

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0111

**Klageren:** XX  
2791 Dragør

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet HyperCard

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 1. juli 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 15. oktober 2013, men klageskemaet blev først modtaget den 17. marts 2014.

**Sagens omstændigheder:** Klageren var indehaver af et HyperCard, som var gyldigt fra den 01.04.13 - 30.06.13.

Den 1. juli 2013 rejste klageren med metroen, hvor han ved kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet rejsehjemmel, idet han foreviste sit HyperCard, som var udløbet.

HyperCard var et periodekort, som elever på ungdomsuddannelser fra 1. august 2011 kunne købe for 300 kr. om måneden til fri pendling mellem hjem og skole. Fra august 2013 blev HyperCard erstattet af Ungdomskort, som udvidede ordningen til også at gælde videregående uddannelser.

Den 1. juli 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, og gjorde gældende, at han endnu ikke havde modtaget et nyt HyperCard, selv om han havde bestilt dette. Metro Service bad ham indsende et gyldigt kort fra den 1. juli 2013, hvorefter de ville se på sagen.

Den 30. juli 2013 sendte klageren til Metro Service et brev fra DSB, hvori det stod anført, at det ikke var muligt at få et kort for juli måned, når måneden var begyndt, og at et Ungdomskort skulle bestilles 14 dage før 1. gyldighedsdag. Klageren oplyste derudover, at han nu havde modtaget et kort, som var gyldigt fra august måned.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 2. oktober 2013 med henvisning til, at klageren ikke kunne forevise et kort, som var gyldigt den 1. juli 2013, hvor kontrollen var foregået.

Den 15. oktober 2013 indbetalte klageren klagegebyret på 160 kr. til ankenævnet for ankesagens behandling, men ankenævnet modtog ikke et klageskema før den 17. marts 2014, idet tidligere indsendte klageskemaer muligvis er røget i spam-filter. Som følge heraf har Metro Service frafaldet de to påløbne rykkergebyrer under ankenævns sagen.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften nedsat til 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at hans HyperCard udløb den 30 juni 2013. Han havde sat det til automatisk fornyelse, men da DSB's system blev ændret til Ungdomskort i den periode, fik han ikke automatisk et nyt kort tilsendt.

Ifølge Metros hjemmeside kan man, hvis kontrolafgiften er udstedt inden for et døgn af udløbsdato, få nedsat kontrolafgiften til 100 kr., hvis man samtidig også fornyer sit kort med det samme. Men da han kontaktede DSB, blev han gjort opmærksom på, at det desværre ikke var muligt at bestille et nyt kort, da måneden var begyndt. Han kunne først få et nyt kort pr. 1 august. Da det netop var inden for et døgn af udløbsdato, og da han forsøgte at forny sit kort med det samme, bør kontrolafgiften nedsættes til 100 kr.

**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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på deres stationer.

De må fastholde, at klageren er steget på metroen uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren anfører, at han endnu ikke havde modtaget sit Ungdomskort (Hypercard), men han havde tilsyneladende heller ikke bestilt dette kort til at skulle være gyldigt i juli måned 2013, hvorfor han således heller ikke har betalt for sin rejse og ej heller kan få kontrolafgiften nedskrevet til kr. 100,-.

De har haft sagen til udtalelse hos DSB Ungdomskort, der har svaret som nedenstående:

- 1) Var det muligt at "sætte til automatisk fornyelse"? Kort til brug i juli skulle bestilles for sig selv når det var Hypercard – ellers kunne Hypercard bestilles flere år frem i tiden min. 30 – max 120 dage – først ved årsskiftet 2014 blev alle Hyperkort annulleret og skulle genbestilles i det nye system (Mitungdomskort) så i perioden 01.08.13 – 31.12.13 var det frivilligt hvilket system der blev bestilt i.
- 2) I givet fald – hvordan blev der givet information til disse kunder om, at dette ikke længere var muligt/at Hypercard ikke længere eksisterede??  
Info på sms / uddannelsesstyrelsen sendte brev. Alt dette i maj 2013
- 3) Hvordan blev tidligere HyperCard-kunder informeret om, at kortet var blevet ændret fra HyperCard til Ungdomskort??? Se svar i spørgsmål 2
- 4) Var det overhovedet muligt, at få et HyperCard/Ungdomskort gyldigt uden for skoleåret – i dette tilfælde for juli måned 2013???? Ja – bestilt for sig selv og kunne kun fås i perioden 01.07.13 – 31.07.13 min 30 dage inden for perioden eks. 02.07.13 – 31.07.13 – eller 01.07.13 – 30.07.13

Det er ikke muligt, at få en kontrolafgift ned sat hvis "man" inden for det seneste døgn har haft et gyldig kort (periodekort, Ungdomskort etc.). For at kunne have mulighed for at få kontrolafgiften nedsat, kræver dette, at der er købt og kan fremvises et kort, der er gyldigt i direkte forlængelse af det udløbne kort. Dette er ikke tilfældet i den konkrete sag.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har spurgt Metro Service om følgende:

Er det muligt at se den meddelelse, som ifølge det oplyste blev givet i maj 2013 til HyperCard-brugere? Desuden ønskes information om, hvorledes HyperCard-brugere, når de i øvrigt havde sat deres bestilling til automatisk fornyelse, fik meddelelse om, at de for HyperCard i juli måned skulle foretage en særskilt bestilling?

Hertil har Metro Service oplyst, at de har spurgt DSB Ungdomskort, som har svaret følgende:

Hypercard kunder har altid skullet bestille juli kort for sig selv.  
Dette var en speciel aftale med trafikstyrelsen - elever der kun var godkendt frem til den 30.06.13 kunne også bestille juli kort - sådan er reglerne stadig for de elever der går på en ungdomsuddannelse.

Derudover har DSB medsendt eksempler på breve og sms, som blev udsendt til HyperCard-brugere i 2013 med oplysning, at de skulle bestille Hypercard for juli måned senest den 16. juni 2013.

Kære %NAVN%,

Vi har hermed fornøjelsen at sende dit UddannelsesKort.  
Du kan læse mere om, hvordan du bruger kortet, muligheder for at købe pendler-  
pladsbilletter, rejsetidsgaranti og andet praktisk på  
[www.dsb.dk/uddannelseskort.dk](http://www.dsb.dk/uddannelseskort.dk).

#### Har du brug for at lave ændringer?

Flytter du eller skifter uddannelse, er det vigtigt at du retter dine oplysninger på  
mitUddannelseskort via [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk)

Ønsker du ikke at bruge det vedhæftede kort, skal du sende det retur før første  
gyldighedsdag. Returadressen står bag på kortet.

Ønsker du ikke længere at købe Uddannelseskort, skal du slette de fremtidige  
bestillinger på mitUddannelseskort. Du kan også få dit uddannelsessted til at  
afbryde godkendelsen.

#### Vil du have Uddannelseskort i juli måned?

Denne måned skal du bestille dit Uddannelseskort inden d. 16. juni, hvis du også  
ønsker kortet i juli. Du kan som altid bestille dit kort via [uddannelseskort.dk](http://uddannelseskort.dk).

Den 1. august lanceres det nye Ungdomskort, som erstatter dit nuværende  
Uddannelseskort. Få mere information på [dsb.dk/ungdomskort](http://dsb.dk/ungdomskort) eller Facebook-  
siden DSB Ung efter den 21. maj.

**SMS** (sendes ud i uge 24, gerne torsdag den 13. juni)

VU Uddannelseskort:

- *Så er det nu: Ønsker du også dit Uddannelseskort i juli? Hvis ja, skal du bestille kortet inden søndag d. 16. juni. Du kan som altid bestille dit kort via [uddannelseskort.dk](http://uddannelseskort.dk).*

*Venlig hilsen Casper, DSB kundeservice*

UU HyperCard:

- *Så er det nu: Ønsker du også dit HyperCard i juli? Hvis ja, skal du bestille kortet inden søndag d. 16. juni. Du kan som altid bestille dit kort via [hypercard.dk](http://hypercard.dk).*

*Venlig hilsen Casper, DSB kundeservice*

Hertil anførte sekretariatet følgende: Metro Service anmodes endnu engang om at kontakte DSB og høre, om de medfølgende breve til HyperCard, som blev udsendt til brugerne med gyldighedsdato fra den **1.4.2013**, var enslydende med det brev, som er indsendt i sagen som eksempel, men som er dateret den 13. maj 2013.

## DSB Salg

17. maj 2013

DSB Kundecenter, Specialsalg  
Uddannelseskort  
Banegårdspladsen 4, 1  
6000 Kolding

Telefon 70 13 14 15, tast 2-2-2  
hverdage kl. 08.00-18.00

Til dette har Metro Service indsendt følgende svar fra DSB Ungdomskort:

Trafikelskaberne udsteder kun kort ud fra de bestillinger de studerende opretter på deres profil. Det er korrekt at der kan bestilles kort flere år frem i tiden (automatisk bestilling) men for ungdomsuddannelserne (UU) skal juli kortet altid opsættes særskilt.

## **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.

Fra Metro Services rejseregler:

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

## Fra Trafikstyrelsens hjemmeside:

08. marts 2013

### Nyt Ungdomskort til august

Den 1. august 2013 erstattes ordningerne Uddannelseskort og HyperCard af en ny ordning: Ungdomskort. Ungdomskortet er transportrabat til alle SU-berettigede studerende på videregående uddannelser, alle elever på ungdomsuddannelser og alle 16-19-årige.

#### Billig offentlig transport

Ungdomskort er et personligt periodekort, der giver dig ret til at rejse mellem din skole og din bopæl. Derudover kan du køre med offentlig transport i hele dit eget takstområde - bor du for eksempel i København, kan du køre frit i hele Hovedstadsområdet.

Ungdomskort giver dig også ret til rabat på rejser på tværs af takstområder, og du kan med dit Ungdomskort købe billetter til andre takstområder end dit eget til samme pris som børnebilletter. Priser for Ungdomskort

Et Ungdomskort kommer til at koste 11,24 kr. pr. gyldighedsdag for elever på ungdomsuddannelser og 19,57 kr. pr. gyldighedsdag for studerende på videregående uddannelser og 16-19-årige uden for uddannelse.

Sådan søger du - til sommer

Der åbnes for bestillinger af Ungdomskort i løbet af juni 2013. For at få et Ungdomskort, skal du til sommer først godkendes i et selvbetjeningsystem. Når du er godkendt her, kan du bestille og købe dit Ungdomskort hos trafiksekskaberne. 16-19 årige, der ikke går på en uddannelse, kan gå direkte til bestillingen. Dit Ungdomskort bliver sendt til dig.

Hvis ikke dine forhold ændrer sig, vil du kun skulle søge om godkendelse til et Ungdomskort én gang under hele din uddannelse.



15. maj 2013

## HyperCard og Uddannelseskort – sådan gør du med Ungdomskort

Har du – eller har du haft - et HyperCard eller Uddannelseskort, kan du her læse, hvad du skal gøre, når den nye ordning Ungdomskort træder i kraft 1. august 2013. Nye brugere af Ungdomskort vil få mere information, når vi er tættere på 1. august.

### HyperCard-brugere

Den 1. august 2013 skifter HyperCard navn til Ungdomskort, og der kommer en ny måde at søge på. Vi opfordrer dig derfor til allerede nu (og senest den 16. juni) at bestille Ungdomskort til resten af 2013. Du skal logge ind i MitUddannelseskort via [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk), som du plejer, og sikre dig, at dine kort er sat rigtigt op frem til årsskiftet. Den 16. juni 2013 lukker mitUddannelseskort permanent.

Nye systemer: godkendelse og bestilling

Har du ændringer til dit Ungdomskort efter den 16. juni, åbner de nye systemer den 20. juni 2013. Her skal du som trin 1 søge om at blive godkendt til Ungdomskort på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk). Når du er godkendt, er trin 2 at bestille og betale for dit Ungdomskort i trafikselskabernes bestillingssystem Mit Ungdomskort. Ændringer foretaget efter den 16. juni, kan tidligst træde i kraft den 1. august. Fra 2014 foregår alle bestillinger i trafikselskabernes nye bestillingssystem Mit Ungdomskort, hvor du skal bestille Ungdomskort til 2014 inden nytår.

Hold øje med sitet her for mere information.

Se graf over forløb - eksisterende HyperCard-brugere

### Uddannelseskort-brugere

Den 1. august 2013 skifter Uddannelseskort navn til Ungdomskort. Vil du have et Ungdomskort, skal du søge igen. Det kan du gøre fra den 20. juni 2013. Trin 1 bliver at søge om at blive godkendt til et Ungdomskort via sitet her. Når du er godkendt, bliver trin 2, at du bestiller og betaler for dit Ungdomskort i trafikselskabernes bestillingssystem Mit Ungdomskort, som du logger på via forsiden her på sitet.

Uddannelseskort frem til 31. juli

Indtil den nye ordning træder i kraft, kan du købe Uddannelseskort med gyldighed frem til 31. juli i det nuværende selvbetjeningsystem mitUddannelseskort, som du logger på via

[www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk). MitUddannelseskort lukker permanent for bestillinger den 16. juni 2013.

Fra den 20. juni kan du bestille Ungdomskort med gyldighed fra 1. august.

Hold øje med sitet her for mere information.

Se graf over forløb - eksisterende brugere af Uddannelseskort

### **Den konkrete sag:**

Det fremgik tydeligt af klagerens HyperCard, at det var gyldigt fra den 1.4.2013 - 30.6.2013.

HyperCard har altid skullet bestilles separat for juli måned, hvilket fremgik flere steder, bl.a. i beskeder pr. sms og post til kortindehaverne samt på Trafikstyrelsens hjemmeside.

Klageren var af den overbevisning, at han havde bestilt et HyperCard til juli måned, men i perioden frem til den 30.6.13, hvor hans HyperCard udløb, forholdt han sig passiv og sikrede sig ikke, at han ville modtage et kort med gyldighed fra den 1.7.13. I stedet steg han på metroen den 1. 7.2013 uden gyldigt kort.

Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen og har ikke kunnet indsende et HyperCard, som var gyldigt på kontroltidspunktet, idet et sådant skulle have været bestilt senest den 16. juni 2013.

Herefter er Metro Services i medfør af de dagældende rejseregler berettiget til at fastholde kontrolafgiftens fulde beløb og ikke nedsætte denne som ved efterfølgende indsendelse af gyldigt kort.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at fastholde kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal klageren betale til Metro Service inden 30 dage, jf. vedtægterne § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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  
Nævnshoved