

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0185
- Klageren:** XX  
2720 Vanløse
- Indklagede:  
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af Ungdomskort på telefonen. Kontrolafgiften blev efterfølgende nedskrevet til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., da kortet var gyldigt på kontroltidspunktet
- Parternes krav:** Klageren ønsker ekspeditionsgebyret annulleret  
Indklagede fastholder dette
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, 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 rejste den 21. august 2018 med metroen. Han havde glemt sin private mobiltelefon, hvor hans Ungdomskort var på, men han havde dog sin arbejdsmobiltelefon med, hvor han havde downloadet appen "Mit Ungdomskort" for at kunne fremvise kortet ved en eventuel kontrol. Da han åbnede appen, skulle han imidlertid angive en adgangskode for at aktivere kortet, men denne kode ville blive sendt til hans private mobiltelefon. Han kunne derfor ikke få adgang til sit Ungdomskort.

På strækningen mellem Lindevang st. og Flintholm st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han kl. 15:08 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Han anmodede den 22. august 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at han havde fortalt stewarden, at han var DSB Plus-kunde og tilmeldt "Glemt kort" ordningen og derfor ikke kunne forstå, hvorfor han modtog en kontrolafgift, da han gik ud fra, at de kunne slå ham op i systemet.

Metro Service nedskrev den 27. august 2018 kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. med henvisning til at klageren havde gyldigt Ungdomskort på tidspunktet for kontrollen men ikke kunne forevise dette, men at "Glemt kort" ordningen er et DSB-produkt, som kun er gældende hos dem og ikke hos Metro Service.

Klageren har efter sagens overgivelse til ankenævnet anført, at det af rejsereglerne i "Mit Ungdomskort" app'en ikke fremgår, at glemt kort ordningen kun gælder DSB tog, men at der blot står angivet:

*Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på [dsb.dk](http://dsb.dk), kan afgiften nedskrives til 0 kr. (Seks gange inden for 12 måneder), hvis man har et gyldigt kort.*

Metro Service har henvist til DSB's hjemmeside:

## Der er hjælp at hente, hvis du glemmer dit pendlerkort

Glemt Kort er en service til dig, der rejser med pendlerkort.

Når du er tilmeldt Glemt Kort, kan du nøjes med at oplyse dit CPR-nummer, hvis du har glemt dit togkort og får tjekket billet på rejsen. På den måde kan togpersonalet hurtigt kontrollere, at du har et gyldigt pendlerkort.

### Sådan fungerer Glemt Kort

- Med DSB Plus har du en ekstra fordel ved at kunne tilmelde dig Glemt Kort.
- Det kort, du tilmelder, skal være købt og/eller fornyet hos DSB.
- Glemt Kort-servicen gælder til alle DSB's tog, inklusive **S-tog**.
- Du kan gøre brug af Glemt Kort-servicen 6 gange om året.




## Du kan tilmelde dig Glemt Kort-servicen med følgende kort

[DSB Pendlerkort](#) og [DOT Pendlerkort](#)

[DSB Bus & tog-årskort](#)

DSB og DOT [Mobilperiodekort](#)  købt i DSB eller DOT apps

[Øresundskort](#)

[Fynbus-periodekort](#) 

[Erhvervskort](#)

[Pensionistkort](#)

[Ungdomskort 16-19 år og ikke studerende](#)

[Ungdomskort Studerende på en videregående uddannelse](#)

[Ungdomskort Elever og Studerende på en Ungdomsuddannelse](#)

Fra handelsbetingelserne for Ungdomskort:

### Kontrol

Ungdomskortet skal vises for buschauffører ved indstigning i bussen og for kontrolpersonale på forlangende.

Ved glemt kort eller manglende strøm/knust glas (digitale kort) gælder samme regler som for DSBs periodekort. Dvs. du skal købe en anden billet inden du på begynder din rejse. Gør du ikke det, må du påregne at skulle betale en kontrolafgift. Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på [www.wodsb.dk](http://www.wodsb.dk), kan afgiften nedskrives til 0 kr. (seks gange inden for 12 måneder), hvis man har et gyldigt kort. Glemt kort Ordning kun dækker DSB tog.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 21. august 2018 ikke forevise sit Ungdomskort, idet han havde glemt sin private mobiltelefon, hvorpå kortet var.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, ligesom kontrolafgiften blev nedskrevet med rette til 125 kr. i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler, da klageren havde gyldigt Ungdomskort på tidspunktet for kontrollen.

Ankenævnet bemærker, at "Glemt kort" ordningen kun gælder i DSB-tog, hvilket fremgår, når passageren tilmelder sig ordningen på [www.DSB.dk](http://www.DSB.dk). Da kontrollen foregik i metroen, som ikke er omfattet af reglerne, har klageren ikke krav på yderligere nedskrivelse.

Ankenævnet bemærker, at det kommunikeres til kunden i app'ens handelsbetingelser, at ordningen kun gælder i DSB tog. Hvis der i app'en derudover er "Rejseregler", således som klageren gør gældende, og hvor dette ikke fremgår eksplicit, bør dette tilføjes, så der er overensstemmelse mellem handelsbetingelserne og rejsereglerne i app'en.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for ekspeditionsgebyret.

## **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.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår:

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemmt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"Tirsdag d. 21. august kørte jeg med metroen. Jeg har to mobiltelefoner - en privat og en arbejdstelefon - og plejer at have begge med. Det havde jeg dog ikke lige denne dag, men jeg havde app'en "Mit Ungdomskort" installeret på min arbejdstelefon, som var den, jeg havde med i den konkrete situation. Den kunne dog ikke logge ind, da den skulle verificere. Den sendte så en adgangskode via SMS til mit private nummer - men den telefon lå jo derhjemme...

Da der kom en kontrollør forklarede jeg ovenstående til ham og sagde, at jeg gerne oplyste mit CPR-nr., så han kunne slå mig op og se, at jeg var indehaver af et gyldigt Ungdomskort. Jeg fik kontrolafgiften alligevel og skrev derfor en klage til Metro Kundeservice, som bl.a. har svaret følgende:

"Jeg har været i kontakt med DSB Ungdomskort og har fået bekræftet, at dit kort var gyldigt i det område, du befandt dig i på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Jeg har derfor reduceret din kontrolafgift til 125 kr. og vedhæftet et nyt indbetalingskort, som du kan benytte."

Men... Jeg har været inde og læse "Rejseregler" i Ungdomskort-app'en. Her fremgår følgende:

"Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), kan afgiften nedskrives til 0 kr. seks gange inden for 12 måneder, hvis man har et gyldigt kort."

Eftersom "Rejseregler" må være øverste myndighed, forventer jeg derfor at få nedskrevet min kontrolafgift til 0 kr. jf. gældende rejseregler for Ungdomskort.

At de "Rejseregler" der fremgår rent faktisk bliver overholdt, og at denne sag kan danne præcedens for fremtidige henvendelser af samme type."

### Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar - **inden påstigningen** - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles landsdækkende rejsereg-

ler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside  
<https://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Af de landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, 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 kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

... og under punkt 2.7.5 **Pendlere**:

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemmt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

I den konkrete situation er kontrolafgiften udstedt den 21. august 2018 og klager henvender sig til os den 22. august 2018.

Ved sagsbehandlingen den 27. august 2018 nedskrives kontrolafgiften til 125 kr., helt i henhold til gældende regler – se udklip ovenfor.

Klager referer til at kontrolafgiften helt skulle afskrive, idet han er medlem af "Glemmt kort ordningen". Denne ordning er imidlertid en særlig ordning, kunderne kan tilmelde sig hos DSB. Se den nederste del af ovenstående udklip vedrørende Pendlere.

Baseret på ovenstående finder vi således, at sagen er korrekt behandlet hos os, og vi fastholder vores krav på kr. 125,-.

Ankenævnet har tidligere behandlet sammenlignelige sager, som er faldet ud til fordel for det indklagede selskab blandt andet 2016-0208 og 2016-0104.

Afslutningsvis skal vi naturligvis beklage, at det ved sagsbehandlingen ikke er blevet præciseret, at "Glemmt-kort ordningen" er en særlig DSB-ordning, som alene gælder i DSB-tog."

### **Klageren anfører hertil:**

"Det er sådan set ikke, fordi jeg underkender eller anfægter, at "Glemmt kort"-ordningen imidlertid er "en særlig ordning, kunderne kan tilmelde sig hos DSB", som metroselskabet også skriver i sit svar og refererer til i nedenstående/vedhæftede e-mail.

Det er bare ikke det, der fremgår under "Rejseregler" på app'en "Mit Ungdomskort". Og da dette er den officielle app for Ungdomskort, må de rejseregler der fremgår under "Rejseregler" i app'en formodes at være øverste myndighed.

Derfor vil jeg endnu en gang henvise til følgende i kursiv fra Rejseregler:

*Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på [dsb.dk](https://www.dsb.dk), kan afgiften nedskrives til 0 kr. (Seks gange inden for 12 måneder), hvis man har et gyldigt kort.*

I ovenstående fra "Rejseregler", som må formodes at være øverste myndighed, fremgår således intet om, at der er særlige forbehold, som f.eks. at "glemt kort"-ordningen er en særlig ordning, som kun gælder DSB-produkter.

Såfremt dette er tilfældet bør dette fremgå under "Rejseregler" i den officielle app for Ungdomskort, da disse - som tidligere nævnt - må formodes at være øverste myndighed.

Man bør derfor - rent juridisk - også forholde sig til dette i (vurderingen af) den konkrete sag. Desuden er det jo ikke noget nyt, at Ungdomskort er gyldigt i både metro og DSB's tog."

### **Indklagede anfører hertil:**

"Klager refererer i sit seneste svar til, at det af rejsereglerne i app'en i kursiv fremgår:

*Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på [dsb.dk](https://www.dsb.dk), kan afgiften nedskrives til 0 kr. (Seks gange inden for 12 måneder), hvis man har et gyldigt kort.*

Når man som kunde ønsker at tilmelde sig "Glemt kort" ordningen via [dsb.dk](https://www.dsb.dk), guides man frem til følgende link: <https://www.dsb.dk/dsb-plus/service-med-dsb-plus/glemt-kort/>

Af dette link/denne side fremgår det blandt andet: [udeladt da er gengivet ovenfor]

Vi mener således fortsat ikke, der kan herske tvivl om, at denne ordningen, som er en særlig DSB ordning, kun gælder hos DSB.

Baseret på vores tidligere svar samt ovenstående, fastholder vi således uændret vort krav."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand