

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0173

**Klageren:** XX  
2300 København S

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på børnebillet

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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 -

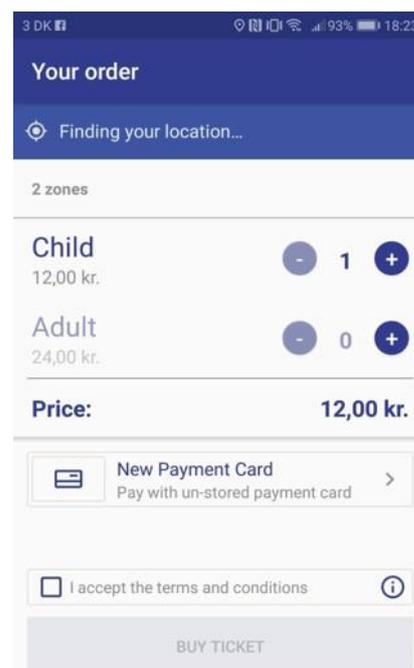
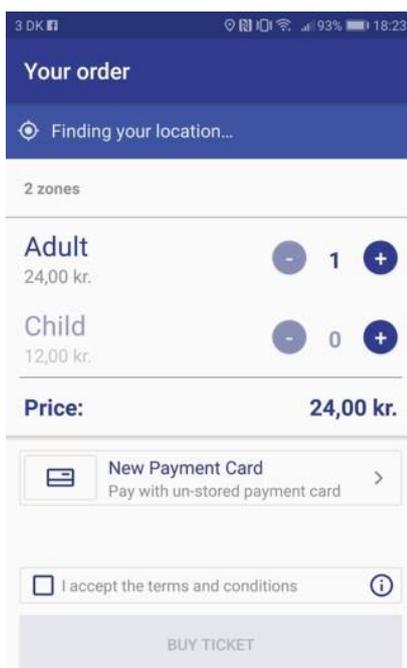
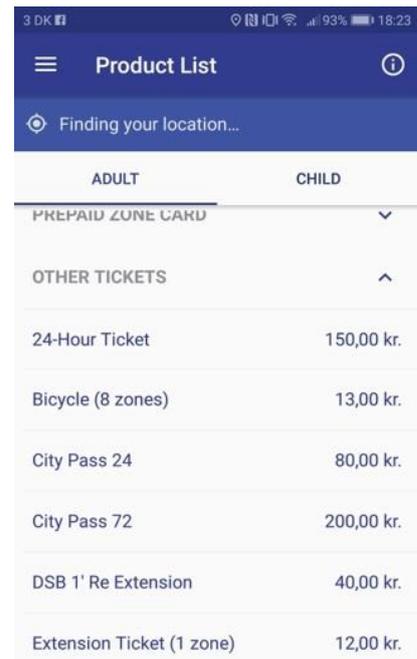
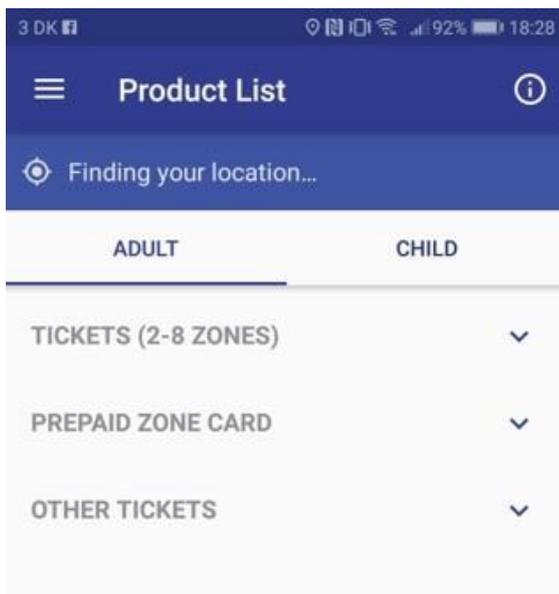
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som på daværende tidspunkt var 24 år og studerende, skulle den 22. juli 2018 efter at have rejst med tog fra Faaborg til Nørreport st. videre med Metroen til Vestamager st. Ifølge det oplyste var hun indehaver af et Rejsekort Personligt Ung, som hun imidlertid havde glemt den pågældende dag, hvorfor hun downloadede DOT's mobilbilletapp for derigennem at købe en billet til sin videre rejse.

I appen blev hun præsenteret for følgende billetmuligheder:



Klageren ledte efter billettypen "ung", men kunne ikke finde denne i DOT-appen. Efter klagerens opfattelse var hun som 24-årig studerende med et Rejsekort Ung berettiget til at rejse til nedsat pris, og hun syntes derfor, at billettyperne, som hun blev præsenteret for i appen, ikke passede til hende. Klageren har oplyst, at hun ikke kunne finde information i appen om vilkår og aldersgrænser for henholdsvis voksen- og børnebillet. Uanset at hun ikke betragtede en børnebillet som den rette billet for hende, valgte hun alligevel at købe denne billettype, da prisen på 12 kr. svarede til den pris, som hun syntes, at hun normalt betalte for en tilsvarende rejse i 2 zoner, når hun benyttede sit Rejsekort Ung.



Klagerens billet

Efter Metroen havde forladt Ørestad st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da hun foreviste børnebilletten i DOT's mobilbilletapp sammen med sit studiekort, blev hun kl. 16:34 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har som årsag angivet følgende på den elektroniske kontrolafgift:

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

Stewarden har endvidere noteret:

" .....  
<Note>studerende paa boernebillet  
tog 22 1627</Note> "

Klageren anmodede den 27. juli 2018 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften, hvilket hun begrundede med, at hun var studerende og normalt benyttede et Rejsekort Ung, og da DOT-appen ikke gav mulighed for at vælge en ung-billet, havde hun været i tvivl om, hvilken billet hun skulle købe. I henhold til en aftale, som klageren mente, at Metroen havde med DSB, tilhørte hun kundegruppen "ung", som var for unge mellem 16 år og 25 år og for studerende, og da hun ikke

kunne købe en ung-billet, fandt hun, at børnebilletten var det rette valg, hvis hun fremviste sit studiekort sammen med børnebilletten. Endvidere svarede prisen for børnebilletten til den pris, som hun normalt betalte med sit rejsekort ung. Da hun imidlertid fortsat havde været i tvivl om, hvorvidt det var den rette billettype, havde hun søgt information om aldersbegrænsningen i app'en, men havde ikke kunnet finde nogen oplysninger herom, hvilket Metroen efter hendes opfattelse måtte bære ansvaret for. Hun gjorde gældende, at hun havde været i god tro, og at Metrostewarden heller ikke havde kunnet oplyse hende om, hvilken billettype, der ville have været den korrekte, hvilket hun fandt meget kritisabelt. Efter klagerens opfattelse talte dette endvidere for, at kontrolafgiften skulle frafaldes.

Metro Service fastholdt den 31. juli 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at det ikke kunne tages med i betragtning, om klageren havde været i god tro. Metro Service anførte endvidere:

”

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, når du har behov for hjælp og vejledning. Opkaldspunkterne sætter dig i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemanded 24 timer i døgnet.

Jeg beklager at du ikke har fået svar på dit spørgsmål af stewarden. Har du et rejsekort med kundetype ”ung” og glemmer du dette rejsekort, så skal du købe en almindelig billet til en voksen. Du kan ikke rejse på børnebillet som 24 årige, selvom du har et rejsekort med kundetype ”ung”. Rabatten gælder kun når du rejser med rejsekortet.

Metro Service har ikke en ”aftale med DSB” om at studerende kan rejse på børnebillet, så jeg er uforstående over for hvilken aftale, du refererer til. Hvis du er i besiddelse af et ungdomskort (ikke til at forveksle med et studiekort), så kan du rejse i andre takstområder til børnetakst. Dette er dog ikke tilfældet her.

”

Metro Service har under sagens behandling i ankenævnets sekretariat oplyst, at følgende billetinformation vedrørende børn er opsat på alle metrostationer:



#### Børn Children

Børn under 12 år rejser gratis i Hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst to børn pr. voksen. Børn under 16 år, der rejser uden voksen, skal købe en børnebillet. To børn under 16 år, men over 12 år, kan rejse sammen på voksenbillet eller mobilklippekort. Børn under 16 år kan gratis tage ét barn under 12 år med. Børn fra 12 til og med 15 år skal altid have egen billet. Billetter til børn har samme gyldighed som de tilsvarende for voksne.

Children under 12 travel free in Greater Copenhagen when accompanied by an adult. Maximum two children per paying adult. Children under 16 who travel without an adult must buy a child ticket. Two children under 16, but over 12, can travel together on a single adult ticket or mobile multiple-ride ticket. Children under 16 can take one child under 12 with them for free. Children under 16, but over 12, must have their own ticket. Tickets for children have the same validity as adult tickets.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren rejste den 22. juli 2018 fra Nørreport st. til Vestamager st. på en børnebillet, som hun havde købt i DOT mobilbillettapp, og som hun ved kontrollen foreviste sammen med sit studiekort.

Da klagerens studiekort ikke gav adgang til at rejse på børnebillet, var den 24-årige klager ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Der findes for unge mellem 16 år og 25 år og for studerende forskellige muligheder for at få rabat på rejser med tog, bus og metro, herunder bl.a. Ungdomskort og Rejsekort Ung. Klageren har oplyst, at hun er indehaver af et Rejsekort Ung, men at hun ikke havde rejsekortet med sig den pågældende dag.

Ankenævnet bemærker, at en betingelse for at rejse med rabat med ovennævnte særprodukter er, at disse medbringes på rejsen, og for så vidt angår Rejsekort Ung, at dette er checket ind på rejsen. Efter ankenævnets opfattelse kunne klageren derfor ikke med rette gå ud fra, at hun kunne rejse med rabat, når hun ikke medbragte sit Rejsekort Ung.

Uanset at det ville være hensigtsmæssigt, at der i DOT mobilbillettapp fremgik oplysninger om aldersgrænser og vilkår for at rejse på en børnebillet, finder ankenævnet, at klageren ikke havde en berettiget forventning om som 24-årig og studerende at kunne rejse på børnebillet, når hun købte en almindelig enkeltbillet i DOT mobilbillettappen. Det forhold, at Metrostewarden ifølge klagerens oplysninger ikke kunne oplyse, hvilken billet klageren skulle have købt i stedet for en børnebillet, kan ikke ændre på dette. 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.

## **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 fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018, 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.

## Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler (18. marts – 31. oktober 2018):

”

### 2. Rejsehjemmel

Ved rejsehjemmel forstås den billet eller det kort, som rejsen foretages på, herunder rejsekort samt billetter og kort udstedt på mobil.

#### 2.1. Regler og priser

For rejser på Sjælland gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort jævnfør [www.dinofentligetransport.dk](http://www.dinofentligetransport.dk) samt [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

[...]

#### 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 (fra 16 år til og med 25 år), kan fremvise Ungdomskort eller er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse. OBS: Øst for Storebælt findes kundetyperen ung kun på rejsekort.
- 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 DOT's hjemmeside:

”

# Unge

Er du mellem 16-19 år eller studerende, kan du få rabat på dine rejser med bus, tog og metro.

Rejser du ofte, vil du typisk få den bedste pris med et Ungdomskort eller et Rejsekort med kundetype 'ung'.

## Rejsekort personligt, ung

Rejsekort ung er til dig, der har et DSB Ung Kort, et Arriva Ung Kort eller et Ungdomskort og rejser over flere takstgrænser uden for Sjælland eller mellem landsdele. Et rejsekort med kundetypen 'ung' giver dig mulighed for at rejse til en lavere kundetypepris.

På Sjælland, Lolland, Falster og Møn får du med rejsekort 20% rabat på hverdage mellem kl. 11-13 og kl. 18-07 samt på lørdage, søndage og helligdage på alle rejser.

Læs mere

## Ungdomskort

Med et ungdomskort kan du rejse ubegrænset med bus, tog og metro til og fra dit uddannelsessted samt i zone 1-99 (Hovedstadsområdet), 101-199 (Vestsjælland) eller 201-299 (Sydsjælland, Lolland, Falster og Møn) afhængigt af hvor du bor.

- Du skal gå på en ungdoms- eller videregående uddannelse – eller være 16-19 år for at kunne få et ungdomskort.
- Kortet er personligt og kan være gyldigt i 30-120 dage.
- Kortet giver rabat på offentlig transport udenfor Sjælland, Lolland, Falster og Møn.

Læs mere

Køb ungdomskort

## Billet og kort på mobilen

Uanset hvor du er, kan du købe billetter og kort med vores apps eller enkeltbilletter via SMS.

- Med app'en DOT Mobilbilletter kan du købe mobilklippekort og mange andre typer billetter.
- Med app'en DOT Mobilpendlerkort kan du få dit pendlerkort direkte på mobilen.
- Med SMS-billet kan du købe enkeltbilletter blot ved at sende en SMS til 1415.

Læs mere om...

DOT Mobilbilletter app

DOT Mobilpendlerkort app

SMS-billetter

# DOT Mobilbilletter app

Den nemmeste måde at købe mobilbilletter og -klippekort er med vores app "DOT Mobilbilletter".

Du kan købe følgende mobilbilletter og /-kort via DOT Mobilbilletter app'en:

- Almindelige zonebilletter (2-8 zoner)\*
- Mobilklippekort
- Tilkøbsbillet (1 zone)\*
- 24-timersbillet (zone 1-99)\*
- City Pass 24 timer (zone 1-4)\*
- City Pass 72 timer (zone 1-4)\*
- Cykelbillet (8 zoner)
- DSB 1' Regionaltog Tillæg

\* ) Kan udstedes til både børn og voksne

**Bemærk:** App'en skal have tilladelse til at kende telefonens lokation (GPS) for at virke korrekt.

Hent app'en DOT Mobilbilletter

App Store

Google Play

Du kan med fordel købe et Mobilklippekort på DOT Mobilbilletter app, da det er billigere zonevis end at købe almindelige enkeltbilletter.

Har du brug for hjælp til at benytte den nye app kan du få [hjælp til DOT Mobilbilletter app her](#).

Her finder du [handelsbetingelser for køb i DOT Mobilbilletter app](#).

Du kan benytte app'en i hele DOTs område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn).

Læs mere om DOT Mobilklippekort her

## Enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner)

Du kan købe en enkeltbillet til korte rejser til:

- Voksen
- Barn
- Pensionist (fra 4 zoner)

Billetter til korte rejser kan købes:

- I busser
- På DSBs og Metros stationer ([automater](#) og [betjent salg](#))
- På visse lokalbanestationer ([automater](#) og [betjent salg](#))
- I visse lokalbanetog i Hovedstaden
- I [DOT mobilbilletter app](#) og DSB app.
- [DSBs netbutik](#)
- [Via SMS](#) eller [køb din mobilbillet online her](#)

### Børn under 12 år

Et barn under 12 år betaler børnepris, når det rejser alene, og kan gratis tage et barn under 12 år med. To børn under 12 år kan rejse gratis, når de følges med en voksen med gyldig billet eller kort.

Med [mobilklippekort](#) kan to børn rejse sammen på ét klip. For øvrige billettyper skal to børn, der rejser sammen, have hver sin billet.

### Børn under 16 år

Et barn under 16 år betaler børnepris og kan gratis tage et barn under 12 år med.

Børnebilletter følger de samme bestemmelser, som er beskrevet tidligere for henholdsvis billetter til korte og lange rejser.

Børn, der er fyldt 16 år, betaler voksenpris.

”

### Fra Rejsekorts hjemmeside:

”

# Ung

Med kundetypen Ung på rejsekort får du rabat på rejser, der krydser en eller flere takstgrænser, desuden rejser du til en lavere kundetypepris (end prisen for en voksen) på alle øvrige rejser med tog i Jylland og på Fyn undtagen i Nordjylland (NTs område).

Du kan kun bruge rejsekort med kundetypen Ung, hvis du er mellem 16 og 25 år (begge inklusive) eller har et Ungdomskort eller er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort.

Med kundetypen Ung har du desuden mulighed for at få tidsrabat på rejser mellem takstområder på bestemte dage og tidspunkter.

Se hvilke dage og tidspunkter, du får rabat som Ung [her](#).

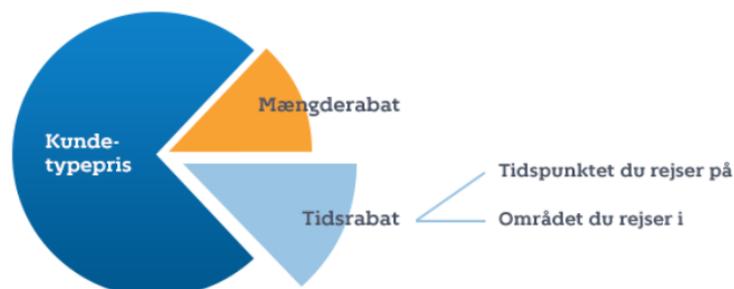
Husk: Du skal kunne fremvise personlig ID med alder eller dit Ungdomskort på rejser. ”

Når man klikker på linket ”her” vises følgende om tidsrabat:

”

# Tidsrabat

Tidsrabat er en rabat, som rejsekortkunder får på rejser på tidspunkter, hvor der ikke er trængsel i den kollektive trafik. Din tidsrabat er som udgangspunkt bestemt af, hvornår og hvor du rejser.



## Hvornår og hvor rejser du

Med rejsekort får alle kundetyper tidsrabat på rejser uden for myldretiden, hvis rejserne ikke krydser en takstgrænse. Tidsrabatten på 20% gives på hverdage kl. 11-13 og kl. 18-07 samt lørdag, søndag og helligdage.

På rejser, der krydser en grænse mellem takstområder, får kundetyperne 'Pensionist' og 'Ung' tidsrabat på 20%. Hvis rejsen ikke krydser Storebælt, gives rabatten i samme tidsrum som rabatten inden for takstområder (se skemaet neden for).

Krydser rejsen Storebælt, gives der rabat til Pensionister og Unge i tidsrummene: Hverdage kl. 11-13 og kl. 18-07 samt lørdag kl. 00-08 og 14-23:59 og søndag kl. 00-12 og kl. 19-23:59.

Hvis du vil vide, om du får tidsrabat på en konkret rejse, så brug [prisberegneren](#). Få et overblik over takstområder og takstsæt [her](#).

**Bemærk:**

Det er tidspunktet for det første check ind på en rejse, der afgør, om rejsen udløser tidsrabat. Hvor lang tid rejsen varer, og om du checker ind eller ud undervejs har ingen indflydelse på, om du får tidsrabat.

	Gælder for kundetyper	Rabatsats	Tidspunkter
<b>Rejser der ikke krydser en takstgrænse</b>	Alle kundetyper	20%	Hverdage kl. 11-13 og kl. 18-07.  Lørdag, søndag og helligdage.
<b>Rejser på tværs af takstgrænser</b> (krydser ikke Storebælt)	Ung Pensionist	20% OBS - kun togrejser	Hverdage kl. 11-13 og kl. 18-07.  Lørdag, søndag og helligdage.
<b>Rejser på tværs af takstgrænser</b> (på tværs af Storebælt)	Ung Pensionist	20% OBS - kun togrejser	Hverdage kl. 11-13 og kl. 18-07.  Lørdag kl. 00-08 og kl. 14-23:59.  Søndag kl. 00-12 og kl. 19-23:59. "

**Kundetypepriser for rejsekort pr. 26.05.2018:**

"

**Bilag 2 - Kundetypepriser**

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Sjælland - Malmø

Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
2	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
3	20,00	10,00	20,00	20,00	10,00	13,00	10,00
4	26,00	13,00	26,00	26,00	13,00	13,00	13,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00	16,00	13,00	16,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00	19,00	13,00	19,00
7	43,00	21,50	43,00	43,00	21,50	13,00	21,50

"

**PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

**Klageren anfører følgende:**

" Klagen drejer sig om, at der manglede information i applikationen 'DOT mobilbillet', omkring alder og generelle forhold for hvornår man kan rejse på en børnebillet i metroen. Og da jeg undersøgte forholdene

for at rejse som ung, var denne dén passende billet. DSB og Metroselskabet har en aftale om at unge og studerende kan rejse billigere, og mange gange kaldes unge for børn på DSB's hjemmeside. Prisen korresponderer med den jeg ville betale med mit rejsekort og ligeledes navnet for billetten. Derved er der stor forvirring fra min side af, hvorfor børnebilletten hos Metroselskabet ikke er det samme. Ydermere var kontroløren ikke i stand til at fortælle mig hvilken billet der ville være korrekt for mig at rejse med. Dette beviser for mig, at forvirringen er hos flere personer og hos Metroselskabets personale, om hvilken billet jeg skulle rejse med.

Jeg havde i god tro købt den billet der gav mest mening og ønskede ikke at snyde systemet. Jeg havde rejst fra Faaborg og var næsten hjemme ved Vestamager, så det ville ikke give mening, ikke at købe den sidste billet til metroen.”

### **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](http://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 22. juli 2018 kl. 16:34 på strækningen Ørestad station – Vestamager station. Klager, som er 24 år, fremviste en mobil børnebillet indkøbt i zone 01. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

## 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 (fra 16 år til og med 25 år), kan fremvise Ungdomskort eller er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse. **OBS: Øst for Storebælt findes kundetyperen ung kun på rejsekort.**
- **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 barnepriis) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

## 2.8. 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 pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,



- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte (pariserring) eller lamineringslomme er åben,
- **kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,**
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Klager udtaler i flere omgange ”DSB og Metroselskabet har en aftale om at unge og studerende kan rejse billigere”. Vi har svaret klager, at det må bero på en misforståelse fra hendes side, da en sådan aftale ikke eksisterer.

Uddannelses- og Forskningsministeriet samt Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte har indgået aftale med trafikelskaberne om, at de unge/studerende, der opfylder betingelserne, kan købe et ”Ungdomskort”, som giver indehaveren ret til at rejse til rabat-pris i et nærmere defineret område og tidsrum. Klager er ikke indehaver af et sådan kort.

I tråd med ovenstående aftale med Uddannelsesmyndighederne tilbyder Rejsekort A/S et produkt, der hedder ”Rejsekort Ung”. ”Rejsekort Ung” er et personligt rejsekort, som er forudindstillet til at indehaveren kan rejse til nedsat pris i henhold til bestemmelserne for produktet. Retten til at rejse til nedsat pris på ”Rejsekort Ung” er dog som minimum betinget af, at kortet er checket ind.

I den konkrete sag anvendte klager ikke sit ”Rejsekort Ung”. I stedet var hun af den opfattelse, at hvis hun havde ret til at rejse til nedsat pris på ”Rejsekort Ung”, så havde hun også automatisk ret til at rejse til børnepris når hun købte en ordinær mobilbillet.

Klager gør gældende, at hun mener, at informationen på DOT’s app, hvor hun købte børnebilletten, er mangelfuld og at da klager ledte efter et produkt ”ung” i app’en kom der ikke nogen forslag, hvoraf hun konkluderede, at en børnebillet måtte være den rigtige rejsehjemmel. *Her vil vi gerne præcisere, at klager har valgt at benytte sig af den engelsksprogede version på app’en – produkter og priser er dog enslydende.* Men der ikke findes en speciel rabatpris på en løssalgsbillet til typen Ung, hvorfor den mulighed naturligvis ikke dukkede op i app’en. Hvis man ønsker at rejse til den særlige Ung-pris fordrer det, at man enten checker ind på sit ”Rejsekort Ung” eller er i besiddelse af periodekortet ”Ungdomskort”.

På Rejsekorts hjemmeside <https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/ung/rejsekort-personligt.aspx> står der om UNG kortet:

# Ung

Med kundetypen Ung på rejsekort får du rabat på rejser, der krydser en eller flere takstgrænser, desuden rejser du til en lavere kundetypepris (end prisen for en voksen) på alle øvrige rejser med tog i Jylland og på Fyn undtagen i Nordjylland (NTs område).

Du kan kun bruge rejsekort med kundetypen Ung, hvis du er mellem 16 og 25 år (begge inklusive) eller har et Ungdomskort.

Med kundetypen Ung har du desuden mulighed for at få tidsrabat på rejser mellem takstområder på bestemte dage og tidspunkter.

Se hvilke dage og tidspunkter, du får rabat som Ung [her](#).

Husk: Du skal kunne fremvise personlig ID med alder eller dit Ungdomskort på rejser.

# Ung



**Pris for kort kr. 50**

- ✓ Giver mulighed for den største mængderabat
- ✓ Giver adgang til online selvbetjening og tank-op
- ✓ Kan spærres hvis du mister det
- ✓ Kan kun bruges af indehaveren

**NB** Du indbetaler minimum 100 kr. (til at rejse for) ved bestilling af dit rejsekort. Kortet er gyldigt i fem år.

Med et rejsekort personligt kan du få størst mulig **mængderabat** på dine rejser.  
**Bemærk:** Du kan ikke udnytte mængderabatten på Sjælland.

Kortet er personligt og må ikke lånes ud - du kan dog altid tage andre med på kortet, når du rejser. Det er påtrykt dit navn og eventuelt foto. Et rejsekort personligt giver dig adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, og der kan tilknyttes en **tank-op-aftale** (af en myndig person over 18 år og **kun med dankort/visadankort**). Desuden kan kortet spærres, hvis du er uheldig at miste det.

Med rejsekort personligt får du **introduktionsrabat** den første måned.  
**Bemærk:** Du kan ikke udnytte introduktionsrabatten på Sjælland.

**Bestil med faktura**

---

**Ung (fra 18 år)**

Leveringstid 2 uger

Bestil

---

**Ung (16-17 år)**

Bestil

På DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/hjaelp-til-billetter/rejsende/unge/> kan man læse nedenstående:

## Unge

Er du mellem 16-19 år eller studerende, kan du få rabat på dine rejser med bus, tog og metro.

Rejser du ofte, vil du typisk få den bedste pris med et Ungdomskort eller et Rejsekort med kundetype 'ung'.

### Rejsekort personligt, ung

Rejsekort ung er til dig, der har et DSB Ung Kort, et Arriva Ung Kort eller et Ungdomskort og rejser over flere takstgrænser uden for Sjælland eller mellem landsdele. Et rejsekort med kundetypen 'ung' giver dig mulighed for at rejse til en lavere kundetypepris.

På Sjælland, Lolland, Falster og Møn får du med rejsekort 20% rabat på hverdage mellem kl. 11-13 og kl. 18-07 samt på lørdage, søndage og helligdage på alle rejser.

Læs mere

### Ungdomskort

Med et ungdomskort kan du rejse ubegrænset med bus, tog og metro til og fra dit uddannelsessted samt i zone 1-99 (Hovedstadsområdet), 101-199 (Vestsjælland) eller 201-299 (Sydsjælland, Lolland, Falster og Møn) afhængigt af hvor du bor.

- Du skal gå på en ungdoms- eller videregående uddannelse – eller være 16-19 år for at kunne få et ungdomskort.
- Kortet er personligt og kan være gyldigt i 30-120 dage.
- Kortet giver rabat på offentlig transport udenfor Sjælland, Lolland, Falster og Møn.

Læs mere

Køb ungdomskort

Klager oplyser desuden, at DSB kalder 'unge' for 'børn' og at det har bidraget til hendes forvirring.

Vi har kigget på DSB's hjemmeside <https://www.dsb.dk/rejsende/unge-og-studerende/> men kan ikke genkende klagers udsagn.

DSB opererer med mange forskellige typer billetter og kort, men vi kan ikke se noget sted at DSB skriver, at man som 24 årig kan rejse på ordinær børnebillet hvis man har glemt sit fordelsprodukt fx Rejsekort Ung eller Ungdomskortet.

Hvis man ikke har sit fordelsprodukt med sig, og er fyldt 16 år skal man købe en voksenbillet, se herunder:

## Zonebilletten (2-8 zoner) Sjælland og Øerne, barn

Zonebilletten (2-8 zoner) til rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn til børn



### Til dig, der:

- Er 12-15 år (inkl.)
- Er under 12 år og rejser alene eller sammen med en voksen/ung/pensionist, der allerede har 2 andre børn under 12 år med på sin billet
- Rejser lokalt på Sjælland, Lolland, Falster og Møn i mellem 2-8 zoner

Klager oplyser desuden, at stewarden ikke var i stand til at svare hende på hvilken billet hun så skulle købe, hvoraf klager udleder, at hvis stewarden ikke kunne svare på dét, hvordan skulle hun så kunne vide det. Når en steward kontrollerer billetter må han eller hun udelukkende forholde sig til om passageren kan fremvise gyldig rejsehjemmel, og hvis dette ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. I den konkrete sag fremviste den voksne klager en børnebillet og fik af stewarden en kontrolafgift fordi klager rettelig skulle have haft en voksen billet.

I den konkrete situation havde stewarden allerede oplyst klager om, at hun fik en afgift fordi hun ikke havde en voksenbillet. Stewardernes uddannelse i og kendskab til zonesystemet, billetter, rejsekort, rabatprodukter o.m.a. er meget stort. Det er dog ikke rimeligt, at forvente, at stewarden – uden dybdegående kendskab til klagers baggrund – på stedet, skal kunne svare på hvilken billet hun så skulle købe – udover, at han allerede havde oplyst hende om, at en voksenbillet var den korrekte rejsehjemmel. Og i den konkrete sag er en voksenbillet den eneste gyldige billet for en person på 24 år, som ikke medbringer nogen anden form for rejsehjemmel.

Det er således vores påstand, at kontrolafgiften er pålagt med rette og at hverken Metro, DSB eller DOT kan gøres ansvarlige for, at klager ikke havde forstået, at hun skulle anvende sit "Rejsekort Ung" for at få den tilknyttede rabat.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner."

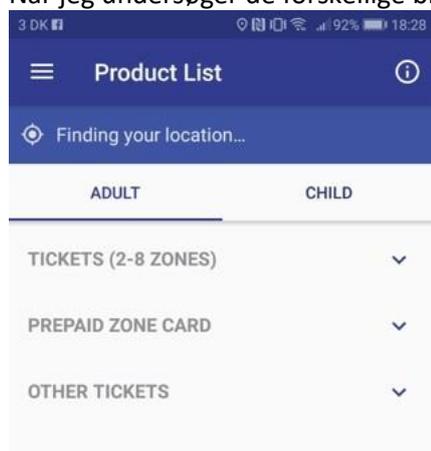
### Hertil har klageren bemærket:

"Den 22 juli 2018 tager jeg metroen fra Nørreport til Vestamager. Jeg havde ikke mit Rejsekort Ung kort med mig og derfor måtte jeg købe billetten på en anden måde. Jeg installere derfor "DOT Mobilbilletter"

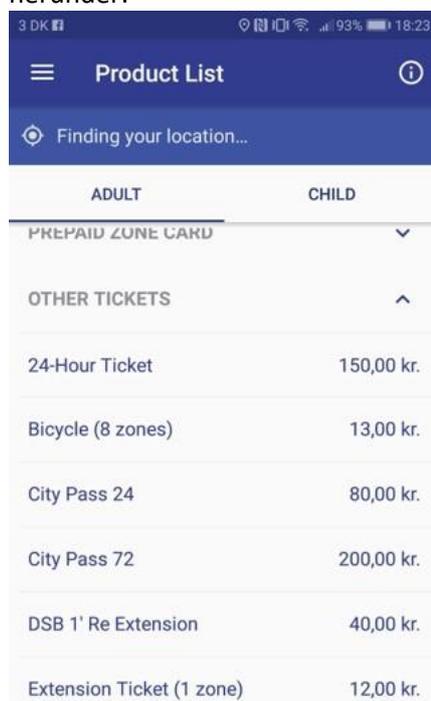
applikationen og leder efter en billet. Eftersom jeg normal rejser som ung, leder jeg efter en billet der hedder ung. Så langt er jeg enig med [NN] som behandler sagen på Metro Services vegne. Men i hendes videre påstand er jeg dybt uenig ([NN], S. 2018). Blot fordi der ikke var en billet der hed "ung" valgte jeg ikke, at købe en "børne" billet. Dette er en yderst simplificering af situationen, som sagsbehandleren beklageligt ikke ved tilstrækkeligt om. Den dissiderede påstand som jeg her vil argumentere imod er den følgende: "(...) da klager ledte efter et produkt "ung" i app'en kom der ikke nogen forslag, hvoraf hun konkluderede, at en børnebillet måtte være den rigtige rejsehjemmel." ([NN], S. 2018)

Jeg vil her vise al den information som jeg kunne få ud af applikationen da jeg brugte den. Applikationen er på engelsk men som [NN] selv beskriver er der ingen forskel og informationerne er de samme på dansk og engelsk. Videre er mine dokumentationer, de vedhæftede billeder 'print screen' fra min telefon af de forskellige menuer i applikationen.

Når jeg undersøger de forskellige billettyper der er til rådighed i applikationen ser jeg denne oversigt:



Jeg kan altså, i menuen under "Alle biletter" vælge "Voksen" eller "Barn" og så er der videre de 3 understående muligheder. Under "Andre biletter" er der heller ingen der passer til mig og min rejse, som det kan ses herunder:



Ingen af de overstående billetter passer på en "ung" og studerende som skal rejse 2 zoner. Jeg ved derved ikke i situationen den 22 juli, hvilken billet der er den rigtige. Herved begynder jeg at kigge på de forskellige billettyper. Her til at starte med, voksenbilletten:

3 DK 18:23

**Your order**

Finding your location...

2 zones

**Adult**  
24,00 kr. - 1 +

**Child**  
12,00 kr. - 0 +

**Price:** 24,00 kr.

New Payment Card  
Pay with un-stored payment card >

I accept the terms and conditions ⓘ

BUY TICKET

Den information jeg er givet er prisen og det er alt. Der er ingen steder hvor jeg kan få information om vilkårene til billetten eller aldersgrænser vedrørende denne. Intet sted bliver jeg henvist til "De fælles Rejse-regler" i applikationen og ved derfor ikke noget omkring de regler som [NN] henviser til, i det øjeblik hvor jeg køber en billet ([NN], S. 2018).

Videre herunder ses de informationer der er til rådighed ved initieret køb af en børnebillet:

3 DK 18:23

**Your order**

Finding your location...

2 zones

**Child**  
12,00 kr. - 1 +

**Adult**  
24,00 kr. - 0 +

**Price:** 12,00 kr.

New Payment Card  
Pay with un-stored payment card >

I accept the terms and conditions ⓘ

BUY TICKET

Igen er der ingen information omkring billettypen ud over pris og her er ingen henvisning til de regler [NN] selv henviser til i svaret til klagesagen ([NN], S. 2018). Herunder ses den billet jeg købte:



På denne billet er der endvidere ikke nogle informationer om alder eller henvisninger til gældende regler.

Da jeg havde gennemgået de forskellige valgmuligheder, kunne jeg konkludere at ingen passede og jeg kunne ingen videre information finde. Derfor valgte jeg, hvad jeg så som den bedst begrundet mulighed. Jeg er ikke voksen, jeg er studerende. Jeg er heller ikke barn, jeg er studerende. Som studerende kan jeg fra de fleste transportmuligheder og billettyper, som man kan finde her omkring i landet, rejse som studerende. Det er altså en normal mulighed. Men denne er ikke min vigtigste pointe, at komme frem til her i denne sammenhæng, da navnet på bileterne praktisk set er ligegyldige. Dette er blot en terminologi for at differentiere den ene billettype fra den anden. Det skal understreges, at jeg ved min usikkerhed omkring billettypen begyndte at researche mig frem til vilkårene omkring at rejse som "barn", men fandt blot beskrivelser omkring at rejse som "ung" eller "voksen". Videre, det jeg ønsker at slå fast er prisen. Med mit Rejsekort Ung betaler jeg 12 kr. for at rejse i 2 zoner. Så da jeg kun bliver informeret omkring prisen, ved undersøgelse af billettyperne, er denne min konkluderende faktor. Min videre logik var tilmed, at når jeg normalt betaler denne pris for at rejse med metroen er der, da intet galt i at vælge en billet ved samme pris.

Herved er [NN]s udtagelser omkring mit valg af billettype ikke korrekt ([NN], S. 2018). Dette har jeg dog forklaret til Metro Service da jeg sendte dem min klage. Konkluderende er begrundelsen for mit valg bygget på en analytisk og logisk tilgang til Metro Services anbefalede applikation, og yderst begrænset af informationerne til rådighed i applikationen. Informationerne i applikationen finder jeg yderst beklagelige, da konsekvenserne af at vælge en 'forkert' billet er yderst uoverkommelige. Var jeg bedre informeret i applikationen havde jeg valgt anderledes og hvis jeg var henvist til det rette sted (til De fælles Rejseregler) havde jeg kunne finde svaret selv og derved valgt den 'korrekte' billet. Det er DOT Mobilbillets ansvar, at være gennemskuelig og informere tilstrækkelig omkring deres vilkår og reglement vedrørende deres bileter. Dette har de ikke gjort hvorved jeg kræver at bøden, som jeg fik for deres misinformation, ikke er rettidigt givet og skal annulleres.

Videre vil jeg uddybe informationerne til dem, omkring Stewardens behandling af mig ved overgivelsen af kontrolafgiften. Endvidere vil jeg igen rette [NN]s usande påstand omkring det pågældende hændelsesforløb ([NN], S. 2018).

Jeg forventede, som [NN] skriver i svaret til klagesagen, at "Stewardernes uddannelse i og kendskab til zonetystemet, billetter, rejsekort, rabatprodukter o.m.a. er meget stort." ([NN], S. 2018). Det måtte kunne forventes at han som jeg havde med at gøre har uddannelse i den stilling han beskæftiger og at han har et kyndigt kendskab til regler osv. ligesom [NN] skriver i ovenstående citat. Hendes videre beskrivelse er dog så langt fra sandheden som den kan komme og det provokere mig når jeg allerede har skrevet til Metro Service om hændelsesforløbet, som også var gældende i min ovenstående irettesættelse ([NN], S. 2018). Videre, skriver [NN] således: "Det er dog ikke rimeligt, at forvente, at stewarden – uden dybdegående kendskab til klagers baggrund – på stedet, skal kunne svare på hvilken billet hun så skulle købe – udover, at han allerede havde oplyst hende om, at en voksenbillet var den korrekte rejsehjemmel." ([NN], S. 2018).

Jeg snakkede med Stewarden i godt en halv time, da jeg oprigtigt ikke kunne forstå begrundelsen for kontrolafgiften og da jeg prøvede at få information fra ham om hvilken billet der ville være den 'rigtige'. I kronologisk rækkefølge vil jeg nu uddybe hændelsesforløbet for dem:

Da jeg mødte stewarden viste jeg, som efterspurgt, billetten til ham. Han fortæller mig at jeg er for gammel til at rejse med denne billet, hvormed jeg viser ham mit studiekort fra Københavns Universitet. Han fortæller mig stadig at han mener, at jeg rejser på den 'forkerte' billet. Her forklare jeg ham præcis det samme, som jeg gør til dem i dette svar herover. Jeg referere herved til min gennemgang af DOT Mobilbilletter billettertyper og manglende informationer, at jeg er studerende og normalt rejser med Rejsekort ung og at den pris jeg betaler for 2 zoners rejse er 12 kr. Jeg var meget forklarende, uddybende og høflig over for ham. Så han fik præcis den samme information som de har omkring mig, klageren og baggrund. Derfor må jeg meddele dem at [NN]s påstand som herover refereret er usand og udviser ingen kendskab til hændelsesforløbet ([NN], S. 2018).

Videre konsultere stewarden med en kollega over hans kommunikations apparat, hvor kollegaen kommer frem til same konklusion, at jeg rejser med en ugyldig billet.

I mellemtiden er vi ankommet til Vestamager metrostation og står på stationen, mens stewarden udfylder min kontrolafgift. Jeg fortæller ham, at jeg stadig ikke er enig i hans kendelse, hvormed han tager billede af mit studiekort og billetten, som han sender til Metro Service (formodentligt er dette modtaget hos Metro Service), for at sikre, at de ville vide det samme når jeg indsendte min klage. Det skal da noteres at stewarden selv var yderst venlig i behandlingen af mig.

Men videre må jeg igen fortælle dem at [NN] taler usandt da hun skriver "(...) udover, at han allerede havde oplyst hende om, at en voksenbillet var den korrekte rejsehjemmel." ([NN], S. 2018). Dette kunne igen ikke være længere fra sandheden og hendes påstande fornærmer mig videre. Jeg spurgte nemlig stewarden ligeud: "Hvis denne ["Børnebillet"] ikke er korrekt for mig at køre i Metroen med, hvilken mener du så, at jeg burde have købt?". Til dette svarede han således: "Det ved jeg ikke.". Her udviser han usikkerhed omkring min argumentation som studerende, der normalt rejser billigere og finder ikke at der er en billet der er passende. Dermed kan jeg igen påpege at [NN]s udtalelse er usand og stewarden fortalte mig ikke, at en voksenbillet var den korrekte rejsehjemmel ([NN], S. 2018). Dette er opdigtet fra hendes side.

Videre i hændelsesforløbet spurgte jeg stewarden om vi var færdige med overdragelsen af kontrolafgiften - det var vi - så jeg sagde pænt farvel og gik hjem. Jeg gik og var uvidende om hvorfor jeg gjorde noget forkert, for stewarden vidste ikke selv hvilken billet jeg skulle have købt og viste usikkerhed omkring min argumentation. Samt, jeg har ret til at få information om hvilken billet der er 'korrekt' når jeg spørger Metro Services ansatte og han har pligt til, at informere mig herom.

Konkluderende vil jeg skrive det same til dem, som jeg skrev I min klage til Metro Service: hvordan kan det forventes, at jeg som kunde skal kunne vide, at jeg har valgt den 'forkerte' billet, ud fra den information der er tilgængelig på det medium jeg brugte til at købe en billet og da stewarden ikke engang selv, med hans uddannelse og velinformerede stilling, ved hvilken billet der var 'rigtig' at købe? Det er ikke fair at jeg skal betale en kontrolafgift, fordi jeg var yderst misinformeret og da jeg så konsultere med Metro Services personale, kan de ikke selv give mig et svar. Endvidere er [NN]s sagsbehandling af denne klagesag yderst kritisk ([NN], S. 2018). Som argumenteret herover, antager hun mange ting og udviser ingen viden omkring situationen ([NN], S. 2018), på trods af at jeg har forklaret Metro Service hele hændelsesforløbet I min første klage til Metro Service. Det er væsentlige ting hun fordrejer sandheden omkring og det er derved ikke okay i behandlingen af min sag.

Til sidst vil jeg udtrykke sammenfattende hvorfor jeg mener, at den pågældende kontrolafgift skal annulleres.

Jeg var I god tro og søgte al den information jeg kunne få, fra applikationen DOT Mobilbilletter og fra søgninger efter vilkår og reglementer. På trods af dette vælger jeg den 'forkerte' billet, efter Metro Services mening. Herved må jeg argumentere at applikationen ikke er informerende og det er endvidere ikke oplyst hvor jeg kan finde informationerne henne. Videre er det urimeligt at forvente, at Metro Services kunder skal kunne vide hvilke billetter der er 'korrekte' at rejse med, når den spurgte steward ikke engang selv ved det. Til sidst vil jeg tilføje, at sagsbehandleren fra Metro Service direkte lyver i min klagesag. Det er uhørt og skal derfor tages med i betragtningen af min klagesag. Metro Service har pligt til at sige sandheden i deres hørings svar til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Det at de ikke fortæller sandheden udviser en ligegyldighed overfor deres kunder og giver en utilfredsstillende sagsbehandling.

Efter at jeg har argumenteret for min sag I dette hørings svar, ønsker jeg den pågældende kontrolafgift annulleret."

### Hertil har indklagede bemærket:

"Når klager skriver, at hun med sit Rejsekort Ung betaler 12 kr. for at rejse i 2 zoner, er dette kun, når der rejses *udenfor* myldretiden.

I den konkrete sag har klager rejst i myldretiden og prisen ville – havde klager benyttet sit Rejsekort Ung – have været 15 kr. for 2 zoner; altså mere end prisen for en børnebillet til 2 zoner.

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Sjælland - Malmø

Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
2	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
3	20,00	10,00	20,00	20,00	10,00	13,00	10,00
4	26,00	13,00	26,00	26,00	13,00	13,00	13,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00	16,00	13,00	16,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00	19,00	13,00	19,00

Det er muligt, at det ikke i selve appen fremgår, hvornår man er barn og hvornår man er voksen, men på alle vore stationer er opsat billetinformaton, hvoraf blandt andet fremgår:



### Børn Children

Børn under 12 år rejser gratis i Hovedstadsområdet, hvis de følges med en voksen. Dog højst to børn pr. voksen. Børn under 16 år, der rejser uden voksen, skal købe en børnebillet. To børn under 16 år, men over 12 år, kan rejse sammen på voksenbillet eller mobilklippekort. Børn under 16 år kan gratis tage ét barn under 12 år med. Børn fra 12 til og med 15 år skal altid have egen billet. Billetter til børn har samme gyldighed som de tilsvarende for voksne.

Children under 12 travel free in Greater Copenhagen when accompanied by an adult. Maximum two children per paying adult. Children under 16 who travel without an adult must buy a child ticket. Two children under 16, but over 12, can travel together on a single adult ticket or mobile multiple-ride ticket. Children under 16 can take one child under 12 with them for free. Children under 16, but over 12, must have their own ticket. Tickets for children have the same validity as adult tickets.

Af de fælles rejseregler fremgår det:

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 (fra 16 år til og med 25 år), kan fremvise Ungdomskort eller er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse. **OBS: Øst for Storebælt findes kundetypen ung kun på rejsekort.**
- **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 barnepriis) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

Herudover findes der yderligere en række kundetyper, som er specifikke for de enkelte selskaber. Der henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Der henvises tillige til de respektive selskabers hjemmesider og af m.dk fremgår det blandt andet på <https://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/enkeltbilletter>:

## Voksne, børn og cykler

### Hvilke typer billetter findes der?

Du kan købe enkeltbilletter til:

- Voksne
- Børn og unge under 16 år (gælder også til hunde)
- Cykler

Billetter til voksne og børn kan købes fra to til alle zoner. En cykelbillet gælder i alle zoner. [Læs om zonesystemet her](#)

Læs om rejser med **børn, hunde og cykler**.

### Hvordan bruger jeg enkeltbilletter?

Enkeltbilletten køber du ganske enkelt, og så kan du stige på. Tjek at dato og tidspunkt er korrekt.



Da klager ikke umiddelbart kunne finde informationen om, hvornår man er barn og hvornår man er voksen i appen, ville det have været nærliggende at søge denne information andetsteds, på DOT's hjemmeside, på [www.m.dk](http://www.m.dk), på stationen etc.

Udover ovenstående muligheder for at finde informationen, ville det på stationen have været muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet.

Operatøren vil kunne oplyse og rådgive om billettyper, driftsinformationer og andre informationer i relation til metroen.

Jeg skal ikke gå ind i gisninger om, hvad der er blevet sagt i dialogen mellem klager og vores medarbejder, men jeg få fastholde, at metroen – som indledningsvis anført af [NN] i vores første svar - kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigning selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Jeg må imidlertid anføre, at jeg finder det meget usandsynligt, at vores medarbejder ikke skulle have været bekendt med at en korrekt billet til en voksen (24 år) skulle være minimum 2 zoner Voksen.

Når det ved stikprøvekontrol konstateres, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, har vedkommende således modtaget en ydelse, der ikke er betalt for. Stewarden og efterfølgende sagsbehandleren har ikke mulighed for at vurdere, om dette skyldes en bevidst eller ubevidst handling, eller om passageren har handlet i god eller ond tro, hvorfor passageren selv må bære ansvaret for, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift.

Vi finder det således uomtvisteligt, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret den 22. juli 2018, hvorfor vi anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og derfor fastholder vort krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved