.

Jeg kan ikke se at jeg har modtaget en SMS i oktober 2020 omkring ændringer i levering af Erhvervskortet."



[Kortholders navn står bag den hvide boks]

Nordea

Hej [redacted]

Tak for din bestilling.

Dit bestillingsnummer: [redacted]

DSB Erhvervskort leveres 01-01-21

DSB Erhvervskort er gyldig t.o.m. 31-12-21.

		Kalkule
Vælg	2 zoner	372,00
Indtast dit mobilnummer	[redacted]	
Indtast alle dine zoner fra bopæl til arbejdsplads (adskilt 1,2 med komma)		
Metrokvalitetstillæg	Ja	82,00
FRA Station/busstop/zone	Nordhavn	
TIL Station/busstop/zone	DR byen	
Sum:		454,00
Bruttolenfradrag:		454,00
Indkomstskattebesparelse:		-252,30
Din estimerede nettoomkostning eller skattepligt ifølge beregning:		201,70

Du kan se bestillingen ved at klikke på [DSB Erhvervskort](#).

Med venlig hilsen,
Supportafdelingen hos Benify

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Benify AB via e-mailadressen support@benify.dk eller på telefonnummer +4578770670.

powered by  benify

Dette er en automatisk genereret email fra NordeaBenefits afsendt af Benify A/S.

[Klagerens data står bag de hvide bokse]

Metro Services bemærkninger til klagerens svar:

”DSB/Benify kan ikke retablere til hvilke mobilnumre de har sendt sms-besked om overgangen af erhvervskort fra sms til app, men oplyser, at beskeden er sendt til alle kendte de erhvervskortbrugere som allerede havde deres erhvervskort på mobilen som sms.

Sms-beskederne blev udsendt i oktober 2020.

Derudover oplyser DSB, at de, som en ekstra service, også har været i kontakt med deres (i denne forbindelse) direkte kunder (altså de virksomheder som tilbyder erhvervskort til medarbejdere) og oplyser desuden, at det er virksomhedernes ansvar, at orientere deres medarbejdere om alle ændringer, da DSB ikke nødvendigvis har direkte kontakt til kortholderne (gælder dog primært når der er tale om ’pap’kort fordi DSB så ikke har brugernes kontaktinformation).

DSB/Benify har desuden oplyst, at da klager bestilte sit nye korter han blevet mødt af nedenstående information:

Hej

Tak for din mail.

Ja, jeg har selv Erhvervs-kort via Bruttolønsordning, og jeg modtog en sms allerede i oktober 2020, om at der skiftes til DOT appen. Jeg kan også se, at da medarbejderne skulle lægge deres bestillinger, har der stået/ står der på godet/ bestilling om at sms kort udgår.

Det er her stået og stadigvæk står i vores system på DSB kort godet og håber, at det er fint og korrekt :-)

Hent dit kort i DOT billetter App

Du vil modtage dit kort i DOT billetter App.

Hent til iPhone

Hent til Android

Kort på papir og sms udgår

Vigtig information

- Virksomheds- og erhvervs-kort på papir udgår fra den 1. december 2020
- Nuværende kort på papir eller sms, som fortsat er gyldige efter 1. december 2020, fortsætter i den nuværende form indtil sidste gyldighedsdag
- Fra 1. december 2020 skal nye kort og fornyelser modtages i DOT billetter App
- Hent DOT billetter App, hvor du plejer at hente dine apps

Aktive kort gælder til sidste gyldighedsdato

Aktive Erhvervs- og Virksomhedskort, som er gyldige efter 1. december 2020, gælder stadig på papir eller sms til sidste gyldighedsdato – selv hvis gyldighedsdatoen ligger langt inde i det nye år. Næste gang dit Erhvervs- og Virksomhedskort skal fornyes, vil du derimod modtage det i DOT Billetter App.

Automatiske fornyelser

Har du et Erhvervs- eller Virksomhedskort som automatisk bliver fornyet den 1. december 2020 eller senere, så vil du ikke længere modtage det på papir eller sms, men du vil derimod modtage dit kort i DOT Billetter App.

Kom godt igang med DOT Billetter App

Når du skal forny dit erhvervs-kort, vil du modtage kortet i DOT billetter App. Hvis du ikke har DOT Billetter App i forvejen, så skal du:

Vi er af den mening, at klager dels er blevet informeret via flere kanaler og dels i god tid og desuden samtidigt med, at han fornyede sit erhvervs-kort om, at sms-formatet udgik og blev erstattet af en app.

Med udgangspunkt i rejsereglerne, er det passagerernes eget ansvar at kontrollere, at deres rejsehjemmel er gyldig, endeligt modtaget på en evt. mobil enhed og tilgængelig i tilfælde af billetkontrol. Hvis klager havde iagttaget reglen om at kontrollere, at rejsehjemlen var modtaget og i orden ville han ikke – ca. et halvt år senere - befinde sig i en situation hvor han ikke kunne fremvise sit erhvervs-kort og derfor måtte modtage en kontrolafgift.

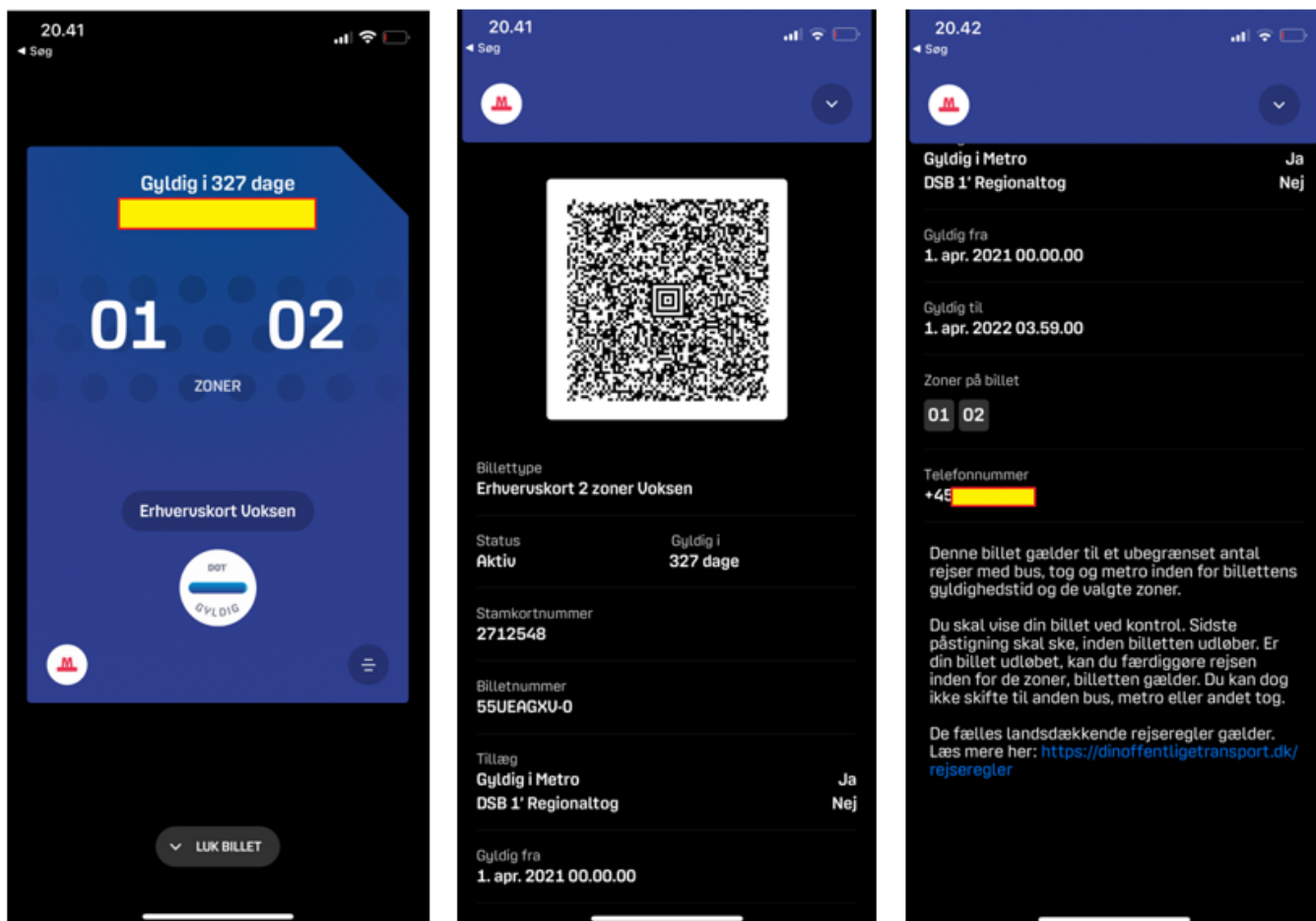
Det er hævet over enhver tvivl, at det er passagerernes eget ansvar at anskaffe kort/billet, samt ved selvsyn at kontrollere at kort/billet stemmer overens med hvad man har bestilt inden ombordstigning og at hjem-len kan fremvises ved kontrol.

Da klager ved efterfølgende visning har præsenteret et gyldigt kort er kontrolafgiften nedskrevet til kr. 125,- i henhold til reglerne og vi fastholder vores krav.”

Det komplette Erhvervskort ser således ud:

Der kan scrolles op og ned, hvorved der fremkommer flere informationer vedrørende kunden og kortet.

Af det første billede fremgår kunden navn (skjult med gul boks) og på det sidste billede fremgår kundens telefonnummer, som kortet er leveret til (skjult med gul boks). Herudover vil det være muligt via back office at identificere kunden via stamkortnummeret og billetnummeret (fremgår af det midterste billede).



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsehjemmelen skal kunne forevises på forlangende, og at det er passagerens ansvar at sikre sig, at dette kan ske.

Klageren kunne ved kontrollen ikke fremfinde sit Erhvervskort, og kontrolafgiften for manglende forevisning af rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Den efterfølgende nedskrivning af kontrolafgiften til 125 kr. skete i overensstemmelse med rejsereglernes pkt. 2.7.5., hvorefter passagerer, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr.

Således som sagen foreligger oplyst, anser ankenævnet det ikke for sandsynligt, at klageren ikke modtog en SMS i oktober 2020 om, at Erhvervskortet fremover skulle hentes via DOT-appen, selv om han ikke erindrer dette.

Men uanset om dette var tilfældet, burde klageren inden sin afrejse i juni 2021 have sikret sig at kunne fremvise Erhvervskortet på sin telefon, særligt når det var første gang, han rejste efter fornyelsen af Erhvervskortet 6 måneder tidligere.

Ankenævnet finder herefter, at den manglende forevisning af kortet beroede på klagerens eget forhold og ikke på forhold, som Metro Service er ansvarlig for. Metro Service er derfor berettiget til at fastholde den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

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. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Punkt 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har benyttet Erhvervskort i flere år og har derfor altid billet. Billetten kommer som en SMS som man altid kan finde på mobilen. I perioden december 2020- juni 2021 benytter jeg ikke Metro da jeg arbejder hjemme pga. corona. På første tur får jeg en kontrolafgift fordi jeg ikke har modtaget min SMS billet. Jeg forklarer kontrolløren at jeg har erhvervskort hvilket han ikke betvivler men føler sig nødsaget til at udstede afgiften som han høfligt forklarer at jeg ikke behøver betale når jeg senere finder kortet. Men sagen er at der ikke findes et kort. Det ligger nu på mobilen i DOT appen. Det var kontrolløren åbenbart ikke uddannet til spørge efter. Så i stedet for at informere om ændringen fra SMS til DOT eller bede mig vise DOT appen hvor erhvervskortet ganske rigtigt ligger, skriver han en afgift. Der er som minimum meget dårlig service, men jeg vil nu også påstå at det burde være et krav at kontrolløren ved hvor erhvervskortet findes efter ændringen. Jeg gennemgår mine SMS grundigt med kontrolløren og vi ser at den sidste erhvervskort SMS er fra december 2020, hvor ordningen efterfølgende ændres.

Jeg ved godt at passageren skal sørge for at fremvise gyldig billet, men jeg har jo i flere år sørget for at betale for et årskort (og har i 6 måneder ikke benyttet metroen) så jeg er stamkunde og finder det urimeligt at jeg skal betale for kontrollørens manglende uddannelse.

Jeg kontakter Metroselskabet og fremsender dokumentation for min billet, hvorefter de straks nedskriver afgiften men ikke til kr. 0,00. De kræver fortsat betaling af kr. 125,00 som jeg ikke ved hvad skal dække. Men hvis det er til at holde kontrolkorpset kørende så mener jeg de skulle uddannes bedre og i øvrigt burde være indeholdt i de kr. 450 jeg betaler om måneden.

Jeg ved godt at beløbet er nedsat fordi jeg jo havde en billet, men at der tilbagestår kr. 125,00 til dækning af unødigt administration må være noget Metro selskabet skal afholde og ikke passageren.”

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.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 17. juni 2021 kl. 06:30 på strækningen Kongens Nytorv station – DR Byen station. Klager oplyste til stewarden, at han var indehaver af et Erhvervskort og ledte efter det på telefonen men kunne ikke finde det frem. Da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Et par timer efter kontrolafgiften har klager fundet sit Erhvervskort på telefonen og henvender sig til Metro, se vedhæftede ’Klagers første henvendelse’.

Kort tid efter klagers henvendelse er sagen undersøgt og klager får svar tilbage, at han har fået afgiften nedskrevet fra 750 kr. til 125 kr. som De Fælles Rejseregler giver mulighed for.

Klager er imidlertid af den mening, at afgiften helt skal afskrives hvilket han begrundet med, at stewarden er dårligt uddannet og burde have vidst bedre, se vedhæftede 'Klagers anden henvendelse'.

Den offentlige trafik i Hovedstadsområdet er baseret på selvbetjening. Passagererne skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og ansvaret for at kunne dét påhviler alene passagererne, som derfor skal kontrollere at rejsehjemlen er i orden inden de stiger ombord.

Hvis klager havde iagttaget den regel ville han have været klar over, at periodekortet ikke lå det sted på telefonen som det gjorde for et halvt år siden, men at han skulle finde det i appen.

Stewarderne må ikke udføre nogen form for sagsbehandling og deres opgave i forbindelse med billettering er at kontrollere den foreviste rejsehjemmel, og hvis ikke passageren kan fremvise en sådan, at udstede en kontrolafgift som passageren kan reklamere over ved skriftlig henvendelse til Kundeservice. Passageren skal ved egenkontrol, inden ombordstigning, sikre sig at den erhvervede rejsehjemmel kan fremvises, det er ikke stewardernes ansvar. Hvis man har brug for råd og vejledning inden man stiger ombord er man velkommen til at benytte et af 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 De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

2.7. Kontrolafgift

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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Fordi der netop er tale om et selvbetjeningssystem er der, udover rejsereglerne, også udarbejdet et vejledningsdokument som man kan se på DOTs hjemmeside

<https://dinoffentligetransport.dk/media/2532/vejledningsdokument-21062021.pdf>

I vejledningens allerførste afsnit kan man læse:

1. Indledning

Her kan du læse om de forskellige typer rejsehjemmel (fx. enkeltbillet, periodekort (fx pendlerkort, pensionistkort, City Pass) og rejsekort), som du kan bruge til at rejse med bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (i det følgende: "Sjælland"), og hvordan du bruger dem rigtigt. Vær opmærksom på at der er rejsehjemler som kun er gyldige til udvalgte transportmidler (f.eks. DSB Orangeprodukter), dette Vejledningsdokument omhandler alene rejsehjemler med fælles gyldighed til bus, tog og metro. Husk, at det altid er dit ansvar at sikre dig, at du har korrekt og gyldig rejsehjemmel fra rejsen begynder.

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er valideret korrekt, og at du på ethvert tidspunkt under rejsen har gyldig billet eller kort. Dit rejsekort skal være korrekt indstillet fx kundetypen (barn, voksen, pensionist), serviceniveau (standard eller DSB1'), til rejse mellem landsdele (udvidet forudbetaling for anonyme rejsekort) eller grupperejse. Og derudover skal du være checket ind. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, samt ved udstigning i metro og tog indtil stationens område forlades. Enkeltbilletter skal være købt med udgangspunkt i den zone, hvor din rejse starter. Eneste undtagelse her er tilkøbsbilletter, se afsnit 5.

Vi har været i kontakt med DSB/Erhvervskort, som for deres vedkommende har tjekket med deres tekniske bagland.

Alle Erhvervskortkunder fik i oktober 2020 en SMS om at Erhvervskort som SMS ville udgå fra december 2020 og at produktet derefter ville overgå til DOT appen. I forlængelse af beskeden til kunderne lagde DSB nedenstående besked ind på deres hjemmeside hvor den stadig står:

DSB Erhvervskort

Rejs skattefrit vha. bruttolønsordning

Tilmeld din virksomhed

Virksomheds- og Erhvervskort på papir og sms udgår

Virksomheds- og Erhvervskort på papir og sms udgår fra 1. december 2020. Kort på papir eller sms, som fortsat er gyldige efter 1. december den nuværende form indtil sidste gyldighedsdag. Fra 1. december 2020 skal nye kort og fornyelser modtages i DOT Billetter appen.

[Læs mere om digitalisering af Erhvervskort](#)

<https://www.dsb.dk/dsb-erhverv/rejser-til-arbejde/erhvervskort/>

Hvis man er indehaver af et gyldigt periodekort som man, af den ene eller den anden årsag, ikke kunne vise på forlangende ved kontrol giver rejsereglerne de tilsluttede trafikelskaber mulighed for at nedskrive kontrolafgiften. Det står således beskrevet i rejsereglerne:

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Klager sikrede sig ikke at hans rejsehjemmel var ok inden ombordstigning selvom han, efter eget udsagn, ikke havde anvendt den i hele 2021. Hvis han havde gjort dét ville han have kunne opklare hvorfor han ikke kunne finde sit Erhvervskort dér hvor han fandt det for et halvt år siden og have hentet kortet via appen og dermed helt kunne undgå en kontrolafgift.

Stewarden har fulgt reglerne og har udskrevet en kontrolafgift fordi der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende og afgiften er dermed pålagt med rette.

Den efterfølgende sagsbehandling er også i fuldkommen overensstemmelse med gældende regler og vi fastholder derfor, at klager skal betale 125 kr. for nedskrivningen af kontrolafgift 0098xxx."

Hertil har klageren svaret:

"Jeg har erhvervskort og bekymrer mig ikke om billet.

Det ligger på telefonen som fungerer og er tændt og opladet. Der er nu også wifi i metroringen.

Da jeg skal fremvise gyldig rejsehjemmel er det flyttet fra sms til DOT appen.

(Billet kommer frem ved ét klik på appen)

Men jeg leder alle sms'er igennem mens kontrolløren overvåger.

Jeg sveder og leder.

Han foreslår at vi står af og jeg forklarer igen at jeg er fast kunde med årskort og at jeg ikke har rejst med metro i over 6 måneder fordi jeg har arbejder hjemmefra.

Kæmper med mundbind og den manglende sms på årets første tur til arbejde.

(Det svarer til at man i gamle dage havde købt en fysisk billet og lagt den i lommen. Når kontrolløren beder om at se den falder den ud og ligger på gulvet. Man sveder og leder. Kontrolløren siger ingenting - og skriver en bøde selv om han ved man har købet billet.)

Dårlig service at han ikke siger den er flyttet til appen, som jeg allerede har.

Og usandt når han siger at jeg kan få den refunderet når jeg senere finder ud af hvor billetten ligger og hvad der er gået galt.

Det medvirker i alt fald til at jeg bare accepterer en bøde for noget jeg ved er i orden og har betalt for hver måned via min lønseddel.

Jeg kan ikke acceptere at betale noget for denne 'forseelse' som udelukkende er dårlig service på min eneste tur i år som jeg betaler for hver måned.

DSB giver 6 gratis forglemmelser så jeg lige. Blot man oplyser cpr nummer."

Til dette har Metro Service anført:

"Det er passagerernes ansvar, at en given rejsehjemmel kan forevises på forlangende og derfor er det passagerernes pligt, at kontrollere at rejsehjemlen fx er endeligt modtaget på en eventuel mobil enhed inden ombordstigning og dermed kan fremvises.

Det er korrekt, at DSB har en 'glemt-kort-ordning' som man aktivt skal tilmelde sig og som kræver, at man i forvejen har en DSB Plus profil. Men der er tale om en suveræn DSB-ordning som DSB kan tilbyde deres kort-kunder og ordningen gælder kun hvis man får en afgift i et DSB-transportmiddel."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand