

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2016-0217
<b>Klageren:</b>	XX på vegne af sønnen YY
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVRnummer:</b>	21263834
<b>Klagen vedrører:</b>	Børnekontrolafgift på 375 kr., som er nedsat til 125 kr. for at rejse med et periodekort, hvor billedet ikke var fastgjort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret og refusion af udgifter til rejser i perioden, hvor kortet var inddraget Indklagede fastholder kontrolafgiften og afviser at refundere rejseudgifter
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kontrolafgiften på 125 kr. og skal desuden ved klagerens fremsendelse af dokumentation herfor, refundere udgifter til klagerens søns rejser i zone 01 og 02 i perioden, indtil klagerens søn modtog periodekortet retur fra Metro Service.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens søn, som var 15 år gammel, rejste efter midnat den 28. august 2016 med metroen. Efter toget havde forladt Flintholm st., var der kontrol, og sønnen foreviste sit periodekort, som var gyldigt fra den 20. august 2016 til den 18. september 2016 i zone 01 og zone 02.

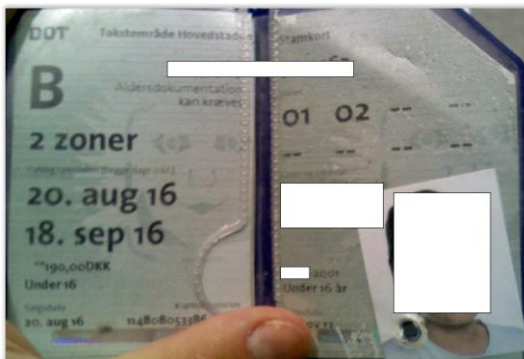


Foto fra stewardens PDA

Klagerens søn blev kl. 00:39 pålagt en kontrolafgift på 375 kr. og fik endvidere inddraget sit periodekort. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift anført "Ugyldig ABK" [abonnementskort] som årsag til kontrolafgiftens udstedelse og har i en note anført "inddraget abb kort ikke fastgjort billede".

Den 29. august 2016 returnerede Metro Service periodekortet til klagerens søn sammen med følgende skrivelse:

"

I forbindelse med billetkontrol blev dit periodekort inddraget, da billedet ikke var fastnippet i kortet.

Du bedes derfor omgående kontakte et kortsalgsted og få billedet sat fast.

Når du har fået fejlen rettet, kan du fremsende en kopi af det rettede periodekort via vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herefter vil sagen blive genoptaget og nedskrevet til kr. 125,-, såfremt alt er i orden.

Det er altid kortholderes eget ansvar selv at sikre sig, at informationerne på stamkortet er læsbare, at kontrolnumrene stemmer overens, og at det isatte billede er et vellignende billede, samt at dette er fastnippet.

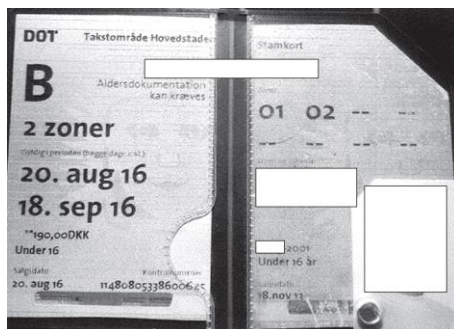
Måtte du igen blive billetteret og fremvise et stamkort, hvor billedet ikke er nippet fast, forbeholder vi os retten til at fastholde kontrolafgiftens fulde beløb.

..."

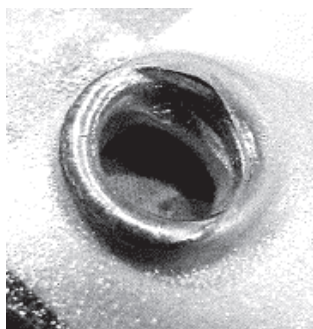
Klageren anmodede i breve af 30. august 2016 og 2. september 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og klagede samtidig over stewardens opførsel over for hendes søn, idet sønnen havde oplevet det som rystende og ydmygende at stå over for to voksne, uniformerede mænd, som anklagede ham for at snyde og betragtede ham som en lovovertræder og ikke en kunde, som havde betalt og fornyet sit kort og benyttet det lovligt.

Klageren anførte videre, at kontrolafgiften var uretmæssig, da periodekortet var gyldigt og netop var blevet fornyet samt at det var i god stand, numrene på stamkort og værdikort var intakte, og billedet var intakt og sad fuldstændig fast trods den manglende bagside af nitten, hvorfor hun ikke

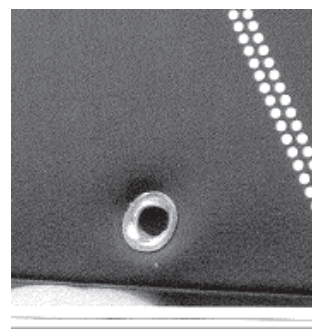
kunne acceptere, at de gjorde gældende, at kortet var i stykker. Klageren anførte videre, at når nitten var i stykker, skyldtes dette, at periodekortet var lavet i en elendig kvalitet. Klageren anfægtede rigtigheden af, at sønnens periodekort var blevet inddraget, hvilket havde betydet, at han i fem dage havde måttet købe mobilbilletter og således havde betalt dobbelt for sine rejser. Klageren medsendte kopi af periodekortet med nyt og fastnittede foto samt flere fotos af nitten på det nye periodekort, som ifølge klageren var af dårligt kvalitet og næsten allerede i stykker.



Periodekortet m. nyt foto



Forstørrelse af nittens forside



Forstørrelse af nittens bagside

Metro Service nedsatte den 28. september 2016 kontrolafgiften til 125 kr. og begrundede afgørelsen således:

”

Vi kan se på det fremsendte billede af periodekortet, at billedet nu er fastgjort med en nitte og derfor er gyldigt. På den baggrund har vi sat kontrolafgiften ned til et ekspeditionsgebyr på 125,00 kr. og vedlagt et nyt girokort.

Reglerne for den offentlige transport er at finde i de fælles rejseregler, som man accepterer som rejsende, når man benytter sig af de offentlige transportmidler. Den nyeste version og tidligere versioner er at finde på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) → **Rejseregler** → **Alle rejseregler**. Det fremgår af punkt 2.7, at det kan betragtes som misbrug, hvis billedet på periodekortet ikke er fastgjort og at det kan medføre, at det inddrages. Periodekortet er altså inddraget, fordi det uden et fastgjort billede med en nitte ikke lever op til kravene for periodekortets udformning og dermed anses for ugyldig rejsehjemmel med risiko for misbrug. Vores steward kan ikke tage stilling til, om det bliver misbrugt eller ej. De skal udelukkende forholde sig til, om periodekortet lever op til kravene i rejsereglerne og det har ikke været tilfældet med din søns periodekort.

Vi går meget op i, at vores steward udviser den passende opmærksomhed og omhyggelighed, når de billetterer passagererne. Jeg beklager, hvis din søn har opfattet situationen negativt. Det er ikke og vil aldrig være vores hensigt. Vores steward skal dog inddrage periodekortet og informere, at det er ugyldigt.

Vi kan af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne. Vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet, fordi periodekortets stamkort var ugyldigt. ”

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn fornyede sit periodekort i et betjent salgssted den 20. august 2016, dvs. 8 dage før kontrolafgiftens udstedelse, og at kortets gyldighedsperiode løb indtil den 18. september 2016.

Det ses på det foto af periodekortet, som stewarden tog med sin PDA ved kontrollen den 28. august 2016, at billedet sidder på skrå, men man kan se forsiden af nitten. Der er enighed mellem parterne om, at bagsiden af nitten var faldet af, men klageren har bestridt, at billedet sad løst.

Ankenævnet hæfter sig ved, at kontrolafgiften og inddragelsen af periodekortet ikke var begrundet med en konkret mistanke om misbrug, men alene i det forhold, at billedet ikke var fastgjort, idet bagsiden af nitten var faldet af.

Ankenævnet bemærker, at rejsereglernes bestemmelse om, at det betragtes som misbrug, hvis billedet ikke er fastgjort, og at dette bl.a. kan medføre en kontrolafgift samt inddragelse af periodekortet, fremgår under punkt 2.7 "Misbrug af rejsehjemmel".

Det fremgår imidlertid ikke af rejsereglerne, at et periodekort er ugyldigt, hvis billedet ikke er fastgjort med nitte på begge sider.

Under hensyn til ovenstående sammenholdt med, at kontrolafgiften blev udstedt på grund af ugyldighed og ikke mistanke om misbrug, finder ankenævnet, at Metro Service under disse særlige omstændigheder skal frafalde kontrolafgiften.

Endvidere er det ankenævnets opfattelse, at inddragelse af periodekortet er en særdeles indgribende foranstaltning for en person, som i udgangspunktet rejser med gyldig rejsehjemmel, og som ikke er under mistanke for at misbruge denne rejsehjemmel i den forstand, som ordet "misbrug" sædvanligvis opfattes.

På den baggrund finder ankenævnet, at Metro Service ikke var berettiget til at inddrage periodekortet, hvorfor klagerens søn har ret til refusion for dokumenterede rejseudgifter i periodekortets område i dagene, indtil han modtog periodekortet retur.

Vedrørende klagen over metrostewardernes opførsel i forbindelse med kontrollen bemærker ankenævnet, at uanset, at klagerens søn måtte have følt kontrollen som ubehagelig og ydmygende, er der efter ankenævnets opfattelse ikke anført forhold ved stewardernes opførsel, som peger i retning af, at der ikke skulle være udført en sædvanlig kontrol i overensstemmelse med Metro Services forskrifter herfor.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Af de fælles rejseregler (august 2016) fremgår endvidere:

## 2. Rejsehjemmel

### 2.1 Priser og regler

For rejser i takstområde Hovedstadsområdet gælder priser og regler for billetter og kort i Hovedstadsområdet, jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser i takstområde Sydsjælland gælder priser og regler for billetter og kort i takstområde Sydsjælland, jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser i takstområde Vestsjælland gælder priser og regler for billetter og kort i takstområde Vestsjælland, jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser med tog på tværs af takstområderne gælder priser og regler for billetter og kort på tværs af takstområderne, jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser med tog inden for øvrige trafikalselskabsområder, værende Nordjyllands Trafiksel-skab, Midttrafik, Sydtrafik og Fynbus, gælder det pågældende takstområdes eller trafiksel-skabs priser og regler for billetter og kort.

For rejser til/fra Sverige inden for takstområde Øresund gælder priser og regler for billetter og kort for takstområde Øresund, jf. [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

Oversigt over takstområder samt zoner og omstigningsområder kan ses bagerst i rejseregler-ne.

For rejser med rejsekort gælder priser for rejsekort, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

På [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) er det muligt at beregne prisen for de fleste rejser.

### 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 mod-tager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokaltog Region H kan der købes billet i toget. Togets automat modtager møn-ter 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 op-lysning 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 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.



Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

### 2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen eller påtegnes hos buschaufføren i takstområde Vest og Syd. I takstområde Hovedstad henvises kunder til at stemple på stationen, hvis der ikke er fungerende klippekortautomat i bussen. Hos Lokaltog Region H kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

[...]

## 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 peronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## 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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser

på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til Øresundrejser kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kontrolafgift udstedt til børn er gældende til lokale rejser i det aktuelle taktområde med bus, tog og metro til alle zoner i to timer.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Ved manglende billedlegitimation kan kontrolpersonalet stille kontrolspørgsmål med afsæt i CPR registret, med henblik på at verificere kundens identitet.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

## 2.7 Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på periodekortets stamkort og værdisindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,

- billede på periodekort ikke er fastgjort,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser på en andens personlige kort

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”XX ringer grædende kl. 00.40 natten mellem lørdag og søndag og fortæller, han har fået en bøde for ikke-gyldigt buskort, og han står på en station uden billet, fordi kontrolløren har taget hans kort. Vi har få dage forinden fornyet hans buskort, kortet er gyldigt til 18. september 2016. I hans buskort, som han benytter hver dag er både gyldigt foto, stamkort og værdikort. XX har på anmodning selvfølgelig fremvist sit buskort til kontrolløren i metroen. Kortet mangler bagsiden af nitten, som fastholder billedet. Kortet var i god stand og på ingen måde defekt. Numre på stamkort og værdikort var intakte, og billedet var helt intakt og sad på sin plads. At kortet manglede en halv nitte er noget, der nemt kan ske, måske når man tager kortet ud af lommen. Buskortet, som det er lavet, er i sig selv af elendig kvalitet, med blødt plastic og en billig nitte, som er dårligt klipset sammen. Metro udsteder en bøde til trods for, at metroturen er fuldt ud betalt, da kortet netop var blevet fornyet. Herudover må min søn i 5 dage efterfølgende, hvor han ikke har sit kort, købe mobilbilletter. Metro inkasserer dermed dobbelt betaling for alle de rejser, han har foretaget i de 5 dage. Oplevelsen i Metroen, foran alle øvrige rejsende, var stærkt ydmygende og rystende for min søn. Man kunne have bedt min søn om at undlade at anvende kortet igen, til det var yderligere klipset sammen. Der er ikke proportionalitet mellem den manglende halve nitte og udstedelse af bøde.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, 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 klagers søn på 15 billetteret den 28. august 2016 kl. 00:39 på strækningen Flintholm station – Frederiksberg station. Klagers søn fremviste et periodekort med et foto, der sad løst og med et utidssvarende foto. Et periodekort, som ikke er forsynet med et vellignende, fastnittede foto betragtes ikke som gyldig rejsehjemmel og skal ifølge De fælles Rejseregler inddrages. Da klagers søn ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler, som kan æses i sin helhed her <http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf> står blandt andet:



## 2.7 Misbrug af rejsehjemmel

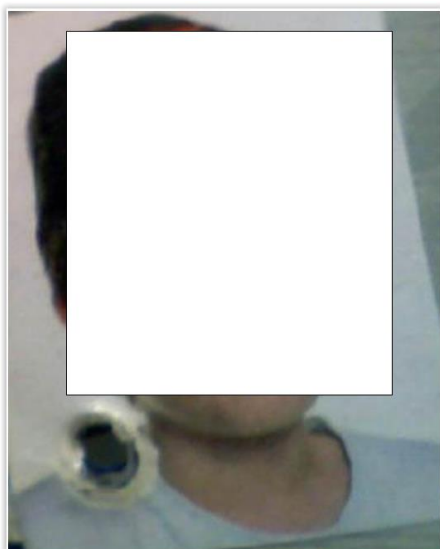
Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på periodekortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på periodekort ikke er fastgjort,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser på en andens personlige kort

I forhold til det antal periodekort, der er i omløb, er det uhyre sjældent at vi oplever, at bagsiden af nitten falder af, og vi kan således ikke genkende klagers fremstilling i henvendelsen til ankenævnet *"...Buskortet, som det er lavet, er i sig selv af elendig kvalitet, med blødt plastic og en billig nitte ..."*

Som det fremgår af fotografiet taget med stewardens PDA sad billedet hverken helt eller delvist fast. Og som det også fremgår, var periodekortet desuden ikke forsynet med et vellignende foto. Vi har vedhæftet såvel det gamle, som det nye foto herunder.

Fotoet i det inddragede kort. Bemærk, at dette foto er taget med stewardens PDA i umiddelbar sammenhæng med billetteringen og viser tydeligt, at der ikke er nogen nitte til fastholdelse af kortindehaverens billede:



Fotoet i det fornyede kort:



Når et periodekort bliver inddraget bliver det afleveret til supervisoren i kundeserviceafdelingen. Supervisoren scanner det inddragede kort og returnerer til kortindehaveren sammen med et brev, som forklarer hvad han eller hun kan/skal gøre for dels, at få gjort kortet validt og dels for, at komme i betragtning til en nedskrivning af kontrolafgiften. Således er det også sket i den konkrete sag. Vi har kontaktet den pågældende supervisor, som bekræfter, at der ikke var nogen nitte og at billedet dermed ikke var fastgjort i omslaget. Periodekortet blev inddraget søndag den 28. august og sendt afsted til kortindehaver allerede næste dag; mandag den 29. august 2016 sammen med følgebrevet, se hæftede pdf-fil.

Klager oplyser, at sønnen var rystet, grædende, ydmyget og chokeret, at stewarden havde anklaget ham for at snyde samt, at han blev tvunget til at stå af på Frederiksberg station. På baggrund af klagers oplysninger har vi kontaktet den pågældende steward, som sagtens kunne erindre episoden.

Stewarden oplyser, at klagers søn ikke blev tvunget/bedt om at stå af på Frederiksberg station, det valgte han selv. Den oplysning underbygges også af den elektroniske afgift (vedhæftet). I situationer hvor der må udskrives en kontrolafgift bliver passageren altid spurgt om hvor han/hun er på vej hen, hvilket anføres på kontrolafgiften, idet afgiften er rejsehjemmel til den metrostation passageren oplyser som rejsemål. Klagers søn oplyste til stewarden, at han skulle til Frederiksberg hvilket derefter blev anført på kontrolafgiften. Stewarden oplyser, at det var sønnen selv, der begyndte at tale om snyderi. Stewarden fortæller desuden, at klagers søn råbte en lang række ukvemsord efter ham og hans makker, mens sønnen fortsatte op af trappen på Frederiksberg station.

Klager har desuden skrevet: *'Min søn står herefter rystet med en bøde i hånden, uden sit buskort og kl. 00.45 natten til søndag på en fremmed station. Han kontakter os, og vi får ham efter nogen tid sikkert hjem'*.

Vi er lidt uforstående over for hvilken fremmed station der her menes. Klager har i selvsamme henvendelse oplyst, at sønnen stod af på Frederiksberg station. Vi har slået Frederiksberg station og klagers bopæl op på Rejseplanen.dk og de to punkter ligger 550 meters gang fra hinanden. Som vi også har skrevet i tidligere korrespondance beklager vi, hvis klagers søn har opfatte kontrolsituationen negativt. Efter at have hørt stewardens udlæg af forløbet er det dog også vort indtryk, at klagers søn ikke har bidraget til en problemfri billettering.

I lyset af ovenstående er det således vores påstand, at kontrolafgiften blev pålagt med rette. Det involverede periodekort blev inddraget og returneret helt efter reglerne. Kortet er siden blevet opdateret med et fastgjort foto og afgiften er derfor blevet nedskrevet til 125,- som vi fastholder vort krav om betaling af."

### **Klageren har hertil bemærket:**

" Vi fastholder vores klage uændret, som fremsendt 30.august 2016 og 2.september 2016 i klagesag 2016-0217.

Vi fastholder, at kortet ikke var defekt og at vores søn uretmæssigt fik det frataget.

Vi fastholder, at vi modtog kortet efter 5 dage, i hvilke min søn købte mobilbilletter, til trods for netop betalt gyldig rejsehjemmel.

Vi fastholder, at Metros handlemåde er udover enhver rimelig ret og fornuft, hvilket vi beder ankenævnet forholde sig til.

Vi bemærker, at Metro i sit svar nu pludselig inddrager XX's billede i kortet, hvilket ikke på noget tidspunkt har været nævnt. Dette punkt kan derfor ikke indgå i nævnets bedømmelse af sagen."

### **Indklagede har til dette bemærket:**

"Som det fremgår af tidligere fremsendte materiale, bl.a. af det foto, som stewarden tog i selve billetteringssituationen, kan man tydeligt se, at det fremviste periodekort ikke opfyldte betingelserne for at være gyldigt i og med, at billedet i periodekortet ikke var fastnippet, ligesom fotografiet heller ikke kan betegnes som værende tidssvarende.

Der er således ikke tale om, at Metro pludselig inddrager klagers søn billede i sagen – det er jo netop det løstsiddende billede, der var årsagen til, at periodekortet blev inddraget, i fuld overensstemmelse med gældende regler.

At klager oplyser, at de først modtog kortet retur efter 5 dage, og at sønnen i den mellemliggende periode måtte købe anden rejsehjemmel har vi ikke yderligere kommentarer til, idet den situation kunne have været undgået, havde klager og søn sikret sig, at periodekortet overholdt reglerne.

Vi er således ikke i tvivl om, at periodekortet blev inddraget og returneret helt efter reglerne, ligesom selve kontrolafgiften blev pålagt med rette. Da forholdene omkring periodekortet siden er bragt i orden er kontrolafgiften, i overensstemmelse med almindelig procedure, nedskrevet til 125,- hvilket vi fastholder vort krav om betaling af."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand