

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|   |  |
|---|--|
| <b>Journalnummer:</b>                   | 2016-0131  |
| <b>Klageren:</b>                        | XX<br>2950 Vedbæk  |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVRnummer:</b> | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S<br>21263438   |
| <b>Klagen vedrører:</b>                 | Kontrolafgift for manglende zoner på periodekort. Klageren måtte grundet forsinkelse hos DBS skifte til metro for at komme i lufthavnen og glemte at tilkøbe zoner |
| <b>Parternes krav:</b>                  | Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret<br>Indklagede fastholder denne  |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>       | Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust<br>Asta Ostrowski<br>Torben Steenberg<br>Bjarne Lindberg Bak<br>Alice Stærdahl Andersen   |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

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

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort 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.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 1. juni 2016 med fly fra Kastrup Lufthavn kl. 11:15 for at være opponert på et ph.d.forsvar i Spanien. Check ind-tidspunkt fremgik ikke af flybilletten, hvorfor klageren ifølge det oplyste, for at være i god tid til eventuelle uforudsete forsinkelser på Kystbanen og i lufthavnen, påregnede at tage toget med afgang fra Vedbæk st. kl. 08:11 med planmæssig ankomst til Lufthavnen st. kl. 08:57. Toget blev imidlertid aflyst, og næste tog kl. 8:31 afgik kl. 08:38.

Klageren har oplyst, at dette tog endte med at være næsten 20 minutter forsinket, da hun nåede til Nørreport st. Hun har videre oplyst, at før Østerport st. fik passagererne meddelelse om, at toget på Kbh. H. ville blive delt, og at kun bageste vognsæt ville køre til lufthavnen. På opfordring af togpersonalet besluttede hun derfor at stå af på Nørreport st. for at tage metroen videre til Lufthavnen.

Klageren har periodekort til zonerne 01, 02, 30, 40, 50 og 60 og ifølge egne oplysninger plejer hun, når hun skal til lufthavnen, at købe en tillægsbillet til 2 zoner. Men da der så ofte er problemer på Kystbanen, plejer hun først at købe tillægsbilletter, når hun rent faktisk kan være sikker på at komme med toget.

Da klageren steg ombord på metroen, begyndte hun ifølge egne oplysninger at undersøge eventuelle alternative flyafgange på telefonen, hvorfor hun glemte at købe tillægsbilletten. Men da en steward steg ombord på metroen, gik hun i gang med at købe tillægsbilletten via mobiltelefonen kl. 09:22.

Da stewarden efter Femøren st. i zone 03 og 04 kom hen til klageren, manglede hun at modtage billetten, og hun blev herefter kl. 09:26 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel.

I noten anførte stewarden følgende:

"Pax virkelig vred over dsb. det gik så ud over mig, at hun glemte at købe tillægsbilletter. hun var forsinket over en time."

Den 5. juni 2016 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovenstående sagsforløb. Hun anførte videre, at hun på hjemrejsen fra lufthavnen havde været 2 timer og 15 minutter undervejs til Vedbæk med Kystbanen.

Metro Service fastholdt den 14. juli 2016 kontrolafgiften, da klageren ved kontrollen efter af metroen havde forladt Femøren st., hvor zonerne skifter fra zone 03 til 04, ikke havde de pågældende zoner på sit periodekort.

Under den efterfølgende ankenævnsbehandling har Metro Service på anmodning indhentet oplysninger fra DSB om forsinkelserne den omhandlede dag. Det fremgår heraf, at toget med afgang kl.

08:31 reelt afgik kl. 08:38 og ankom til Københavns Lufthavn kl. 09:29 i stedet for planmæssigt kl. 09:17.

Vedlagt data - om togafgange fra Vedbæk (VB) til Københavns Lufthavn Kastrup (CPH) 01.06.2016.

Planlagt og real tid iht. nedenstående skema.

| Tog     | Fra | Fra tid         | Til | Til tid          | Real afgang     | Real ankomst     | Real afvigelse | Korr. afvigelse | LA |
|---------|-----|-----------------|-----|------------------|-----------------|------------------|----------------|-----------------|----|
| ØK 1824 | VB  | 01.06.2016 7:51 | CPH | 01.06.2016 8:37  | 01.06.2016 7:57 | 01.06.2016 8:39  | 0:02           |                 |    |
| ØK 1826 | VB  | 01.06.2016 8:11 | CPH | 01.06.2016 8:57  |                 | Aflyst (150)     |                |                 |    |
| ØK 1828 | VB  | 01.06.2016 8:31 | CPH | 01.06.2016 9:17  | 01.06.2016 8:38 | 01.06.2016 9:29  | 0:52           |                 |    |
| ØK 1830 | VB  | 01.06.2016 8:51 | CPH | 01.06.2016 9:37  |                 | Aflyst (150)     |                |                 |    |
| ØK 1832 | VB  | 01.06.2016 9:11 | CPH | 01.06.2016 9:57  | 01.06.2016 9:13 | 01.06.2016 9:58  | 1:21           |                 |    |
| ØK 1834 | VB  | 01.06.2016 9:31 | CPH | 01.06.2016 10:17 | 01.06.2016 9:34 | 01.06.2016 10:22 | 1:45           |                 |    |
| ØK 1836 | VB  | 01.06.2016 9:51 | CPH | 01.06.2016 10:37 | 01.06.2016 9:52 | 01.06.2016 10:37 | 2:00           |                 |    |

Med venlig hilsen



DSB Kundecenter, Kundebehandling, Postboks 363, 2630 Taastrup.  
Tlf. 70 13 14 15, E-mail [kundebehandling@dsb.dk](mailto:kundebehandling@dsb.dk)

### Kopi af klagerens flybillet:

| Copenhagen - Málaga                               |            |
|---|------------|
| Número de billete electrónico                     | [Redacted] |
| Línea aérea emisora:                              |            |
| Código de tour                                    |            |
| Estado del billete: billete electrónico           |            |
|   | Y16        |
| Málaga - Copenhagen                               |            |
| Número de billete electrónico                     | [Redacted] |
| Línea aérea emisora:                              |            |
| Código de tour                                    |            |
| Estado del billete: billete electrónico procesado |            |
|   | Y16        |

### INFORMACIÓN SOBRE VUELOS

#### de COPENHAGUE a MÁLAGA

Norwegian Air International Ltd | D85071 **confirmado**

Miércoles, 01 de Junio de 2016 | duración 3:40

Sal.: 11:15      Copenhagen, Dinamarca | Kastrup CPH |  
Terminal 2

Lleg.: 14:55      Málaga, España | Málaga Aeropuerto AGP |  
Terminal 3

Número de confirmación:

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren havde et månedskort gyldigt til zone 01, 02, 30, 40, 50 og 60 til ruten Vedbæk - København, hvor zone 03 og 04 ikke er omfattet. Kontrolafgiften i zone 04 blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren, efter at hun fik øje på stewarden om bord på metroen, kom i tanke om, at hun manglede at købe en tillægsbillet, og herefter bestilte en mobilbillet, kan ikke føre til et andet resultat, idet en tillægsbillet skal købes og modtages på telefonen, inden passageren forlader grundbillettens gyldighedsområde. I klagerens tilfælde inden metroen forlod Lergravsparkens st. i zone 01, hvor zonen skifter til 03.

Den aflyste togafgang kl. 08:11 kan betragtes som en forsinkelse på 20 minutter, og det næste tog ankom til Lufthavnen st. 12 minutter forsinket. Herefter var der en samlet forsinkelse på 32 minutter på en rejserute, som planmæssigt tager 46 minutter. Denne forsinkelse er i sig selv ikke ubetydelig, men ankenævnet har ved afgørelsen tillagt det vægt, at klageren ikke på forhånd havde undersøgt, hvornår hun reelt skulle være i lufthavnen, og at klageren - uanset hvilken rejserute hun valgte - var i en situation, hvor hun på et eller andet tidspunkt skulle købe tillægsbillet mellem Nørreport st. og Lergravsparken st., som ligger 4 stationer derfra, idet hun ikke havde købt den, inden hun påbegyndte sin rejse.

Endelig har ankenævnet lagt vægt på, at klageren skiftede til metro på Nørreport st., hvorefter det var forudsigeligt for hende, at hun ville ankomme til lufthavnen st. ca. 15 minutter senere, hvilket var omtrent 2 timer før flyafgang.

Herefter er det klagerens egen risiko, at hun ved den opståede forsinkelse kom så meget i tvivl om, hvorvidt hun kunne nå sit fly, at hun valgte at kigge efter alternative flyafgange på sin telefon, og derfor glemte at købe en tillægsbillet i rette tid.

## **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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

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

**Klageren anfører blandt andet følgende:**

".....

Denne morgen hvor alt var kaos og min forsinkelse efterhånden var så stor, at jeg var alvorligt bekymret for ikke at kunne nå mit fly, må jeg ærligt indrømme at jeg glemte at få købt tillægsbilletten før jeg kørte ud af zone 02 i metroen, da jeg i stedet beskæftigede mig med hvordan jeg evt. skulle komme frem, hvis ikke jeg nåede mit fly. Da kontrolløren kom ind i metrotoget, forsøgte jeg omgående at råde bod på min forglemmelse ved at købe tillægsbilletten via mobiltelefonen. Appen manglede bare at godkende, da kontrolløren nåede frem til mig. Kontrolløren kunne ikke acceptere min forklaring, hvorefter jeg fik en kontrolafgift på 750,- kr og blev henvist til kundeservice.

Jeg syntes at den behandling er helt uacceptabelt, set i lyset af, at man som pendler ustandseligt bliver udsat for forsinkelser, der i dagligdagen koster os passagerer urimeligt meget tid og mange besværligheder. Derfor beder jeg om at denne kontrolafgift frafalder.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at da jeg skulle hjem igen fredag eftermiddag d. 3.6.2016, var jeg 2 timer og 15 min om at komme fra lufthavnen til Vedbæk station. Det er da utroligt, at man kan rejse jorden rundt og alting klapper og passer, bare ikke togdriften i København.

Da Metro service desværre har afvist min klage, henvender jeg mig derfor til klageankenævnet i håb om, at få omgjort den beslutning, som Metro service har taget. Det er meget muligt, at kystbanen og Metroen er to forskellige selskaber, men sådan opleves det altså ikke af os rejsende, når Kystbanen ikke kan klare opgaven og derfor henviser til Metroen. Set i lyset af de mange fejl og mangler vi oplever fra DSB og Banestyrelsens side, beder jeg derfor om, at der i denne sag tages hensyn til, at vi rejsende også kan komme til at begå en simpel fejl."

og

"Jeg forstår Metroselskabets argumentation, men må bare endnu engang appellere til forståelse for min og andre pendlers situation, hvor vi dagligt oplever problemer med togdriften i hovedstadsområdet. Som tidligere beskrevet var Kystbanen mere end en time forsinket den pågældende morgen og opfordrede derfor til, at rejsende mod lufthavnen skulle skifte til Metroen for at nå frem. Som tidligere pointeret skyldes min forglemmelse alene, at jeg var dybt frustreret og stresset over risikoen for ikke at kunne nå mit fly til Spanien, hvor jeg skulle være opponert på et PhD forsvar og derfor ikke på nogen måde kunne tillade mig at komme for sent. Af den grund var jeg helt optaget af at finde alternative flyrejser og fik derfor ikke købt tillægsbilletten inden jeg kørte ud af Zone 2. Det har aldrig været min intention at snyde for en tillægsbillet. Det fremgår vel også tydeligt af den statistik for mine køb af pendlerkort og diverse tillægsbilletter, som Metroselskabet tilsyneladende har adgang til.

I situationen var jeg ærlig og sagde til billetkontrolløren, at jeg, pga. en fuldstændig umulig morgen med offentlig trafik, der igen ikke virkede efter hensigten, var stresset og havde glemt at købe den pågældende tillægsbillet, men at jeg var i gang med at gennemføre betalingen af billetten på min App. Det er derfor temmelig ubegribeligt for mig at min forklaring ikke kunne accepteres af kontrolløren og siden af Metroselskabet. Jeg kunne formentlig have sagt mange andre ting og dermed undgået kontrolafgiften, f.eks. at Appen ikke virkede og eller var meget lang tid om at godkende osv osv.

Vedhæftet er en kopi af min flybillet. Den er købt af universitetet i Granada, hvor jeg skulle på arbejde som censor, og kunne derfor under ingen omstændigheder komme for sent. Billetten er på spansk og da mødetiden før flyafgang (kl 11.15), ikke umiddelbart fremgår af billetten, forsøgte jeg at få mødetid oplyst på anden måde. Det lykkedes dog ikke og derfor regnede jeg med minimum 1½ time før flyafgang. Dog var det mit ønske at være i lufthavnen mindst 2 timer før flyafgang, da jeg på tidligere rejser i vinterens og forårets løb, har oplevet en usædvanlig travlhed Københavns lufthavn. For også at tage højde for de mange forsinkelser, som vi pendlere ofte oplever på Kystbanen, ville jeg således starte min rejse fra Vedbæk station allerede kl 8.11. og være i lufthavnen kl 8.57. Så jeg syntes faktisk selv, at jeg har gjort hvad jeg kunne for at tage højde for alle mulige uforudsigelige hændelser ved at tage hjemmefra mere end tre timer før flyafgang. Alligevel endte jeg i en virkelig stresset situation, hvor jeg desværre



re ikke fik købt en tillægsbillet i tide føre toget kørte ud at den sidste zone (2) på mit pendlerkort. Derfor håber jeg stadig at I kan imødekomme min klagesag.”

### **Indklagede anfører følgende:**

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 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 selvbetjeningsystem, 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), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 1. juni 2016 kl. 09.26 på strækningen Femøren station (zone 03) – Lufthavnen station (zone 04). Klager er indehaver af et periodekort med zonerne 01, 02, 30, 40, 50 og 60. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 03 og 04 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der:

#### **2.2 Køb af rejsehjemmel**

**Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.** Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokaltog Region H kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

### 2.3.3 Særligt om mobilprodukter

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

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Klager anfører selv i sin skrivelse, at hun ikke havde fået bestilt sin tillægsbillet inden ombordstigning samt, at hun først gjorde det da stewarden steg ind i toget.

Klager giver udtryk for, at hun mener at stewarden skulle have vist forståelse for hendes forglemmelse og forklaring i billetteringssituationen, og have undladt at udskrive kontrolafgiften.

Stewarden har dog fulgt gældende procedure. Vore medarbejdere må ikke i en kontrolsituation sagsbehandle eller forholde sig til enkeltsager, men skal udelukkende forholde sig til, om passageren på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel. Er dette ikke tilfældet, skal vores stewarden udstede en kontrolafgift og henvise til eventuel efterfølgende sagsbehandling hos kundeservice. Der er således ikke tale om, at stewarden ikke ønsker at gå ind i en konstruktiv dialog eller lytte til en passagers forklaring.

Klager skriver desuden, at hun finder vores behandling af sagen helt uacceptabel, da hun ustandseligt er udsat for forsinkelser på Kystbanen og derfor mener, at bør skal tages hensyn til dette og at hun på den baggrund ikke skal betale kontrolafgiften.

Klager skriver, at årsagen til at hun ikke fik købt en tillægsbillet den konkrete dag skyldtes, at det kystbanetog hun var med fra Vedbæk station for at rejse til Lufthavnen var forsinket og at hun derfor stod af på Nørreport station for at skifte til Metroen og køre den vej til Lufthavnen.

Imidlertid ville klager heller ikke have haft gyldig rejsehjemmel til hele rejsen dersom forsinkelsen ikke havde gjort et transportskift nødvendigt. Hvis man slår klagers planlagte rejse op på Rejseplanen.dk kan man se hvilke zoner, der kræves for at have gyldig rejsehjemmel til hele turen. Klager har 6 zoner på sit periodekort, så hun ville som minimum have haft brug for én tillægszone, se nedenstående udklip:

Fra: Vedbæk St.  
Til: Københavns Lufthavn St. Udskriv oversigt [Få link til](#)

**Torsdag, 07.07.16 - Afgang 08:00**

| Afg.                                 | → Ank.  | Tid  | Skift | Transportform | Se mere   | Køb |
|--------------------------------------|---------|------|-------|---------------|-----------|-----|
| <a href="#">Vis tidligere afgang</a> |         |      |       |               |           |     |
| 08:11                                | → 08:57 | 0:46 | 0     | RE 9826       | REJSEPLAN | LUK |

### Priser

| Billettype                      | Zoner                  | Type       | Pris       | Bemærkninger        |
|---------------------------------|------------------------|------------|------------|---------------------|
| <a href="#">Billet</a>          | 7                      |            | 84,00 kr   | Kontant Billet      |
| <a href="#">Mobilklippekort</a> | 7                      | Mobil      | 52,50 kr   | Mobilklippekort     |
| <a href="#">Periodekort</a>     | 1 2 3 4 30<br>40 50 60 | Personligt | 1235,00 kr | Periodekort 30 dage |

\* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.  
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

[→ Køb billet](#)

Tryk her for at købe billet h...  
DOT. Billetsalget åbner i et n...  
vindu...

Selvom vi har forståelse for klagers frustration over forsinkelser og de besværligheder det må medføre, mener vi dog ikke, at det kan være undskyldende for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Der herske i den konkrete sag ingen tvivl om, at klager på billetteringstidspunktet ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, samt at hun udmærket vidste, at hendes rejse fra Vedbæk til Lufthavnen krævede tillægsbillet (2 zoner) til hendes periodekort jf. klagers henvendelse.

Jeg har pendlerkort fra i zonerne 01, 02, 30, 40, 50 og 60 og plejer derfor, når jeg skal til lufthavnen, at købe en tillægsbillet til 2 zoner. Da der så ofte er problemer på Kystbanen, plejer jeg først at købe tillægsbilletter, når jeg rent faktisk kan være sikker på at jeg kan komme med toget. Jeg har nemlig utallige gange oplevet at købe f.eks. cykelbilletter, hvor jeg så alligevel måtte opgive at

Klager havde således ikke gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, da hun steg om bord på Vedbæk station – var hun blevet i toget, havde hun således sparet dette køb, medmindre hun havde købt en sms-billet.

Da klager omstiger på Nørreport, er der her mulighed for at anskaffe de manglende 2 zoner, enten hos DSB eller Metro. Et alternativ kunne have været, at klager havde købt en tillægsbillet (2 zoners billet) via sms.

Nedenfor er indsat udklip fra de fælles rejseregler, som er udgivet af DSB, Trafikselskabet Movia og Metro-selskabet I/S, i henhold til lov om jernbane og love om trafikselskaber.



## 2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

## 2.3 Generelle principper

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

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Vi har ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt klager har handlet i god eller ond tro, om der var tale om en forglemmelse eller ej, hvorfor vi alene forholder os til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, må det således accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand