

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0043
- Klageren:** XX
2750 Ballerup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på børnebillet – klageren troede, at denne var gyldig rejsehjemmel sammen med hans DSB Ung Kort
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Rasmus Markussen
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

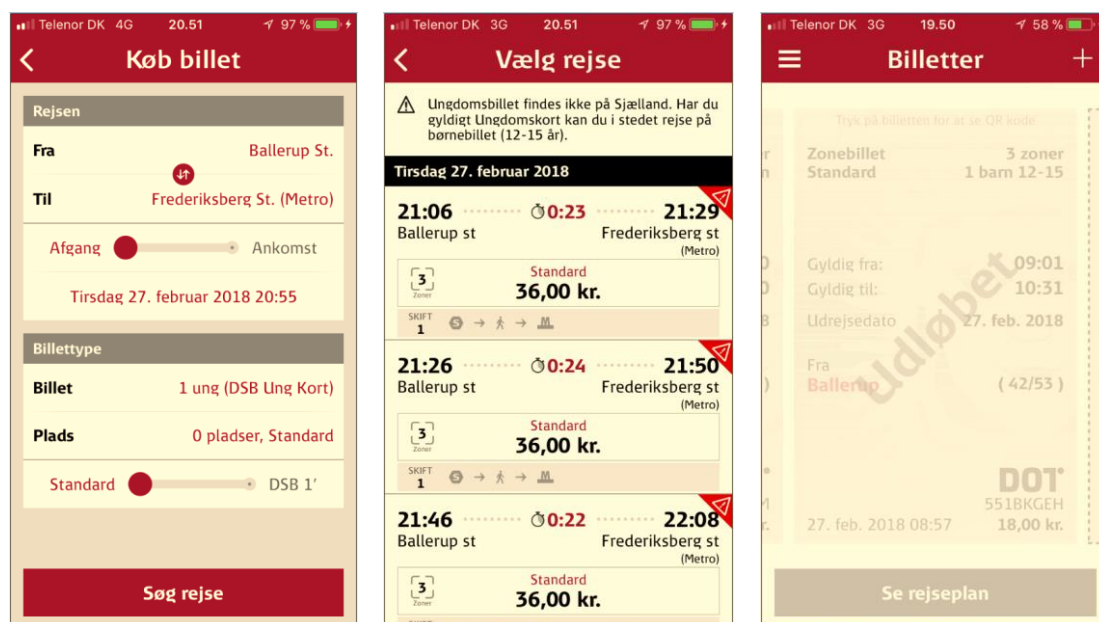
Klageren, som er 27 år gammel og studerende, var indehaver af et DSB Ung Kort, som han havde købt i DSB's mobilapp med gyldighed fra den 26. januar 2018 til 26. januar 2019.



Klagerens DSB Ung Kort

DSB Ung Kort kunne på det tidspunkt købes for 125 kr., hvis man var mellem 16 og 25 år eller gik på en SU-berettiget uddannelse. Kortet gav adgang til rabat på forskellige typer af rejser i Danmark, men ikke til lokale rejser bl.a. på Sjælland - i modsætning til *Ungdomskortet*, med hvilket man kan rejse på børnebillet i øvrige takstområder end kortets gyldighedsområde. Ungdomskortet er et periodekort med delvis egenbetaling til unge og uddannelsessøgende. Bestilling foregår via "mitungdomskort.dk" i et særligt system og kræver godkendelse af Styrelsen for Videregående Uddannelser.

Da klageren den 27. februar 2018 skulle rejse fra Ballerup st. til Frederiksberg st., købte han en børnebillet, som han efter det oplyste havde gjort mange gange på baggrund af den information, som han fik i DSB's mobilapp.



Billetkøb og billet i DSB appen

Efter Lindevang st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da han fremviste børnebilletten i DSB-appen, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift angivet følgende årsag:

” Cause>B: Voksen på børnebillet</Cause”

Stewarden har endvidere noteret:

” :Note>info på app misvisende . hv til ks </Note,,

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at fratage kontrolafgiften, hvilket han begrundede med, at det ikke fremgik i DSB-appen, at DSB Ung Kort ikke kunne bruges i Metroen, og at han i forbindelse med tidligere kontrol i Metroen ikke var blevet gjort opmærksom herpå. Han oplyste, at han havde rejst på børnebillet med sit DSB Ung Kort mange gange på denne strækning, fordi DSB-appen gjorde opmærksom på muligheden, og endvidere var han blevet kontrolleret ca. 10 – 15 gange uden at være blevet pålagt en kontrolafgift eller at være blevet gjort opmærksom på, at en børnebillet sammen med DSB Ung Kortet ikke udgjorde gyldig rejsehjemmel i Metroen. Endvidere var han et ærligt menneske, som aldrig snød andre og altid rejste med billet. Herudover var det ikke muligt for ham som studerende at betale 750 kr., da han havde en meget stram økonomi.

Metro Service fastholdt den 28. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at man skal benytte voksenbillet, når man er fyldt 16 år. Metro Service anførte endvidere:

”

Det er beklageligt, at du så længe som du oplyser, har kørt uden gyldig rejsehjemmel. Vi videresender selvfølgelig disse informationer til de ansvarlige for vores stewardgruppe. Finder du informationerne på DSB Appen utilstrækkelige eller har du andre klager med hensyn til dette produkt, skal du rette henvendelse til DSB.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren rejste den 27. februar 2018 fra Ballerup st. til Frederiksberg st. på en børnebillet, som han ved kontrollen fremviste sammen med sit gyldige DSB Ung Kort.

Da DSB Ung Kort ikke gav adgang til at købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland og heller ikke til at rejse på børnebillet, var den 27-årige klager ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Tre medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Helle Berg Johansen) udtaler:

Betingelserne for brug af DSB Ung Kort kunne læses på DSB's hjemmeside, hvoraf bl.a. følgende tekst fremgik:

Begrænsninger:

- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter på strækningen København-Rønne
- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn.
Grunden til dette er takstreformen, som trådte i kraft 15. januar 2017

Længere nede på hjemmesiden fremgik:

Et DSB Ung Kort eller Arriva Ung Kort gælder begge til rejser med Arriva og DSB tog.

Bemærk, at der ikke kan købes Ungdomsbilletter lokalt på Sjælland, Lolland, Falster Møn, da det er et stort takstområde. Så her skal du med fordel rejse på Rejsekort og opnå minimum 25% rabat i forhold til en enkeltbillet.

På den baggrund er det vores opfattelse, at det fremgik klart af vilkårene for DSB Ung Kort, at det ikke kunne bruges til at købe billetter med rabat til den lokale rejse fra Ballerup st. til Frederiksberg st.

Det er endvidere vores opfattelse, at det var klagerens eget ansvar at gøre sig bekendt med vilkårene for brugen af DSB Ung Kortet, og havde klageren sat sig ind i, hvad kortet gav adgang til, ville informationen i DSB's mobilapp ikke have givet anledning til den misopfattelse, som klageren fik, om muligheden for at rejse på børnebillet.

Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billetens pris. Vi finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

Efter vores opfattelse var informationen i det købsflow, hvor klageren ville købe sin Ungdomsbillet, misvisende, fordi betegnelserne for de to korttyper "Ung Kort" og "Ungdomskort" ligger meget tæt op ad hinanden.

Endvidere var det på det pågældende tidspunkt ikke usædvanligt, at der blev givet 50 % rabat på rejser til unge, svarende til prisen for en børnebillet i forhold til en voksenbillet, og vi finder derfor, at det var undskyldeligt, at klageren misforstod beskeden i købsflowet og troede, at han kunne rejse på en børnebillet sammen med sit DSB Ung Kort.

På denne baggrund finder vi, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften på 750 kr.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, 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). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

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

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 DKK mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler (01.11.17 – 17.03.18):

”

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (kan kun benyttes sammen med enten Ungdomskort, DSB Ung Kort eller Arriva Ung)
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

”

Fra DSB's hjemmeside den 24. januar 2018 via "<http://archive.org/web/>" (<https://web.archive.org/web/20180124230538/https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-ung-kort/>):

"

DSB Ung Kort

Få 25 eller 50% rabat på dine rejser med DSB Ung Kort (tidligere WildCard)

Til dig, der:

- Er mellem 16 og 25 år (inklusive) eller på SU-berettiget uddannelse
- Ønsker at købe DSB [Klapsæde-billet](#)
- Ønsker at købe [DSB Ungdomsbillet](#) på Fyn og Jylland samt til og fra Sjælland

Fordele:

- Få op til 50% rabat på [standard togrejser](#) i Danmark, når du passerer en [takstgrænse](#)
- Få 20% rabat på dine [Øresundsbilletter med DSB Ung Kort eller Ungdomskort](#)
- Få [DSB Ung Kort rabat i 7-Eleven på DSB Stationer](#)
- Adgang til at købe [DSB Ung Klapsæde-billet](#)
- Adgang til at købe billige [Ungdomsbilletter](#) på Fyn og Jylland samt til og fra Sjælland
- Mulighed for at rejse med rejsekort personligt ung

Begrænsninger:

- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter på strækningen København-Rønne
- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Grunden til dette er takstreformen, som trådte i kraft 15. januar 2017

Køb DSB Ung Kort på iPhone ↗

- > [Køb DSB Ung Kort til Android](#) ↗
- > [Køb DSB Ung Kort som plastikkort](#)
- > [Bestil erstatningskort i plastik](#)
- > [Spørg os på Facebook](#) ↗

Lignende produkter

- > [Ungdomsbillet](#)
- > [DSB Ung Klapsæde](#)
- > [Ungdomskort, Elev](#)
- > [Ungdomskort, 16-19 årige](#)
- > [Ungdomskort, Studerende](#)
- > [Rejsekort, Ung](#)
- > [DSB Orange](#)

[Se alle produkter og services](#)

Få DSB Ung Kort i et helt år

DSB Ung Kort er til dig, der er mellem 16 og 25 år eller på SU-berettiget uddannelse, og som ønsker at rejse billigt med tog. Rejser du på en dag med 50% rabat, er kortet allerede betalt den første gang, du for eksempel rejser mellem København og Århus. Med DSB Ung Kort kan du købe billige DSB Ungdomsbilletter til din togrejse og du får rabat, hvis du rejser på Rejsekort med kundetyperen 'Ung'.

Et DSB Ung Kort eller Arriva Ung Kort gælder begge til rejser med Arriva og DSB tog.

DSB Ung Kort koster 125 kr. for et helt år, når du vælger at få det i DSB App. Som plastikkort koster det 150 kr. DSB Ung Kort gælder i et år.

Med DSB Ung Kort i plastversion får du adgang til 15% rabat på internationale togbilletter med Rail Plus, og på danske del af din billet får du 25% rabat. Du køber internationale billetter i DSB Salg & Service eller DSB KundeCenter på tlf. 70 13 14 15. Bemærk, at det kun gælder plastversion da togpersonel i udlandet endnu ikke accepterer rabatkort i app.

Bemærk, at der ikke kan købes Ungdomsbilletter lokalt på Sjælland, Lolland, Falster Møn, da det er et stort [takstområde](#). Så her skal du med fordel rejse på Rejsekort og opnå minimum 25% rabat i forhold til en enkeltbillet.

"

Fra Ungdomskort.dk:

"

Ungdomskort til videregående uddannelser

Er du studerende på en videregående uddannelse, og går du på en uddannelse, der er godkendt til SU, kan du få Ungdomskort til din daglige transport til og fra dit uddannelsessted

For at få Ungdomskort til videregående uddannelser, skal du opfylde betingelserne.

Betingelser - videregående uddannelser

Du kan få Ungdomskort til en videregående uddannelse, hvis:

- du er indskrevet på en uddannelse, der er godkendt til SU. Læs om [betingelserne, hvis du studerer i Sverige](#)
- du ikke modtager tilskud til transport efter andre ordninger
- din uddannelse eller dit undervisningsforløb er tilrettelagt som heltidsundervisning

Priser

Der er forskellige priser (egenbetaling) for transportrabat

Ungdomskort 2018

Ungdomskort udstedes for en periode på mindst 30 dage. Du kan altså ikke få et Ungdomskort med kortere gyldighed.

Du er 16-19 år og uden for uddannelse

Pris: 21,33 kr. pr. gyldighedsdag.

Priseksempel: 30 dage (30 * 21,33) = 639,90 kr.

Du er elev på en ungdomsuddannelse

Pris: 12,25 kr. pr. gyldighedsdag.

Priseksempel: 30 dage (30 * 12,25) = 367,50 kr.

Du går på en videregående uddannelse, der er startet før 1. juli 2016

Pris: 21,33 kr. pr. gyldighedsdag.

Priseksempel: 30 dage (30 * 21,33) = 639,90 kr.

Du går på en videregående uddannelse, der er startet den 1. juli 2016 eller senere

- Hvis normalprisen for et periodekort er under 2.185 kr., skal du betale 21,33 kr. pr. gyldighedsdag.
Priseksempel: 30 dage (30 * 21,33) = 639,90 kr.
- Hvis normalprisen for et periodekort er over 2.185 kr., skal du betale 639,90 kr. pr. 30 dage + halvdelen af det, der overstiger de 2.185 kr. pr. 30 dage.
Sådan regner du prisen ud: Træk 2.185 kr. fra periodekortets normalpris. Halvdelen af dette beløb lægger du 639,39 kr. til = prisen for dit Ungdomskort.
Priseksempel: normalprisen er 4.355 kr. Fratrasket de 2.185 kr = 2.170 kr. Halvdelen af dette (2.170 /2 = 1.085) + 639,90 = 1.724,90 kr. pr. 30 dage
- Hvis du bor i en [af disse kommuner](#) skal du betale 21,33 kr. pr. gyldighedsdag.
Priseksempel: 30 dage (30 * 21,33) = 639,90 kr.

Find normalprisen for et periodekort

Tjek [rejseplanen.dk](#) eller Rejseplanen App for at finde normalprisen på et periodekort til din rejsestrækning. Du skal indtaste din fra- og til-station. Du finder herefter normalprisen på fanebladet "Prisinfo og køb billet" under "Pendlerkort".

Kilometersats 2018

18,77 kr. pr. km på din daglige rejsestrækning pr. påbegyndt km pr. måned. Læs mere [om kilometerpenge](#).

Færgerabat 2018

Er du berettiget til færgerabat, skal du selv betale 21,33 kroner om dagen (cirka 639,90 kroner om måneden i 2018).

Fleksibel ordning 2018

Er du berettiget til fleksibel ordning, skal du i 2018 selv betale 21,33 kroner pr. dag.

Takstområder/zonegrupper i Danmark

Se [zonekort med takstgrænser i Danmark](#) på DSB's hjemmeside.

Se [zonekort og zonegrupper for Sjælland, Lolland, Falster og Møn](#) på DSB's hjemmeside.

[Kontakt dit trafiksselskab](#), hvis du har spørgsmål til takstområder/zonegrupper.

Fordele med Ungdomskort

- Du kan rejse ubegrænset i hele det takstområde/zonegruppe du bor i.
- Du kan rejse i andre takstområder/zonegrupper til børnetakst, der hos de fleste trafiksselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Rejs på tværs af takstområder/zonegrupper med bus til børnetakst, der hos de fleste trafiksselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Du kan rejse på tværs af takstområder/zonegrupper med tog og få rabat på togbilletter i hele landet (hos DSB og Arriva).
- Du kan få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg har et DSB Ung Kort (see vedhæftet fil Nr. 1) og plejer altid at købe en børnebillet i forbindelse med mit Ung Kort, hvilket DSB-appen ved købet gør opmærksom (se vedhæftet fil Nr. 2). Dette har jeg efterhånden gjort over 60 gange (se vedhæftet fil Nr. 3a, 3b og 3c for mine billetkøb hos DSB), siden jeg er flyttet til min nuværende bopæl i Ballerup, hvorfra jeg tager til CBS, når jeg har timer eller forelæsninger (mit dertilhørende skema fra CBS siden studiestart september 2017 kan jeg gerne eftersende, hvis der skulle være behov for det).

Jeg er efterhånden blevet kontrolleret ca. 10-15 gange, hvilket I kan få bekræftet, hvis I tjekker, hvornår jeres konduktører var på hvilke stationer, og derefter sammenligner det med tidspunkterne af mine billetkøb (se igen vedhæftede filer Nr. 3a, b og c).

På vej til CBS blev jeg i går kontrolleret igen. Da konduktøren så, at jeg havde købt en børnebillet, spurgte han mig hvor gammel jeg var, og jeg tænkte at han bare skulle se mit Ung Kort, og det ville være det. Jeg var faktisk overrasket, at han overhovedet spurgte, da jeg var ret sikker han ved, at jeg har et Ung Kort og ellers ikke ville køre med børnebillet. Men han fortalte mig så, at jeg var nødt til at betale en kontrolafgift fordi Ung Kortet ikke er gyldigt til brug i metroen (se vedhæftet fil Nr. 4 for billeten).

Der er flere ting der efter min mening er galt med dette. Enten skulle jeg have fået det at vide første gang jeg blev kontrolleret og dér eventuelt havde modtaget en kontrolafgift - medmindre konduktøren anså mig for at være ærlig nok til at tro, at der var en misforståelse, og give mig besked om det, således at jeg kunne købe en gyldig billet fremover.

Ellers skulle det helt klart og tydeligt fremgå i DSB-app'en, at man ikke kan bruge Ung Kortet i metroen. Jeg ved ikke, hvor kommunikationen mellem metro og DSB er gået galt, men hvis det via DSB-app'en er muligt at købe billetter til og fra metrostationerne (se fil Nr. 5 og Nr. 6), så skal det helt klart og tydeligt oplyses ved købet, at Ung Kortet ikke gælder for metroen.

Jeg er ikke en eneste gang kørt uden billet, og det føles stadigvæk helt forkert for mig, at jeg overhovedet skal tænke over at betale en bøde. Jeg har hverken til formål at snyde nogen eller noget som helst. Men da jeg som nævnt er blevet kontrolleret adskillige gange før og ikke blev gjort opmærksom på denne problemstilling af en eneste konduktør, bliver jeg i hvert fald nødt til at klage imod at skulle betale bøden.

Som studerende uden fuldtidsjob, som dertil skal afdrage på sin SU-gæld, er det simpelthen ikke muligt, bare lige at hive 750 kr. ud af lommen. Jeg er indtil videre rejst på denne måde, fordi jeg anså det for at være den billigst lovlige måde at komme frem og tilbage på. Havde jeg slet ikke købt nogen billet, så ville jeg bare være nødt til at acceptere bøden. Men under disse omstændigheder er det bare ikke acceptabelt. Jeg er et ærligt menneske, snyder aldrig andre og har aldrig fået en plet på min straffeattest (se vedhæftet fil Nr. 7) og det har jeg sikkert ikke tænkt mig at ødelægge, fordi jeg snyder ved køb af billet eller endda kører helt uden billet. Bemærk, at straffeattesten er en kopi fra 2016, som jeg var nødt til at indsende, før mit arbejde på [xx] fra januar 2017 – juli 2017 (se hertil vedhæftet fil Nr.8 for bekræftelse af arbejdet på [...]). Jeg er desuden sikkerhedstjekket, for at jeg overhovedet kunne arbejde for udenrigsministeriet. Jeg har aldrig snydt, og der kommer jeg heller ikke til i fremtiden.

Jeg håber selvfølgelig på jeres forståelse mht. denne sag og at jeg så bare ikke kan bruge mit Ung Kort fremover (som også har kostet mig 125 kr.). "

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemandedt 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 klager billetteret den 27. februar 2018 kl. 09:21 på strækningen Lindevang station – Frederiksberg station. Klager fremviste et mobilt DSB Ung kort og en mobil børnebillet. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkomende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Klager oplyser, at han er blevet billetteret mange gange på den samme strækning med den samme type billet, men at han ikke før har fået en kontrolafgift. Klager foreslår: 'Jeg er efterhånden blevet kontrolleret ca. 10-15 gange, hvilket I kan få bekræftet, hvis I tjekker, hvornår jeres konduktører var på hvilke stationer, og derefter sammenligner det med tidspunkterne af mine billetkøb (se igen vedhæftede filer Nr. 3a, b og c).

Klagers forslag er ikke praktisk muligt.

Alle stewarders gennemgår desuden adskillige måneders uddannelse i blandt andet billetterer og zoneområder, inden de kommer ud i togene. Vi stiller os derfor tvivlende over for klagers oplysning om, at han skulle være blevet billetteret utallige gange af mange forskellige metro-stewarders uden, at nogen af dem har reageret på, at han kørte på børnebillet.

For overblikkets skyld vil vi her præcisere, at DSB tilbyder flere forskellige rabatprodukter til unge og personer under uddannelse. I denne sammenhæng henledes opmærksomheden på produktet **DSB Ung** – som er

det produkt klager har valgt at købe – og på produktet **Ungdomskort**. Der er meget stor forskel på såvel pris som fordele/begrænsninger de 2 typer kort imellem. Klager oplyser, at han har betalt kr. 125,- for et **DSB Ung Kort** mens **Ungdomskortet** koster ca. 640 kroner om måneden.

Læs detaljer om **DSB Ung** her: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-ung-kort/>
Læs detaljer om **Ungdomskortet** her: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/ungdomskort-studerende-pa-en-videregaende-uddannelse-i-danmark/> og <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-ungdomskort-elever-og-studerende-pa-en-ungdomsuddannelse-i-danmark/>

Når man anskaffer sig en DSB Ung Kort bliver man mødt af nedenstående side – uanset om man bestiller kortet på nettet eller på en app.

Det allerførste, der står under DSB Ung Kort, og som her er fremhævet i den røde firkantet er *hvem* produktet henvender til og *hvad* produktet kan anvendes til. Produktet giver rabat ved køb af klapsædebillet og rabat ved køb af rejser på Fyn og Jylland, samt rejser til og fra Sjælland.

Under fordele er det blandt andet beskrevet, at kortindehaveren kan opnå rabat på standard togrejser når der passeres en takstgrænse og, at kortet giver mulighed for at anvende fordelsproduktet Rejsekort Ung.

Under begrænsninger er det tydeligt anført, at man ikke kan købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på blandt andet Sjælland, hvilket naturligvis inkluderer såvel Metro som fx S-tog, da rejser med de to typer tog ikke vil overskride en takstgrænse.

DSB Ung Kort

Få 25 eller 50% rabat på dine rejser med DSB Ung Kort (tidligere WildCard)

Til dig, der:

- Er mellem 16 og 25 år (inklusive) eller på SU-berettiget uddannelse
- Ønsker at købe DSB [Klapsæde-billet](#)
- Ønsker at købe [DSB Ungdomsbillet](#) på Fyn og Jylland samt til og fra Sjælland

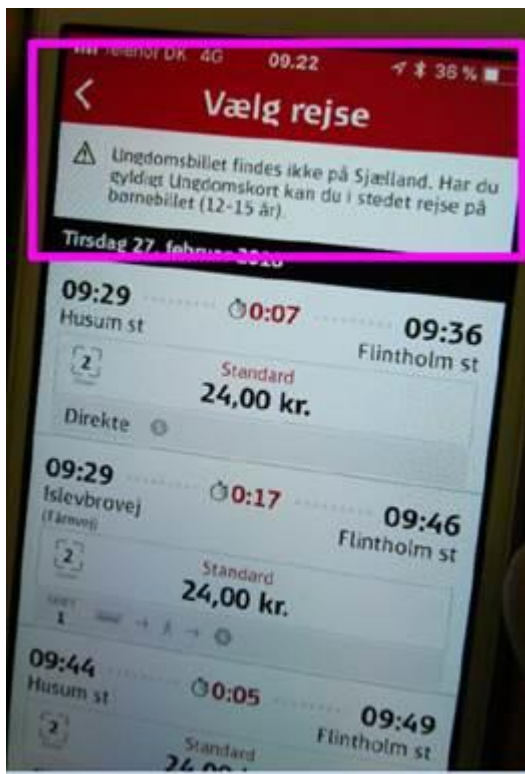
Fordele:

- Få op til 50% rabat på [standard togrejser](#) i Danmark, når du passerer en [takstgrænse](#)
- Få 20% rabat på dine [Øresundsbilletter](#) med [DSB Ung Kort](#) eller [Ungdomskort](#). Fra 18. marts 2018 får du kun 20% rabat med et Ungdomskort, da DSB Ung Kort udgår.
- Få [DSB Ung Kort](#) rabat i 7-Eleven på [DSB Stationer](#)
- Adgang til at købe [DSB Ung Klapsæde-billet](#)
- Adgang til at købe billige [Ungdomsbilletter](#) på Fyn og Jylland samt til og fra Sjælland
- Mulighed for at rejse med rejsekort personligt ung

Begrænsninger:

- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter på strækningen København-Rønne
- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Grunden til dette er takstreformen, som trådte i kraft 15. januar 2017

Klager fremviste nedenstående mobil-skærbillede til stewarden under billetteringen. I toppen af skærbilledet står der fremhævet, at hvis kunden har et gyldigt Ungdomskort kan der rejses på børnebillet. Men klager har ikke et Ungdomskort så derfor er han heller ikke berettiget til at benytte fordelene for et sådan.



Vi finder det særdeles beklageligt, at klager har gennemført talrige rejser uden at betale den korrekte billetpris. Med mindre klager enten tilknytter et Rejsekort Ung til sit DSB Ung Kort, eller køber et Ungdomskort må vi understrege, at han skal løse voksenbillet når han foretager rejser på Sjælland.

Henset til ovenstående fastholder vi, at kontrolafgiften er udskrevet på ret grundlag og fastholder derfor vort krav om betaling af samme på 750 kroner.

Afslutningsvis kan vi berolige klager med, at en kontrolafgift ikke kommer til at figurere på straffeattesten.”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg har boet i Odense de sidste fem år og altid brugt Ung Kort (dengang ”DSB Wild Card”), når jeg eksempelvis skulle til København eller Århus (hvor jeg pendlede til og startede med at læse). I både Århus og København fik man at vide af buschaufførerne at man - når man er i besiddelse af en gyldig DSB-billet - har lov til at benytte sig af offentlig transport i op til to timer efter ankomst til pågældende by.

Siden jeg fik bøden, er jeg selvfølgelig begyndt at købe voksenbillet i DSB-appen.

Det overrasker mig at sagsbehandleren vurderer mit forslag (bekræfte at jeg er blevet kontrolleret flere gange uden at få udskrevet en kontrolafgift) som ”ikke praktisk muligt”. Kvitteringen jeg fik af konduktøren (se vedhæftet fil ”kvittering”), indikerer sted og tid på sagen, og fastholdes også af selve konduktøren.

Desuden må det antages at Metro-selskabet gemmer data om alle deres sager, således at man via behandling af disse data hurtigt vil være i stand til at skave overblik over, hvor og hvornår der blev udskrevet en kontrolafgift, dvs. hvor og hvornår der blev gennemført kontrol (info om sted, tidspunkt, rute, grunden til kontrolafgift, plus kameraovervågning på metrostationerne er tilgængelige).

På dette grundlag (og ved sammenligning af disse data med mine købte billetter) vil man være i stand til at vurdere, om jeg var om bord på metrotoget imens der blev gennemført kontrol, og derved erkende, at jeg aldrig fik udskrevet en kontrolafgift.

Én specifik kontrol husker jeg tydeligt:

Efter en aften med mine medstuderende, var jeg på vej hjem til Ballerup fra Nørreport station. Af den ene eller anden grund kom bus S350 (som kører direkte til Ballerup) aldrig til Nørreport station, og jeg besluttede at tage metroen til Vanløse, for efterfølgende at tage S-toget til Ballerup. På denne tur, den 27. oktober 2017 (se vedhæftet fil "billet") blev jeg kontrolleret på strækningen Nørreport-Vanløse.

Da jeg var den eneste rejsende i dette metrotog, blev jeg selvfølgelig kontrolleret. Det viste sig, at der ikke kørte noget S-toget til Ballerup i de næste to timer, derfor tog jeg tilbage til Nørreport - igen i samme metrotog som de to konduktører - og endte med at tage bus S350 alligevel.

Både M1 og M2 kører i dette tidsrum kun hver 20. minut, og det er dermed et meget begrænset antal af metro-tog man er nødt til at tjekke, for at få mit - som sagsbehandleren kalder det - "tvivlsomme" udsagn bekræftet.

Havde jeg fået udskrevet en kontrolafgift allerede første eller anden gang jeg blev kontrolleret, havde jeg stoppet med at købe børnebillet, og købe voksenbillet i stedet.

Men da dette ikke skete, må man selvfølgelig sætte spørgsmålstegn ved de "adskillige måneders uddannelse" konduktørerne gennemgår.

På baggrund af at metro-selskabet har adgang til alle de data der er nødvendige for at bekræfte, at det godt kan lade sig gøre at blive kontrolleret "utallige" gange uden at få udskrevet en kontrolafgift, interpreterer jeg sagsbehandlerens udsagn om at det er "ikke praktisk muligt" således, at de ansatte hos Metro enten ikke har tid nok, for at selv kunne gennemgå dataene, eller de ikke har sat prikkerne sammen på denne måde før.

Derfor tilbyder jeg hermed at skrive under på en NDA (Non-Disclosure-Agreement) og gennemgå dataene selv - på bekostning af min egen tid og indsats, således at sagsbehandlerens tvivl bliver lagt ad acta. Da metro-selskabet ikke har noget at miste ved dette forslag (tværtimod kunne der eventuelt opnås lærerige resultater), kan et afslag heraf anses som en revidering af sagsbehandlerens holdning, dvs. anerkendelse af min "tvivlsomme" gengivelse af realiteten om at rejse med DSB-appen igennem Københavns metrosystem.

Da jeg dog ikke forventer at der træffes en moralsk forsvarlig beslutning i denne sag, vil jeg hermed i det mindste opfordre sagsbehandleren - og alle andre der måtte det her - at vise lidt mere positivitet og menneskelighed over for andre, og ikke at have en grundholdning der som udgangspunkt anser andre for at være løgner.

Det må det erkendes, at enhver der kan lægge to og to sammen og ser denne sag, vil konkludere at der er tale om en ærlig fejl, og at kontrolafgiften er moralsk uansvarligt. Hvis der er tale om en person, der konstant kører uden billet, er det korrekt at udskrive en bøde. På baggrund af min sag ville det dog blot vise mangel på ryggrad fra sagsbehandlerens side."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi fastholder på ny, at klagers forslag ikke er praktisk muligt...."

Når det ikke er muligt skyldes det blandt andet:

- Metroen har mere end 63 millioner rejsende om året og vi kontrollerer ca. 5% af passagererne.
- Selvom man sammenholder tidspunkt for køb af mobil rejsehjemmel med hvilke tog, der har kørt på hvilken strækning og hvilken steward, der har haft det område, at gøre tjeneste i på den specifikke dato/tidspunkt, vil det ikke kunne imødekomme det klager ønsker... nemlig, at påvise, at han mange gange tidligere har kørt på utilstrækkelig rejsehjemmel, og er blevet billetteret, uden at modtage en kontrolafgift.
- Vi har svært ved at forestille os hvordan man skulle kunne finde frem til noget, som ikke har fundet sted – forstået på den måde, at hvis klager havde fået kontrolafgifter havde vi selvfølgelig kunne finde ham i systemet. Men man bliver jo kun bedt om navn/adresse o.l. hvis man skal modtage en kontrolafgift, mens de mange passagerer, som har korrekt rejsehjemmel og ikke får en kontrolafgift naturligvis ikke skal legitimere sig.
- Billetteringen i tog er stikprøvekontrol – ikke alle passagerer i et tog bliver nødvendigvis billetteret.

I sit seneste svar har klager vedhæftet en kopi af en barne-mobilbillet købt i zone 01 den 27. oktober 2017 kl. 03:10 gældende for 4 zoner. Billetten er leveret til et uregistreret telefonnummer (taletidskort), der ikke er det samme telefonnummer, som klager har oplyst til os i sin henvendelse.

Men fordi ovennævnte billet er betalt med MobilePay, kan vi se, at nummeret ikke tilhører klager, men derimod en person med fornavnet Tim og med samme efternavn som klager.

Hvis man slår det nummer klager oplyser som værende sit telefonnummer op på såvel De gule Sider som MobilePay, kan man se at også klager anvender et uregistreret telefonnummer, men at nummeret er tilknyttet klagers navn i MobilePay. Se vedhæftede PDF-fil.

Men uanset hvem modtageren af den konkrete billet var/er, var billetten gældende (for et barn) i 4 zoner i en time og 45 minutter, og som nævnt tidligere er det ikke muligt, at finde frem til hver eneste passager, som måtte være blevet billetteret i zone 01, 02, 03 og 04, og ikke har modtaget en afgift.

Hvad videoovervågningen angår er det alene politiet, som har tilladelse til at gennemse materialet og da kun på konkrete tidspunkter/lokationer hvor myndighederne skønner, at der er tale om hændelser af politimæssig interesse.

Klagers tilbud om selv, at gennemgå alle data for alle de tidspunkter/lokationer hvor han oplyser at have fremvist børnebillet uden at være blevet præsenteret for en kontrolafgift takker vi nej til. Uanset hvordan klager forestiller sig, at han skulle lede efter situationer hvor han ikke har fået en kontrolafgift vil enhver gennemgang af data medføre, at tusindvis af fremmede personers navne og adresser vil kunne ses af klager, og det kan ikke komme på tale.

Hvad angår den helt konkrete sag er det uomtvisteligt, at klager – som er 27 år – rejste på en børnebillet. Se tidligere svar i sagen vedrørende betingelserne for DSB Ung-kort.

I lyset af ovenstående, samt med reference til tidligere fremsendte materiale, fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgiftens 750,- kroner.

Afslutningsvis vil vi gerne præcisere, at Metroselskabet og Metroservice er to adskilte virksomheder. Metroselskabet ejer fx stationsbygninger og står for de store byggeprojekter i København, mens Metroservice står for den daglige drift af metroen, herunder billettering.”

Klageren har hertil anført følgende:

”Følgende kommentarer fra sagsbehandlerens side er ikke relevante, da de ikke modbeviser mit forslag:

(tom kommentar til at fylde på linjerne) * Metroen har mere end 63 millioner rejsende om året og vi kontrollerer ca. 5% af passagererne.

(sagsbehandleren anser det måske for at være svært, men det gør ikke at det er umuligt. Hvad én person anser for at være svært, kan være meget nemt for en anden person. tom kommentar for at fylde på linjerne) * Vi har svært ved at forestille os hvordan man skulle kunne finde frem til noget, som ikke har fundet sted - forstået på den måde, at hvis klager havde fået kontrolafgifter havde vi selvfølgelig kunne finde ham i systemet. Men man bliver jo kun bedt om navn/adresse o.l. hvis man skal modtage en kontrolafgift, mens de mange passagerer, som har korrekt rejsehjemmel og ikke får en kontrolafgift naturligvis ikke skal legitimere sig.

(tom kommentar til at fylde på linjerne) * Billetteringen i tog er stikprøvekontrol - ikke alle passagerer i et tog bliver nødvendigvis billetteret.

Følgende kommentar er ikke sandt, da den forslåede fremgangsmåde viser, at det teoretisk ville være muligt at gennemføre mit forslag. Selvom det ville kræve en indsats - hvilket er grunden til at jeg er villig til at udføre arbejdet - ville det være muligt at bekræfte min pointe.

”Selvom man sammenholder tidspunkt for køb af mobil rejsehjemmel med hvilke tog, der har kørt på hvilken strækning og hvilken steward, der har haft det område, at gøre tjeneste i på den specifikke dato/tidspunkt, vil det ikke kunne imødekomme det klager ønsker. nemlig, at påvise, at han mange gange tidligere har kørt på utilstrækkelig rejsehjemmel, og er blevet billetteret, uden at modtage en kontrolafgift.” –

Angående telefonnummeret:

Da sagsbehandleren ikke er helt klar over, hvordan DSB-appen i forbindelse med MobilePay fungerer, vil jeg lige forklare det. Grunden til at telefonnummeret der vises på DSB-billetten (“[xx]”) ikke er det samme som jeg har oplyst i klagesagen er, at jeg førhen brugte et andet nummer til DSB-appen. Da jeg skiftede telefonnummer til “[xx]” (nummeret, jeg brugte, da jeg købte billetten og fik en bøde), blev jeg ved med at modtage en fejlmeddelelse i aktiveringsprocessen, og – på anbefaling af en DSB-medarbejder jeg snakkede med i telefonen – brugte jeg nummeret af min bror, [xx], til at aktivere appen, da han selv ikke bruger appen og det derfor ikke var noget problem for ham, hvis han ikke selv kunne bruge nummeret i forbindelse med DSB-appen. Dvs. det nummer der vises på kvitteringen, er det nummer, som blev brugt til at aktivere selve DSB-appen og har intet at gøre med det MobilePay-nummer, som slutendelig bruges til at betale for billetten.

(for yderligere dokumentation af at jeg, [xx], er modtager af billetten, se vedhæftede fil ”MobilePay-betaling” fra min Danske Bank-konto, og ” Modtager-e-mail for billet”, som tydeligt indikerer “[xx]@gmail.com”)

Sagsbehandlerens fremgangsmåde herved, dvs. at søge efter personlige data, gør, at følgende udsagn ikke længere fremstår troværdigt ("enhver gennemgang af data medføre, at tusindvis af fremmede personers navne og adresser vil kunne ses af klager, og det kan ikke komme på tale.")

Afslutningsvis bliver jeg nødt til at gentage en af mine tidligere kommentarer, som sagsbehandleren ved er sandt, men desværre ikke har nok ryggrad til at bakke op om:

"Det må det erkendes, at enhver der kan lægge to og to sammen og ser denne sag, vil konkludere at der er tale om en ærlig fejl, og at kontrolafgiften er moralsk uansvarligt. Hvis der er tale om en person, der konstant kører uden billet, er det korrekt at udskrive en bøde. På baggrund af min sag ville det dog blot vise mangel på ryggrad fra sagsbehandlerens side.""

Klageren har tilføjet følgende:

"Jeg vil lige tilføje to ting:

1. Jeg glemte at nævne det i alle beskederne jeg sendte før, men jeg vil gerne gøre opmærksom på at DOT-logoen (Din Offentlige Transport) endda vises meget tydeligt på DSB-billetten sammen med et referencenummer. Dette gør selvfølgelig også, at man antager at billetten legitimerer den rejsende til at rejse i hovedstadsområdet.
2. Jeg har i mellemtiden (d. 17. maj) købt et rejsekort til 50 kr. (se bilag) hvormed jeg har lov til at rejse på strækningen mellem Ballerup og CBS (Fasanvej/Frederiksberg) til 20 kr. i travle perioder, og 16 kr. uden for de travle perioder. Da halvdelen af mine rejser alligevel er uden for den travle periode, giver jeg nu i gennemsnittet 18 kr. per billet (Det samme en DSB-børnebillet koster for strækningen).

Jeg har siden den 27. februar (dagen jeg fik bøden) og indtil jeg fik Rejsekort købt 13 voksenbilletter igennem DSB-appen til 36 kr. per billet, og en billet fra Ballerup til Kastrup 60 kr., dertil 48 kr. per billet for en returbillet til Amager (eksamen) og hhv. hovedbanegården, hvor vi havde et møde med vores professor. Det samlede beløb jeg brugte igennem DSB-Appen indtil jeg fik mit Rejsekort er på 834 kr. (+ billet på 60 kr. fra Kastrup til Ballerup som jeg købte i fysisk form). Til orientering: (kan alt bevises med kvitteringer)

15 x billet til 36 kr. (Ballerup-Fasanvej/Frederiksberg)

4 x billet til 48 kr. (Amager/Hovedbanegården)

1 x billet til 60 kr. (Kastrup)

1 x billet til 60 kr. uden for DSB-app (Kastrup)

1 x billet til 24 kr. (børnebillet, da kun med DSB)

1 x billet til 18 kr. (børnebillet, da kun med DSB)

= 896 kr.

Jeg vil nu sammenligne, hvad de samme rejser havde kostet med et Rejsekort. Selvom halvdelen af mine rejser er uden for den travle tid, vil jeg til sammenligning med Rejsekort-priserne bruge den dyre takst (dvs. taksten til tider inden for de travle tidsrum) til at beregne det samlede beløb, for at anskueliggøre at jeg ikke blot har betalt de penge til billetter som jeg skulle, men endda en hel del mere.

De samme rejser med Rejsekort:

15 x 20 kr.

4 x 26 kr.

1 x 32 kr.

1 x 32 kr. (den fysiske billet)

1 x 20 kr.

1 x 20 kr.

= 508 kr.

Difference på **388 kr.**

Tager vi så alle børnebilletter (ca. 60 billetter) jeg har købt igennem DSB-appen siden september, så er den gennemsnitlige pris jeg har betalt på 18 kr., hvilket er lige med den gennemsnitlige pris jeg betaler nu med Rejsekortet.

Mht. til mine billetudgifter siden jeg fik bøden, har jeg således betalt hele 388 kr. mere end jeg havde betalt med Rejsekort.

Jeg har således brugt en del flere penge end nødvendigt, fordi jeg ikke var bevidst om den store prisforskel, når man sammenligner DSB-appen og hhv. Rejsekortet.

Jeg har betalt for en billet hver eneste gang jeg tog metro/tog, og som nævnt før, synes jeg derfor at det er moralsk total uansvarligt at fastholde i bøden. Uanset hvordan sagen slutendelig vurderes, så har jeg i hvert fald en god samvittighed og kan se mig selv i øjnene, da jeg hverken har snydt nogen, og endda har betalt flere penge til billetter end jeg egentlig skulle havde betalt.

Det er også grunden til at jeg klagede med det samme (160 kr. ekstra udgift), fordi det for mig også er en principalsag og jeg ikke kan acceptere at blive behandlet som en svindler, især når jeg har betalt de penge jeg skal."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand