

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0011
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2830 Virum
- Indklagede:** Metroselskabet I/S V/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet Rejsekort, der var checket ud på kontroltidspunktet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen ved en fejl checkede ud i stedet for at foretage et skiftecheck ind på Nørreport st., og at han rejste i den samme zone efter check ud
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hendes søn og nogle kammerater på julemarked på Christianshavn den 21. december 2022, hvor de rejste fra Sorgenfri st. via Nørreport st. videre med Metroen til Christianshavn st.

Ifølge Rejsekorthistorikken blev Rejsekortet checket ind på Sorgenfri st. kl. 14:46:06 og checket ud på Nørreport st. kl. 15:18:50:

21-12-2022 14:46:06	21-12-2022 15:09:10	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 206 598 948 8	72	28	Sorgenfri St.
21-12-2022 15:18:50	21-12-2022 15:38:31	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430 206 598 948 8	73	28	Nørreport St.
21-12-2022 15:49:36	21-12-2022 16:03:15	01-12-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 206 598 948 8	73		Nørreport St.
21-12-2022 16:25:53	21-12-2022 16:38:30	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 206 598 948 8	74	29	Christianshavn St.
21-12-2022 16:32:33	21-12-2022 16:54:27	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430 206 598 948 8	75	29	Nørreport St.
21-12-2022 17:02:56	21-12-2022 17:36:32	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 206 598 948 8	76	30	Nørreport St.

I forbindelse med drengenes efterfølgende omstigning til Metro på Nørreport st. glemte klagerens søn at checke ind på en Metrokortlæser, og ved en efterfølgende kontrol af hans Rejsekort kl. 15:49:36, hvor der blev sat et kontrolmærke på kortet, konstaterede stewarden, at der ikke var checket ind, og pålagde klagerens søn en kontrolafgift på 750 kr. kl. 15:50:31:

```
<FeeDate>2022-12-21T15:50:31.3700
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Forum</StationFrom>
<StationTo>Christianshavn</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<SerialNumber/>
```

Rejsekortet blev efterfølgende checket ind på Christianshavn st. kl. 16:25 og checket ud på Nørreport st. kl. 16:32, hvor det igen blev checket ind kl. 17:02. Slutteligt blev det checket ud på Virum st. kl. 17:32.

Den 29. december 2022 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi sønnen ved en fejl var kommet til at checke ud på Nørreport, fremfor at checke ind på den videre Metrorejse, fordi prisen var den samme fra Sorgenfri til Nørreport som fra Sorgenfri til

Christianshavn, fordi klageren betaler for sønnens rejser, og han dermed ikke havde grund til at snyde, og fordi sønnen lider af en ADHD-diagnose, hvorfor han ikke altid har styr på tingene.

Den 30. december 2022 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den følgende begrundelse:

”[Klagerens søn] har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi der ikke var foretaget et korrekt check ind med hans rejsekort. Du beskriver nogle personlige forhold omkring [Klagerens søn], som jeg uden tvivl har sympati for. Desværre er det bare ikke muligt at medtage personlige forhold som disse, i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt korrekt. Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en rigtig ærgerlig situation og [Klagerens søn] selvfølgelig ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Jeg forstår din pointe, men ifølge rejsereglerne er et rejsekort kun gyldig som rejsehjemmel, så længe det er checket ind. Det er vigtigt for mig at forsikre dig om, at vi bliver nødt til at sagsbehandle ’sort på hvidt’, da vi skal forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det ville være en umulig opgave at kunne afgøre disse sager, hvis vi først skulle medregne intentioner, god tro og rejsehistorikker. Vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet. Jeg må desværre meddele dig, at på baggrund af ovenstående fastholdes [Klagerens søn]’ kontrolafgift, og der er vedhæftet et nyt girokort til betaling af kontrolafgiften.”

Metroens tider til/fra Nørreport:

001	21. december 2022 15:54:20	3	Departure	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:54:20	2	Close Doors	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:53:46	1	Open Doors	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:53:46	0	Arrival	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:52:31	3	Departure	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:52:29	2	Close Doors	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:51:52	1	Open Doors	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:51:51	0	Arrival	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:50:25	3	Departure	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:50:23	2	Close Doors	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:49:41	1	Open Doors	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:49:40	0	Arrival	Nørreport	Forum

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Siden indførelsen af det lovbestemte Metrotillæg i 2019, pålægges Metrorejser et tillæg, der i klagerens søns tilfælde udgjorde 1,50 kr. Dermed var rejsens pris ved check ud på Nørreport st. i zone 01 ikke den samme som ved check ud på Christianshavns Metrostation i zone 01.

Ankenævnet bemærker, at det af klageren anførte om check ind i samme zone inden for kort tid efter check ud, vedrører den såkaldte ”transittidsregel”. Efter denne regel beregnes en rejses pris ved check ind 30 minutter efter check ud som en ”fortsat rejse”. Reglen er nedfældet i pkt. 2.4.3. i de Fælles landsdækkende rejseregler:

"Transittid

Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning). Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser."

I det konkrete tilfælde skete check ud kl. 15:18:50 og Metroen ankom til Nørreport st. kl. 15:49:40, hvorfor der under alle omstændigheder var forløbet mere end 30 minutter, da klagerens søn påbegyndte den nye rejse, nemlig 31 minutter og 9 sekunder. Hertil kommer, at der ikke er tale om et check ind efter et check ud.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn i nærværende sag pålagt og fastholdt med rette.

Ankenævnet finder, at de af klageren påberåbte forhold, ikke kan medføre et andet resultat, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

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 trafikskaber 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 rejserregler (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 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 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

”Rejse: En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Der kan foretages flere skift undervejs, hvor der skal checkes ind hver gang, der skiftes transportmiddel. En rejse kan fortsættes efter check ud, hvis der foretages check ind på ny indenfor en fastsat tid efter check ud i samme zone.”

Og fra pkt. 1.3.:” **Sådan anvendes et rejsekort:**

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved hvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortständerne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

...

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin. Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.”

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler jan - dec 2021:

”2.7.2. Afgift Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortständer tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.”

Herefter udgik bestemmelsen om kontrolafgift på 10 kr. i rejsereglerne fra 1. december 2021:

”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). 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. Hvis maksimumtiden

på rejsekortet overskrides, er rejsekortet ikke længere gyldig som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

2.7.2. Afgift Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.”

Fra Vejledningsdokumentet i DOT's område:

”Pkt.2.3 Zoneberegning for rejsekort

For rejsekort betales kun for den direkte vej mellem startzone og slutzone. Det vil sige, at selv om rejsen undervejs går igennem en dyrere zoner, som ligger længere væk end slutzonen, så betaler du kun for afstanden målt i lige linje fra det sted, du checker ind, til det sted, du checker ud. Det er dermed antallet af zoner i fugleflugtslinje, der ligger til grund for beregningen af prisen på en rejse med mindre, du har brugt uforholdsmæssig lang tid på din rejse. I så fald udregnes en tidspris.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Min søn var hjemme på ferie fra sin efterskole og skulle med nogle kammerater på et julemarked på Christianshavn. Turen gik med tog fra Sorgenfri, hvor han tjekkede korrekt ind. Jeg har flere gange måttet sige til min søn, at han altså skal huske at tjekke ud og ind, men nogle gange er det glippet, og han har fx glemt at få tjekket ud. Han har opmærksomhedsforstyrrelsen/handicappet ADHD, hvilket ikke plejer at give problemer, når han er alene. Men nu var han i en gruppesammenhæng og var åbenbart blevet forvirret, for han var kommet til at tjekke ud i stedet for ind på Nørreport, da de ankom dertil - men skulle videre få stop med Metroen til Christianshavn.

Jeg er udmærket klar over, at Metro modtager mange mere eller mindre dårlige undskyldninger og bortforklaringer på manglende rejsehjemmel. Men her må man kunne udlede, at intentionen umuligt kan have været at snyde, eftersom der jo var tjekket ind for rejsen fra Sorgenfri til Nørreport (og den fulde rejse fra Sorgenfri til Christianshavn koster det samme, som en rejse fra Sorgenfri til Nørreport, hvilket var stedet, han kom til at tjekke ud i stedet for ind).

Jeg kunne også godt forstå, at Metro Service var ligeglade, hvis min søn i tide og utide fik en bøde. Men han har aldrig før fået en bøde og er virkelig ked af det, når han jo IKKE havde villet snyde (og jo havde tjekket ind på Sorgenfri kort inden). Jeg beder derfor om, at I annullerer bøden med den hjemmel, at der var tydelig vilje til at betale rejsen = der var tjekket ind fra Sorgenfri-Nørreport, som jo er det samme antal zoner, som var der ikke tjekket ud ved en fejl. Der var altså ikke opnået nogen besparelse ved det, der måske objektivt kunne se ud som snyd.”

Vil opnå: ”At I annullerer afgiften - om ikke af princip så pr. kulance, eftersom I burde kunne udlede, at min søn IKKE har villet snyde, jf. at han havde tjekket ind på rejsen fra Sorgenfri, men kom til at tjekke UD i stedet for IND på Nørreport, da han skulle videre til Christianshavn (som har lige så mange zoner som til Nørreport = ergo burde der ikke være mistanke om snyd).”

Indklagede anfører følgende:

”Klagerens søn på 17 år blev billetteret den 21. december 2022 kl. 15:50 i metrotoget mellem Nørreport station og Christianshavn station. Klagerens søn fremviste et personligt rejsekort som dog ikke var checket ind. Da sønnen ikke havde anden form for rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift efter gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT’s hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejse-kort.dk\)](https://www.dsb.dk/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx).

Klageren gør gældende, at hendes søn – i selskab med en gruppe:

- rejste med S-tog fra Sorgenfri til Nørreport.
- at sønnen på Nørreport skulle skifte til Metro for at tage til julemarked på Christianshavn.
- at hendes søn var kommet til at checke ud i stedet for at fortsætte sin rejse med at checke ind i metroen.
- at der ikke er tale om nogen forskel i rejsens pris.
- at hendes søn er handicappet med ADHD og at det manglende check ind skyldes forvirring og forglemmelse og ikke forsøg på at snyde.

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget en oversigt over sønnens korthistorik, se vedhæftede pdf-fil. For nemheds skyld har vi indsat den vigtigste del af korthistorikken herunder:

21-12-2022 14:46:06	21-12-2022 15:09:10	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 2		72	28	Sorgenfri St.
21-12-2022 15:18:50	21-12-2022 15:38:31	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430 2		73	28	Nørreport St.
21-12-2022 15:49:36	21-12-2022 16:03:15	01-12-2022	Kontrolmarke	Kontrol	308430 2		73		Nørreport St.
21-12-2022 16:25:53	21-12-2022 16:38:30	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 2		74	29	Christianshavn St.
21-12-2022 16:32:33	21-12-2022 16:54:27	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430 2		75	29	Nørreport St.
21-12-2022 17:02:56	21-12-2022 17:36:32	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430 2		76	30	Nørreport St.
21-12-2022 17:32:47	21-12-2022 17:50:46	01-12-2022	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 2		77		Virum St.
21-12-2022 17:32:47	21-12-2022 17:50:46	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430 2		78	30	Virum St.

I den orange ramme kan man se, at sønnens kort er checket ud på Nørreport station kl. 15:18, og herunder har vi indsat dokumentation for at det var en validator hos DSB S-tog, som kortet blev checket ud på:

Transaktioner

ID	Transakt.dato/kl.	Transakt. modtaget dato/kl.	Lokation	Udstyr / -nr.
5651750109	21-12-2022 15:18:50	21-12-2022 15:38:31	Nørreport St.	VAL_25758 - 13C7DB

Transaktionsdetaljer

Check ud

Kolonne	
Actionliste fejlkode	
Actionliste ID	
Afgang	
Afstand dækket	
Afstand rejst	
Antal kundetype 1 i gruppe	
Antal kundetype 2 i gruppe	
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal perioder	
Antal zoner rejst	
Antal zoner rejst	
Applikationsstatus	
Basispris anden kunde	
Basispris kort ejer	
Buslinjenr.	
Busnr.	
Check ud opdaget	
Chipnr.	
Delrejsetype	
Depositum	
Destination	
Entreprenør	
EOD version ID	

I den lille ramme i korthistorikken kan man se, at billetkontrollen fandt sted i metrotoget kl. 15:49:38 – en halv time efter at kortet blev checket ud på Nørreport S-tog station.

Af den elektroniske kontrolafgift fremgår det, at afgiften blev udstedt i tog nr. 1. Vi har krydschecket togets placering i forhold til klokkeslættet for kontrolmærket og der er ingen divergens (se vedhæftede tograpport).

001	21. december 2022 15:54:20	3	Departure	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:54:20	2	Close Doors	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:53:46	1	Open Doors	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:53:46	0	Arrival	Christianshavn	Kongens Nytorv
001	21. december 2022 15:52:31	3	Departure	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:52:29	2	Close Doors	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:51:52	1	Open Doors	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:51:51	0	Arrival	Kongens Nytorv	Nørreport
001	21. december 2022 15:50:25	3	Departure	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:50:23	2	Close Doors	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:49:41	1	Open Doors	Nørreport	Forum
001	21. december 2022 15:49:40	0	Arrival	Nørreport	Forum

Det er naturligvis helt op til passagererne om de vil rejse direkte fra deres start- til deres slutdestination eller om de vil gøre ophold et sted undervejs, blot man sørger for at have gyldig rejsehjemmel og checker korrekt ind og ud hvis man benytter rejsekort.

I den konkrete sag tyder tidspunkterne for udcheckningen på Nørreport og kontrolmærket på kortet på, at klagerens søn og rejseledsagere havde et ærinde på Nørreport inden de fortsatte turen mod Christianshavn og det er som sagt helt ok.

Men klagerens påstand om at der ikke er nogen prisforskel er ikke korrekt.

Medmindre man rejser på en helt almindelig zonebillet så skal alle rejsende betale et tillæg for at rejse med metroen. Hvis man fx har et månedskort så skal man betale 60 kr. i tillæg pr. 30 dage (nutidspris) og hvis man har et rejsekort som dét klagerens søn bruger bliver der trukket 1,50 kr. ekstra på kortet når det bliver registreret på en validator på en Metrostation, men sønnen checkede ikke ind og har dermed ikke betalt for rejsen.

Som sagsbehandleren også understregede gentager vi gerne, at ikke betragter klagerens søn som en snyder, der bevidst undlod at checke ind. Men kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset årsagen til at man ikke er fx checket ind, hvor ofte man rejser, alder og social habitus eller at man aldrig har fået en kontrolafgift før. Derfor anser vi kontrolafgiften pålagt korrekt og den efterfølgende sagsbehandling ligeledes korrekt og fastholder vores krav om betaling af kontrolafgift 0106xxx på 750 kroner."

Hertil har klageren anført:

"Allerførst vil jeg tillade mig at dvæle ved jeres navn - Metroservice? Hvori består servicen? I hvert fald ikke ved tydelige skilte på stationerne, hvor der fx kunne anføres, hvornår man skal/ikke skal tjekke ind og ud. Servicen er heller ikke til at spore, når man skriver til jer for at bede jer slette en afgift, som alene må være givet ud fra en forhåndsantagelse, at alle passagerer er ude på at snyde jer!

For at blive ved det sidste - som I slet ikke forholder jeg til: Min søn har ikke villet spare billetten/snyde, eftersom han jo ligesom havde tjekket ind på turen til København.

I skriver utrolig mange linjer om rent ud sagt ingenting, bl.a. at I kan konstatere, at min søn har haft et stop på Nørreport. I skriver også, at det er helt i orden med et stop på en rejse. Hvorfor så kommentere det?

Hvis han har stemplet ud 15.18, må han være taget med Metroen 15.44. Altså 26 minutter senere. Jeg har flere gange spurgt konduktører, hvor længe man kan vente på en station/i nærheden, uden at der er tale om en ny rejse, og jeg har hver gang fået forskellige svar. Men svarene har ligget: mellem 30 min. og 60 min. Dette har jeg også sagt videre til min søn - at han IKKE skal tjekke ud, hvis han skal noget, der er kortere end en lille time.

Han siger, at to i gruppen skulle på toilettet, og at en havde en cykel med på turen - dette samt x minutters ventetid på metroen udgør de i alt 26 min. Som dem, der har prøvet at skifte fra S-tog til Metro eller andre tog på Nørreport vil vide, så tager det tid at rundt til andre perroner på stationen, ligesom elevatoren til cykler m.m. enten ikke dur eller tager 117 år. De 26 min. lyder altså ikke som lang tid i min Nørreport-optik:

Men igen: I skriver, at det er irrelevant (hvad det tydeligvis ikke er, siden I skriver så utroligt meget om det).

I diverse dagblade har man kunnet læse, at landets trafikelskaber "skovler penge ind bøder, som i mange tilfælde udstedes pga. rejsekortbøvl, ufattelige takstsystemer og dårlig brugervenlighed i selskabernes mange billet-apps".

I en artikel hedder det "De fleste udbydere af kollektiv befordring har indført nultolerance i stedet for, som forbrugerorganisationer appellerer til, at udvise almindelig konduite - altså lydhørhed og forståelse for

kundens argumenter".

Jeg skal nok en gang bede, om at MetroService forsøger at leve op til sit navn og tage imod den forklaring, vi er kommet med adskillige gange:

Min søn forsøgte IKKE at snyde, og dette burde I kunne se ved det faktum, at han allerede havde tjekket ind kort forinden (Virum Station). Ergo burde det være tydeligt, at han har været i god tro og har været af den overbevisning, at han havde tjekket ind IGEN (i øvrigt et absurd og for kunderne særdeles uigennemskueligt system, at man skal tjekke ind FLERE gange i løbet af en rejse!) ved omskiftning fra S-tog til Metro.

Jeg skal mindelig bede jer om at annullere afgiften ud fra det argument, at der var tjekket ind. Jeg håber, at I for en gang skyld kan vise lydhørhed og forståelse over for en kundes argument. Det er da ellers noget af en "velkomst" til Metroservice, I der giver en ikke myndig person (min søn), som er ret ny med at rejse på egen hånd, når I end ikke vil lytte til hans på tro og love-ord om, at han ikke ville snyde. Og selv hvis I tror, han ville det, må I jo kunne se, at der ikke skulle være nogen som helst grund til at prøve at snyde, når han allerede havde tjekket ind.

Selv hvis I har et "serviceprincip", der hedder "Kunden har aldrig ret", kan I jo vælge at annullere afgiften pr. kulance. Men jeg synes nu, at argumenterne taler for sig selv."

Og videre:

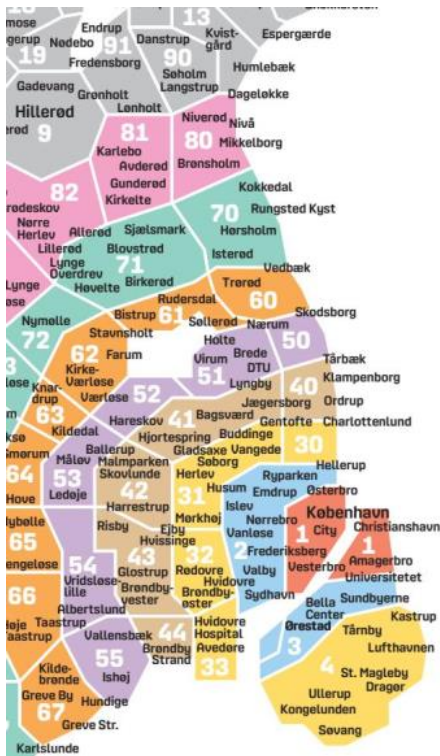
"Metroservice gør en masse ud af at skrive, at min søns rejse rent faktisk havde været 1,50 kr. dyrere, hvis han havde rejst fra Virum og havde tjekket ud på Christianshavn i stedet for ved en fejl at være kommet til at tjekke ud i stedet for ind på Nørreport. Hvorfor I skriver, hvad det ville koste om måneden at køre til Christianshavn fra Nørreport, fremgår ikke - det er vel lige så irrelevant, som havde I angivet prisen for en hel skoleklasse.

Men jeg har så taget fejl, hvis jeg gik og troede, at det kostede det samme at tage fra Virum til Nørreport som fra Virum til Christianshavn. Måske I dog har en kommunikationsopgave her? I hvert fald hvis vi forudsætter, at I rent faktisk ønsker at yde jeres kunder service? Som I kan se af vedhæftede zonekort, befinder Nørreport og Christianshavn sig jo ligesom i samme zone (zone 1). Derfor burde det vel koste det samme, hvad enten man stod af det ene eller det andet sted?! Har I ikke oplyst forkert (mer)pris her mon?

Tilbage til mit hovedargument: Min søn (dvs. hans mor) havde betalt for rejsen fra Virum til Nørreport, så hvad med at stille jer selv det spørgsmål, hvad FORMÅLET skulle være med at tjekke ud i stedet for ind på Nørreport, når rejsen fortsatte? Nå ja - tilbage til de 1,50 kr. Hvis I vitterlig tror, at min søn ville snyde for 1,50 kr., er det meget sørgeligt.

Igen må jeg henvise til jeres tilsyneladende komplet misvisende navn, "Metroservice". Den Danske Ordbog angiver om 'service', at engelsk *service* 'tjeneste, opvartning, service' fra latin *servitium* 'slaveri', afledt af *servus* 'slave'.

Det er vist snarere passagererne, som bliver behandlet som "slaver" af jeres skrankepaver, hvor hverken appelformen logos, etos eller patos hjælper det store, end det er "Metroservice", som servicerer/er slaver for passagerne 😞 😞



Zone

1

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort : Uoksen								Barn	
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2
1	1 klip*								1 klip	
2		1 klip*								1 klip
3			1 klip*							2 klip
4				1 klip*						1 klip

Til dette (i kursiv) har Metro Service svaret:

Allerførst vil jeg tillade mig at dvæle ved jeres navn - Metroservice? Hvori består servicen? I hvert fald ikke ved tydelige skilte på stationerne, hvor der fx kunne anføres, hvornår man skal/ikke skal tjekke ind og ud. Servicen er heller ikke til at spore, når man skriver til jer for at bede jer slette en afgift, som alene må være givet ud fra en forhåndsantagelse, at alle passagerer er ude på at snyde jer!

- Man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Der fremgår af skilte på alle stationer og det fremgår at de fælles landsdækkende rejseregler. Hvis man benytter rejsekort skal kortet være checket ind for at være gyldig rejsehjemmel. Når man anskaffer et rejsekort accepterer man betingelserne for brug af samme. Af de fælles landsdækkende rejseregler samt af kortbetingelserne fremgår det at kortet skal være checket ind for at være gyldigt.

For at blive ved det sidste - som I slet ikke forholder jeg til: Min søn har ikke villet spare billetten/snyde, eftersom han jo ligesom havde tjekket ind på turen til København.

- Vi forholder os ikke til årsagen men udelukkende til fakta. Fakta er, at klagerens søn ikke var checket ind da han blev mødt af billetkontrol i metroen og derfor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

I skriver utrolig mange linjer om rent ud sagt ingenting, bl.a. at I kan konstatere, at min søn har haft et stop på Nørreport. I skriver også, at det er helt i orden med et stop på en rejse. Hvorfor så kommentere det?

Hvis han har stemplet ud 15.18, må han være taget med Metroen 15.44. Altså 26 minutter senere. Jeg har flere gange spurgt konduktører, hvor længe man kan vente på en station/i nærheden, uden at der er tale om en ny rejse, og jeg har hver gang fået forskellige svar. Men svarene har ligget: mellem 30 min. og 60

min. Dette har jeg også sagt videre til min søn - at han IKKE skal tjekke ud, hvis han skal noget, der er kortere end en lille time.

- Klagerens søn var checket ud. Se svaret af 10. januar 2023. Vi anbefaler klageren at genlæse betingelserne for brug af rejsekort.
- Klagerens øvrige betragtninger har vi ikke nogen kommentarer til. Vi gentager gerne, at vi ikke betragter klagerens søn som en 'snyder', men det er hævet over enhver tvivl, at han havde checket sit rejsekort ud på en DSB-validator ved ankomst til Nørreport station og at han ikke havde checket ind igen på en Metro-validator inden han steg ombord på metrotoget. Dermed havde han ikke gyldig rejsehjemmel og vi fastholder vores krav om betaling af kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand