

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0223
- Klageren:** XX på vegne af YY og ZZ  
USA
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende check ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet betales til Metro Service, som 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 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:**

Klagerens bekendte er en amerikansk studerende udstationeret i Danmark. Hans forældre kom på besøg den 22. juli 2017, hvor han hentede dem i lufthavnen. Han havde et rejsekort anonymt, som han ville anvende, når de skulle fra lufthavnen med metroen.

Ifølge klageren kunne han ikke finde standen til check ind af flere rejsende, hvorfor han kun checkede sig selv ind på en almindelig stander og steg om bord på metroen med sine forældre.

Ved kontrol blev forældrene derfor pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Det fremgår af rejsekortets saldooversigt, at der inden check ind var en saldo på 129,60. Det kræver imidlertid en forudbetaling/saldo på 70 kr. per rejsende på rejsekort anonymt, svarende til 210 kr. i det konkrete tilfælde.

Den 31. juli 2017 klagede forældrene over kontrolafgifterne og gjorde gældende, at sønnen havde fået udleveret et rejsekort i forbindelse med sin udstationering. Ved kontrollen havde de fået oplyst, at de skulle have scannet kortet 3 gange foran en stander, hvilket de ikke var bekendt med:

*" He had been given a Rejsekort card and he thought it took care of us too. However, when your patrolman approached us and asked for our tickets, which Benjamin gave to him he told us it had not been scanned 3 separate times. We were unaware that it had to be done 3 times, for each person. We are truly sorry we did not comply with the rules of the Metro. We are hoping you will allow us to pay for the trip from the airport to Norreport and waive the fine. This is our first trip to your beautiful city and country and hope you will accept our apology / ignorance in not complying with the rules of the Metro."*

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 1. august 2017 med henvisning til, at der kun var checket én rejsende ind på kortet, og de vedlagde en instruktion i, hvorledes man anvender ekstra-check ind-standeren.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Kun sønnen og ikke forældrene var checket ind på sønnens rejsekort anonymt, angiveligt fordi de ikke kunne finde en stander til ekstra-check-ind i lufthavnen. Forældrene steg således om bord på metroen velvidende, at der kun var checket ind for én rejsende ud af tre.

Herefter blev kontrolafgifterne til forældrene for manglende rejsehjemmel pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at standen i lufthavnen, som er placeret, inden passagererne kommer ud på perronen, er placeret tilstrækkeligt tydeligt, og da dette er et oplagt område for omgåelse af reglerne om at være checket korrekt ind, har der herefter ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Det er ikke en betingelse for udstedelse af kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå reglerne om at betale for sin rejse.

Da saldoen på rejskekortet inden check ind udgjorde 129,60 kr., og da det var nødvendigt med en saldo på 210 kr. for at checke tre rejsende ind, ville de i øvrigt kun have kunnet checke én rejsende ind, da det kræver en saldo på 70 kr. per rejsende.

Ankenævnet henstiller til parterne bag [www.rejskort.dk](http://www.rejskort.dk) om brugen af rejskort om at tydeliggøre, at der kræves en saldo på 70 kr. *per* rejsende:

”

adult travelling on a Rejskort Personal or Rejskort Flex is DKK 25. If you take the same journey with Rejskort Anonymous, the prepayment sum is DKK 600. For journeys within one of these regions the prepayment with a Rejskort Anonymous is 70 DKK. Naturally, the card reader does not know your destination when you check in. The prepayment is charged to ensure that there is credit on your Rejskort account to cover the cost of at least part of your journey.

”

## **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.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejskort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Mine bekendte [sønnen og forældrene] kørte med metro fra KbH Lufthavn til Frederiksberg med Metro efter at have landet fra USA. De havde problemer med at checke flere ind på et rejskort, de kunne ikke finde standen med "Check Flere Ind" og som resultat fik de kun checket en person en. Af kontrolløren i toget fik de 2 afgifter til et beløb af 1,500 KR.

Der er 2 problemer: For det første mener vi det kun er en forseelse, da hvis de havde fundet standen ville have haft mulighed for at checke alle rejsende ind. Det er derfor utilfredsstillende at de bliver udstedt en boede per person. For det andet, fik de ikke besked af tog-personalet om hvordan de i fremtiden skulle checke flere ind. I stedet blev de anbefalet at købe et rejsekort pr. person (80 KR per rejsekort). Hvilket jeg mener er utilfredsstillende.

Endelig mener jeg at det er en meget dårlig måde at behandle turister på. Der bør klart være en mulighed for togpersonalet kun at opkræve billet-prisen hvis de finder at det ikke er rimeligt at udstede en afgift.

Jeg vil gerne have pengene for Boede plus extra rejsekort tilbage.  
Hvis ikke hele beløbet skal i hvertfald boede for en person 750 KR.

Derudover vil jeg gerne have penge til at købe to rejse-kort retur.”

### **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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klagerne billetteret den 22. juli 2017 kl. 15:39 på strækningen Femøren station – Nørreport station. Rejseselskabet bestod af i alt 3 personer, nemlig den voksne indehaver af et anonymt rejsekort, som er udstationeret i Danmark fra USA samt dennes forældre. Det er forældrene, der har fået kontrolafgifterne. Da selskabet blev kontrolleret fremviste de det anonyme rejsekort, hvor blot en enkelt rejsende var checket ind. Da klagerne ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I deres indsigelse gør klagerne gældende at:

- At de ikke kunne finde Check ind ekstra-standen i Lufthavnen
- De mener det er utilfredsstillende, at de får en afgift hver
- At det er en dårlig måde, at behandle turister på
- At de, efter at have modtaget en afgift hver, blev vejledt til at købe et rejsekort hver, hvilket de mener at være en unødvendig udgift, som de ønsker refunderet

Vi stiller os undrende over, at selskabet ikke kunne finde check-ind-ekstra-standerne i Lufthavnen. Herunder er indsat fotos af standen, som er placeret ved udgangen til perronen. For at komme ud på perronen skal man passere standen, der er ingen anden adgangsvej.

Lufthavnen station er en travl station med mange rejsende. Af samme årsag er det en Metro station, som altid er bemandet med uniformeret personale. Derfor undrer det os, at hvis selskabet ikke kunne finde check-ind-ekstra standerne ikke henvendte sig til personalet for vejledning eller alternativt købte en billet i en af de billetautomater, som man også passerer for at komme ud på perronen, men blot steg ombord på toget vel vidende, at blot én af de tre rejsende var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.





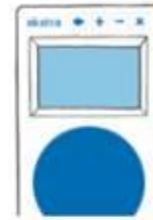
I den konkrete sag er der anvendt et rejsekort anonymt, som klagerens voksne søn var indehaver af. Da et anonymt rejsekort er et ihændehavekort, er det til enhver tid brugeren/kortholderen, der er forpligtet/ansvarlig for at kortet dels har tilstrækkelig saldo til den ønskede indcheckning samt at indcheckningen sker korrekt.

For at en voksen rejsende kan checke ind på et anonymt rejsekort skal saldoen være på minimum 70 kroner. Hvis man er 2 voksne rejsende skal saldoen være på 140,- kroner og så fremdeles.

På Rejsekorts hjemmeside <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/forudbetaling.aspx> kan man blandt andet læse nedenstående:

### Group travel on your rejsekort

You can check fellow passengers, a large dog or a bicycle in on your rejsekort. You can do this by checking in at a check in extra card reader or at a Rejsekort ATM. The check in extra card readers are almost identical with the normal check-in card readers. However, in addition to the display, there are four buttons on top of the reader. There are no check in extra card readers on buses. Here you have to ask the driver to help you check extra passengers in on your rejsekort.



Passengers travelling free of charge don't have to check in

Two children under 12 years of age can travel free of charge when they travel and are accompanied by an adult paying and travelling on a rejsekort. One child under 12 years of age can travel free of charge when travelling with another child paying and travelling on a rejsekort. Passengers travelling free of charge do not have to check in.

#### NB

- Group travel is a temporary setting, which is cancelled when you check out. This means that you start on a new journey next time you check in after having checked out with a group.
- Any volume discount you may have earned will not be given to any fellow passengers you check in on your rejsekort.
- The balance sum on your rejsekort account must correspond at least to the prepayment for everyone you check in.



## Prepayment before every journey

When you start your journey and check in, a prepayment is deducted from your Rejsekort account. The prepaid amount depends on the type of Rejsekort and whether you are an adult, child, pensioner or young person/student. For example, the prepayment on a standard journey between Zealand, Funen, Central Denmark Region, Southern Jutland and Northern Jutland for an adult travelling on a Rejsekort Personal or Rejsekort Flex is DKK 25. If you take the same journey with Rejsekort Anonymous, the prepayment sum is DKK 600. For journeys within one of these regions the prepayment with a Rejsekort Anonymous is 70 DKK. Naturally, the card reader does not know your destination when you check in. The prepayment is charged to ensure that there is credit on your Rejsekort account to cover the cost of at least part of your journey.

## How it works

When you check out at the end of your

For example:

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget en udskrift af det pågældende korts rejsehistorik (vedhæftet som PDF). Af historikken fremgår det, at saldoen på kortet forinden kortholderens indcheckning i Lufthavnen var på kr. 129,60. For at checke 3 voksne ind samtidigt på et anonymt rejsekort, skal saldoen minimum være på 210 kroner.

Klagerne har forklaret, at sønnen er i Danmark som led i et projekt mellem Frederiksberg Hospital og NC University i USA. Af førnævnte rejsehistorik fremgår det også, at sønnens rejsekort har været anvendt til check-ind af flere rejsende på én gang, førend denne konkrete rejse hvorfor det må antages, at kortholderen dels er bekendt med hvordan man foretager korrekt check-ind-ekstra, og dels hvad forudbetalingen for rejsende på et anonymt rejsekort beløber sig til.

Det er ikke til at vide hvad og hvordan, klagerne spurgte stewarden i billetteringssituationen med henblik på hvordan de skulle forholde sig til fremtidige rejser. Men hvis klagerne er blevet vejledt til at anskaffe et rejsekort anonymt er det i overensstemmelse med dét, der står på Rejsekorts hjemmeside <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/her-kan-du-bruge-rejsekort.aspx> – se herunder:

If you are only in Denmark for a short period of time you can buy a **Rejsekort Anonymous**. This type of travel card does not require an address or any personal details. The card costs DKK 80 (the card price is non-refundable). Please note that you must expect to add DKK 170 to the balance to cover the cost of travel. [Click here to see where you can buy a Rejsekort Anonymous.](#)

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand