

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0041

**Klageren:** XX på vegne af YY  
2830 Virum

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på "rejsekort barn" efter det fyldte 16. år

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 7. januar 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 21. januar 2014

**Sagens omstændigheder:** Klagerens datter var indehaver af rejsekort barn, som er gyldigt til børn under 16 år. Den 11. december 2013 fyldte datteren 16 år, men hun vidste ikke, at man selv skulle ændre status på rejsekortet til rejsekort voksen, og hun rejste derfor på rejsekortet uden at ændre dette.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel i metroen den 2. januar 2014 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse som voksen på rejsekort til barn.

Den 7. januar 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da hun ikke var klar over, at de selv skulle ændre status på rejsekortet og troede at dette skete automatisk, at datteren var checket ind og ikke forsøgte at snyde, samt at rejsekortets status blev ændret samme aften.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 14. januar 2014 med henvisning til, at der ikke var foretaget korrekt check-ind, at der skulle foretages check-ind hver gang man skifter transportmiddel samt til Rejsekort Rejseregler, hvoraf fremgik:

*"Du kan på grund af aldersskifte komme ud, at den korttype du har oprettet dig med, ikke længere passer til dig. Dette sker fx når du bliver 16 år og dermed går fra kundetype Barn til*

Voksen. Hvis din alder ikke er i overensstemmelse med din kundetype, har du ikke gyldig rejsehjemmel, og derfor skal du huske at ændre din kundetype for at undgå kontrolafgift. Du ændrer din kundetype ved at besøge et salgssted og vise dokumentation for din alder"

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret eller nedsat med 50 % og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren var i den tro, at rejsekortet selv elektronisk skiftede fra barn til voksen status idet, hun jo, da de oprettede kortet, havde tastet datterens cpr.nr ind,

at klageren straks efter kontrollen kontaktede rejsekortets kundeservice, som fortalte, hvorledes de kunne ændre status på kortet, og det blev gjort omgående,

at datteren HAVDE tjekket ind, som hun skulle. Metro Service har derefter afvist klagen på grundlag af følgende: *"Du har modtaget en afgift i metroen fordi du ikke havde foretaget en korrekt tjek ind med dit rejsekort. jævnfør rejsekortets rejseregler skal der foretages tjek ind, hver gang der skiftes til et nyt transportmiddel. Du skulle derfor have foretaget tjek ind i metroen, inden du steg om bord."*

at det i teksten under metroens rejseregler står "kan få en kontrolafgift", samt

at hvis ikke kontrolafgiften kan annulleres helt, er en 50 % reduktion af afgiften acceptabel.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag, er klagers datter fyldt 16 år, den 11. december 2013, og opfylder fra denne dato ikke længere kriterierne for at rejse som barn.

Af Rejsekort rejseregler fremgår det, at:

- Kundetype Barn er under 16 år og kundetype voksen er fra det fyldte 16. år (Se pkt. 3.1.1. – Rejsekort personligt)
- Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift. (Se pkt. 4.3 – Ved billetkontrol)

Endvidere fremgår det af [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), at:

Hvad gør jeg, når jeg går fra kundetype barn til voksen eller fra voksen til pensionist?

Du kan på grund af aldersskifte komme ud for, at den korttype du har oprettet dig med, ikke længere passer til dig. Dette sker fx når du bliver 16 år og dermed går fra kundetype barn til voksen. Hvis din alder ikke er i overensstemmelse med dit kundetype, har du ikke rejsehjemmel, og derfor skal du huske at ændre din kundetype for at undgå kontrolafgift. Du ændrer din kundetype ved at besøge et [salgsted](#) og vise dokumentation for din alder. Husk at du først kan lave en tank-op-aftale, når du bliver 18 år.

Af metroens egne rejseregler fremgår det, at:

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Da klagers datter er fyldt 16 på tidspunktet for udstedelse af kontrolafgiften, fordi hun rejste på et rejsekort med kundetypen barn, anser de kontrolafgiften for korrekt pålagt.

Jævnfør Rejsekort rejseregler og [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), anser de det endvidere for tydeligt, at ændringen ikke sker automatisk, og at der i den forbindelse er angivet en beskrivelse til, hvordan man foretager en permanent ændring af kundetypen.

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På sekretariatets forespørgsel har Metro Service oplyst, at rejserne er halvt så dyre for børn i forhold til voksne og har indsendt skemaer, der begge er "sakset" fra det prisblad der var gældende på tidspunktet for klagers datters rejse, og som viser, at både forudbetaling og pris pr. zone, er halv pris, når der er tale om barn i forhold til voksen. Dette uagtet om barnet benytter et rejsekort personligt, flex eller anonymt.

### Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Korttype	Takstsæt Hovedstadsområdet			
	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort flex	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	112,00	750,00	1.200,00
Barn - Rejsekort personligt	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort flex	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	56,00	375,00	600,00
Pensionist	50,00	80,00		
Ung	50,00	80,00		
Cykel	12,00			
Hund	25,00			
Handicap	25,00	40,00		

### Bilag 3 - Rabat for korttyper

Korttype	Takstsæt Hovedstadsområdet	Takstsæt Vestsjælland	Takstsæt Sydsjælland, Lolland-Falster	Takstsæt Fynbus Midt	Takstsæt Fynbus Vest
	Alle dage	Alle dage	Alle dage	Alle dage	Alle dage
Voksen - Rejsekort personligt					
Voksen - Rejsekort flex					
Voksen - Rejsekort anonymt					
Barn - Rejsekort personligt	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
Barn - Rejsekort flex	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
Barn - Rejsekort anonymt	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
Pensionist			50 %	25 %	25 %
Ung					
Cykel	Fast pris 12,00 kr	Fast pris 12,00 kr	Fast pris 12,00 kr	Fast pris 12,00 kr	Fast pris 12,00 kr
Hund	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
Handicap	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %

Udsnit af klagerens datters rejsekorthistorik:

						Restvæ rdi	Transak tionsvæ rdi	Startge byr
						100.54	-50.00	50.00
03-01-2014 20:59:05	04-01-2014 05:02:54	Check ud produkt	40	35	Jembane Allé/Jyllingevej	150.54	38.00	50.00
03-01-2014 20:56:46	04-01-2014 05:02:54	Check ind produkt	39	35	Krogebjerg	112.54	-50.00	50.00
02-01-2014 22:05:29	02-01-2014 22:06:36	Permanent ændring rejsekort	38	-	Herlev st.	162.54	0.00	0.00
02-01-2014 21:29:30	02-01-2014 21:40:34	Check ud produkt	37	34	Jyllingevej st.	162.54	25.00	25.00
02-01-2014 21:29:14	02-01-2014 21:30:06	Check ind produkt	36	34	Jyllingevej st.	137.54	-25.00	25.00
02-01-2014 20:01:20	02-01-2014 20:25:44	Check ud produkt	35	33	Vanløse st.	162.54	15.00	25.00
02-01-2014 19:59:16	02-01-2014 22:34:01	Kontrol	34	33	Vanløse st.	-	-	-
02-01-2014 19:58:42	02-01-2014 22:34:01	Kontrol	33	33	Vanløse st.	-	-	-
02-01-2014 19:58:13	02-01-2014 20:10:46	Check ind produkt	32	33	Flintholm st.	147.54	0.00	0.00

						Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
15-12-2013 01:17:57	15-12-2013 05:58:19	Check ud produkt	13	27	Vojens St (bus)	60.74	-1.28	25.00
15-12-2013 00:51:56	15-12-2013 05:58:19	Check ind produkt	12	27	Haderslev Busst.	62.02	-25.00	25.00
14-12-2013 18:47:03	14-12-2013 20:56:15	Check ud produkt	11	26	Haderslev Busst.	87.02	17.72	25.00
14-12-2013 18:23:47	14-12-2013 20:56:16	Check ind produkt	10	26	Vojens St (bus)	69.30	-25.00	25.00
08-12-2013 20:39:28	08-12-2013 21:15:29	Check ud produkt	9	25	Brørup St (tog)	94.30	-151.00	25.00
08-12-2013 19:46:18	08-12-2013 20:12:35	Check ind produkt	8	25	Fredericia St (tog)	245.30	0.00	0.00
08-12-2013 17:41:07	08-12-2013 17:54:29	Check ind produkt	7	25	København H	245.30	-25.00	25.00
07-12-2013 19:22:17	07-12-2013 19:34:58	Check ud produkt	6	24	Virum st.	270.30	12.80	25.00
07-12-2013 19:00:44	07-12-2013 19:17:58	Check ind produkt	5	24	Nørreport st.	257.50	-25.00	25.00
07-12-2013 16:45:07	07-12-2013 17:07:40	Check ud produkt	4	23	Nørreport st.	282.50	12.80	25.00
07-12-2013 16:21:49	07-12-2013 16:32:50	Check ind produkt	3	23	Virum st.	269.70	-25.00	25.00
06-12-2013 20:04:35	06-12-2013 20:20:35	Check ud produkt	2	22	Virum st.	294.70	-144.00	25.00
06-12-2013 19:22:20	06-12-2013 19:36:21	Check ind produkt	1	22	København H	438.70	0.00	0.00
06-12-2013 16:30:17	06-12-2013 16:59:38	Check ind produkt	0	22	Fredericia St (tog)	438.70	0.00	0.00
06-12-2013 15:10:59	06-12-2013 15:18:50	Check ind produkt	255	22	Brørup St (tog)	438.70	-25.00	25.00
06-12-2013 15:10:59	06-12-2013 15:18:50	Produkthandling	254	-	Brørup St (tog)	463.70	400.00	0.00
03-11-2013 20:41:43	03-11-2013 20:51:52	Check ud produkt	253	21	Brørup St (tog)	63.70	-151.00	25.00
03-11-2013 19:46:46	03-11-2013 20:06:37	Check ind produkt	252	21	Fredericia St (tog)	214.70	0.00	0.00

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldigt billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldigt billet eller kort under rejsen, i

forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra dagældende Rejsekort Kortbestemmelser:

### **”1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort**

#### **1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex**

Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer.

Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale eller betalingsaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er urigtige, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at lukke det/de rejsekort, som den

pågældende er indehaver af. For procedure ved lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo

på kortindehaverens personlige side på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i rejsekortautomater for så vidt angår de seneste

fem rejser eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter

### **1.7 Rejsekort til børn**

#### **1.7.1 Børn under 16 år**

Børn under 16 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et rejsekort uden at en forælder/værgemålmand på vegne af barnet samtykker i at hæfte for alle udgifter forbundet med køb og brug af kortet.

Barnet registreres som kortindehaver, og alle meddelelser vedrørende kortet sendes til barnet, som er kortindehaver, men alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til forælderen. Hæftelsesreglerne i pkt. 5 nedenfor gælder derfor forælderen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år.

Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.”

Fra dagældende Rejsekort Rejseregler:

### **”3.1.1 Rejsekort personligt**

Rejsekort personligt kan du købe til disse kundetyper:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap
- Ung med WildCard eller Wundercard, som skal vises sammen med dit rejsekort under rejsen

Har du et rejsekort personligt, må det ikke bruges af andre end dig som kortindehaver<sup>2</sup>. Det vil sige, at du altid selv skal være med på rejsen. Desuden skal du være opmærksom på, at du ikke midlertidigt kan ændre kundetyper<sup>3</sup> fra fx 'barn' til 'voksen' eller omvendt på et rejsekort personligt. For permanente ændringer se afsnit 9.2.

### **4.3 Ved billetkontrol**

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift. Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller rejsekort flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til det. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren<sup>2</sup>, kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedernes<sup>7</sup> hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedernes<sup>7</sup> rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

### **9.2 Permanente ændringer**

På et rejsekort flex og rejsekort anonymt kan du foretage permanente ændringer af både kundetyper<sup>3</sup> og serviceniveauer<sup>6</sup>. Det kan du gøre på udvalgte salgssteder<sup>5</sup>.

Har du et rejsekort personligt, kan du også foretage permanente ændringer af kundetyper<sup>3</sup> og serviceniveauer<sup>6</sup> på udvalgte salgssteder<sup>5</sup>. Desuden kan du kun ændre din kundetype<sup>3</sup> på et rejsekort personligt, hvis du er berettiget til at rejse som den nye kundetype<sup>3</sup> (fx pensionist). Bemærk, at der ikke kan trykkes navn eller foto på et allerede udstedt rejsekort.

## 10 Noter

1. Kortihænder er den person, der er i besiddelse af et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.
2. Kortindehaver er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysningerne for et rejsekort.
3. Kundetype er den type passager, du er, fx barn, ung, voksen, pensionist. Kundetyper bestemmer, hvilken pris du skal betale.”

### ***Den konkrete sag:***

Klagerens datter anvendte et rejsekort barn på rejsen den 2. januar 2014, selv om hun den 11. december 2013 var fyldt 16 år og dermed ikke længere opfyldte betingelserne for at anvende denne type rejsekort, jf. Rejsekort Rejseregler og Kortbestemmelser.

Klagerens datter var ved kontrollen derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at de troede, at kortet automatisk ændrede status, når datteren fyldte 16 år, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker herved, at ved rejser på rejsekort ung opkræves 50 % af rejsens pris for en voksen, ligesom forudbetalingen udgør 25 kr. mod 50 kr. på rejsekort for voksne.

Ankenævnet bemærker videre, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale fuld pris for sin rejse, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering

Der er ikke krav i loven om, at trafikselskaber nedsætter kontrolafgiften ved delvis betaling af billetten på den rejse, hvor kontrolafgiften er udstedt. Klagerens anmodning om en reduktion på 50% af afgiftens størrelse kan derfor ikke imødekommes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klagerens datter betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand