

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0031
Klageren:	XX 2200 København N
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsekortstanderen var ude af drift, hvilket ikke er hendes ansvar Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 30. december 2023 rejse med Metroen til Lufthavnen for at nå et fly. Da hun kom ned på metrostationen Skjolds Plads og skulle check ind på sit Rejsekort, virkede standen ikke, idet der stod "ude af drift", og hun steg derfor om bord på Metroen uden at være checket ind.

Ved en efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel om bord på Metroen blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 04:51:09.

Dette klagede hun over til Metro Service samme dag og anførte, at hun var ankommet 2 minutter inden afgang og tog elevatoren direkte ned på perronen, men den ene stander, der var, virkede ikke. Hun kunne ikke nå op og checke ind, men tænkte at hun kunne checke ind på Frederiksberg st. Inden hun nåede dertil, mødte hun en steward, der udstedte en kontrolafgift til hende. Bagefter steg hun af på Frederiksberg st., hvor hun checkede ind. Hun havde desværre ikke tænkt på at tage et foto af standen på Skjolds Plads, men det kunne ikke være hendes ansvar, at udstyret ikke virkede.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, fordi klagerens Rejsekort ikke var checket ind på tidspunktet for kontrollen, og at det ikke ændrede derved, at hun havde checket ind efterfølgende. Videre skrev de, at hun var forpligtet til at skaffe gyldig billet på anden vis, hvis udstyret er ude af drift, og at hun skulle benytte en anden check ind stander, eller en rejsekortmaskine, hvis den stander, man først har prøvet på at benytte, ikke virker. Alternativt skal man købe den nødvendige billet i billetautomaten, via DOT app eller DSB-app, eller via SMS-service. De havde ikke mulighed for at medtage intention eller rejsekorthistorik i vurderingen af, hvorvidt en kontrolafgift var udstedt på korrekt grundlag.

Herefter var der en længere korrespondance mellem klageren og Metro Service, der havde den følgende ordlyd:

Klageren:

"Det er jeg meget utilfreds med, og det accepterer jeg ikke.

Jeg kan godt læse, at du forholder dig til jeres ret til at give mig en afgift, når jeg ikke har en gyldig billet, men det kolliderer voldsomt med min retfærdighedsfølelse, når begrundelsen er at JERES SCANNER ikke virkede, og at der i øvrigt kun findes DEN ENE check-in scanner nede ved selve perronen.

Kig på min rejsekorthistorik. Det bliver flittigt brugt - så hvorfor skulle jeg snyde? At jeg gøres til 'kriminell' og skal betale 750kr - i øvrigt som den eneste passager, der blev tjekket, inden konduktøren igen forlod toget (der var også en håndfuld unge drenge på vej hjem fra byen, som han undlod at forholde sig til), selvom jeg ikke kunne drømme om at køre sort, FORDI JERES UDSTYR IKKE ER I ORDEN - det er simpelthen ikke retfærdigt!

Og hvis ikke engang jeg møder et menneske, der kan træffe en selvstændig vurdering, når jeg sender sådan en klage, men blot et 'system' af nuller og et-taller, hvorfor har man så ikke en robot til at udføre dit job?

Du skriver, du godt kan forstå, at det er frustrerende - hvorfor i alverden får jeg så ikke medhold?

DET ER IKKE RETFÆRDIGT OG IKKE EN ORDENTLIG MÅDE AT BEHANDLE FOLK PÅ.

Jeg vil gerne bede om en revurdering af min sag og gerne med en anden sagsbehandler.

Jeg ser frem til at høre fra dig."

Metro Service:

”Jeg har gennemgået din sag, men må fastholde, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag. Når man rejser med den kollektive trafik, er man selv ansvarlig for at sikre sig, at man har skaffet den nødvendige rejsehjemmel inden man stiger ombord på transportmidlet. På skjolds Plads St. d. 30-12-2023, har det været muligt at checke sit rejsekort ind på samtlige check ind standere. Det er naturligvis beklageligt, at du har stået ved en stander der ikke virkede, men i det tilfælde er du selv ansvarlig for at benytte en anden stander på stationen til at checke ind, før du stiger ombord på toget. For god ordens skyld må det desuden oplyses, at det fremgår i Rejsekorts kortbestemmelser, og på deres [hjemmeside](#), at du skal købe billet på anden hvis, hvis alt udstyret er ude af drift: Det er ikke tilladt at stige ombord, hvis ikke man har gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende. Vi kan heller ikke medtage tidligere rejsehistorik i vurderingen af sagen, da vi kun kan forholde os til den konkrete sag. Vi kan derudover heller ikke kommentere på andre kontrolsituationer. Som oplyst i vores tidligere svarbrev har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.”

Klageren:

”Så er jeg nødt til at spørge, om I også får en bøde, når jeres eneste stander ved perronen ikke virker? Eller bliver den kun fedtet af på os andre, der ikke havde tænkt på at skulle lægge +3min til vores rejseplan i tilfælde af at man ikke kunne få lov at tjekke ind og ikke er interesserede i at misse vores fly? Nu har jeg hørt jer skrive flere gange, at kontrolafgiften er 'udstedt korrekt', men I forholder jer ikke til min anke: DET ER IKKE RETFÆRDIGT. Og det slår skår i min retsfølelse, når jeg ikke bliver behandlet ordentligt. Det er iøvrigt fuldstændig kufast, at jeg skal BETALE 160kr for at gå videre med min klage, for med al sandsynlighed at møde samme skrankepavementtalitet.”

Metro Service:

”Jeg beklager at du fortsat ikke er enig i afgørelsen af din henvendelse. Med henvisning til vores tidligere besvarelse må jeg dog atter fastholde afgørelsen, da vi vurderer, at kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag. Til dit spørgsmål kan jeg svare at når vi, som medarbejdere, rejser med metroen, så er vi underlagt fuldstændig det samme regelsæt som vores øvrige passagerer. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes der en kontrolafgift. Rejsereglerne er ens for alle. Når vi vurderer om en kontrolafgift bør annulleres, undersøger vi om kontrolafgiften er udstedt korrekt i henhold til gældende rejseregler, samt om der foreligger sådanne særlige omstændigheder at der bør fraviges fra gældende regelsæt. I denne sag er der ikke tale om sådanne særlige omstændigheder, hvor kontrolafgiften fortsat fastholdes. Har vi ikke inden betalingsfristen fået skriftligt bekræftet fra ankenævnet, at du er gået videre med sagen eller modtaget en indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt. Sagen betragtes som færdigbehandlet.”

Klageren:

”Du misforstår mit spørgsmål. Hvad er konsekvensen for metroselskabet, (ikke dig som medarbejder), når jeres udstyr ikke virker? Får I også en bøde? Eller er det kun mig som bruger, der ikke kan tjekke ind? Jeg mener fortsat, at det er dybt godnat og undergravende for min retsfølelse. Jeg vil gerne bede dig videresende min sag til din overordnede.”

Metro Service:

"Jeg har nu også gennemgået sagen, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport.

Kontrolafgiften er ikke sat i bero, da sagen er afsluttet og betalingsfristen, der fremgår af dit seneste indbetalingskort, er derfor gældende.

Du har, som oplyst, mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk.

Har vi ikke inden betalingsfristen fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.

Da der ikke er fremsendt ny og relevant information som kan have betydning sagen, betragtes denne som færdigbehandlet."

Klageren:

"Jeg har idag sendt sagen videre til Ankenævnet.

Bare så sagen ikke bliver mere kafkask, end den allerede opleves i min ende, beder jeg jer venligst bekræfte, at I også har fået besked fra dem, så jeg ikke modtager en rykker imorgen."

Metro Service:

"Metro Service og Ankenævnet er 2 forskellige selskaber. Derfor kan vi ikke oplyse dig om din henvendelse er registreret hos dem. Det er ikke en information, vi har til rådighed."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Loggen fra standerens display er blevet fremlagt, og det fremgår af uddraget nedenfor, at der løbende natten igennem blev foretaget check ind på standeren. Det fremgår videre, at rejsekortsystemet foretog en opdatering fra kl. 04:49:02 til kl. 04:49:59, svarende til 57 sekunder, hvorefter der igen kl. 04:52:31 blev foretaget et check ind.

Opdateringer i rejsekortsystemet foregår automatisk og løbende. Ankenævnet har tidligere fået oplyst, at ingen standere opdaterer samtidigt, så kunderne altid har mulighed for at checke ind på en anden stander, når der opdateres.

Mens en opdatering foregår, vil skærmen vise teksten "ude af drift" og "vent venligst". Der er tale om kortvarige og kontinuerlige opdateringer, hvilket vises med logteksten "EOD files download startup", og når opdateringen er slut: "EOD files download succesfull", som det også fremgår af loggen:

02:53:51:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
02:57:06:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 206
02:57:06:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 101	
02:57:06:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
03:11:25:0 VAL	13f2ae	3	75 EOD files download startup	EOD files download startup	
03:11:26:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_EOD_DOWNLOAD_IN_PROGRESS_UNPAID	Text: Vent venli
03:11:33:0 VAL	13f2ae	3	76 EOD files download successfull	EOD files download successfull	
03:11:34:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: Ude af dri
03:11:40:0 VAL	13f2ae	2	58 EOD files version	SysParaO.002	
03:11:40:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
03:45:45:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE	Text: EKSTRA
03:45:52:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE	Text: EXTRA
04:08:09:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 206
04:08:09:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 122	
04:08:09:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
04:15:01:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
04:19:47:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 206
04:19:47:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 73	
04:19:47:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
04:19:52:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 204
04:19:52:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 109	
04:19:52:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
04:22:11:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 204
04:22:11:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 78	
04:22:12:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
04:30:00:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
04:49:01:0 VAL	13f2ae	3	75 EOD files download startup	EOD files download startup	
04:49:02:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_EOD_DOWNLOAD_IN_PROGRESS_UNPAID	Text: Vent venli
04:49:59:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_PAID	Text: Ude af dri
04:49:44:0 VAL	13f2ae	3	76 EOD files download successfull	EOD files download successfull	
04:49:45:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: Ude af dri
04:49:58:0 VAL	13f2ae	2	58 EOD files version	SysParaO.002	
04:49:59:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
04:52:31:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 205
04:52:31:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 119	
04:52:31:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
04:52:45:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2065
04:52:45:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 81	
04:52:45:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
05:00:05:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
05:00:05:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
05:26:10:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2042
05:26:10:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 83	
05:26:10:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
05:30:01:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
05:48:21:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2041
05:48:21:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 65	
05:48:21:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
05:49:41:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2036
05:49:41:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 67	
05:49:41:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06:00:01:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
06:06:38:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2055
06:06:38:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 93	
06:06:38:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06:14:17:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2056
06:14:17:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 67	
06:14:17:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06:15:01:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
06:17:46:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2061
06:17:46:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 84	
06:17:46:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06:28:58:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2035
06:28:58:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 68	
06:28:58:0 VAL	13f2ae	3	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06:30:01:0 VAL	13f2ae	3	78 UD files upload successfull	UD files upload successfull	
06:31:51:0 VAL	13f2ae	3	87 Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2053
06:31:51:0 VAL	13f2ae	2	104 Transaction time	TTIM01: 66	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med loggen fra standen den omhandlede morgen, lægger ankenævnet til grund, at der på tidspunktet for klagerens forsøg på check ind blev foretaget en automatisk opdatering, der frembragte teksten "Ude af drift" og "Vent venligst".

Opdateringen tog 57 sekunder, hvorefter det igen var muligt at benytte standen til check ind, hvilket en anden kunde gjorde kl. 04:52:13.

Klageren steg ombord på Metroen uden at være checket ind, og uden at have købt anden rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften for manglende rejsehjemmel blev pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren skulle nå i lufthavnen, og efter det oplyste ikke havde tid til at gå til en anden stand for at checke ind, er ikke en omstændighed, der gør, at kontrolafgiften skal frafaldes. Ankenævnet bemærker, at passageren selv er ansvarlig for at planlægge sin rejse med en tilstrækkelig margin til uforudsete hændelser, som fx den kortvarige opdatering på 57 sekunder er.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har handlet i strid med de Fælles landsdækkende rejseregler, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, og som følge af den store omgængelsesmulighed, ændrer klagerens check ind på Frederiksberg st. efter kontrolafgiftens udstedelse ikke derved.

Ankenævnet anbefaler dog, at parterne bag rejsekortsystemet ændrer teksten, så der i stedet for "ude af drift" oplyses til kunderne, at systemet opdaterer, fx med teksten "Opdaterer. Vent venligst et øjeblik".

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 på 750 kr. for voksne.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg fik en kontrolafgift i metroen d. 30/12/23 kl 04:30 på vej til lufthavnen, da jeg ikke kunne tjekke ind på Skjolds Plads, fordi scanneren var ’ude af drift’. Jeg forsøgte at forklare kontrolløren situationen, men han sendte aben videre og sagde, at jeg kunne klage til Metroselskabet.

Det gjorde jeg så og har nu flere gange fået samme papegøjesvar fra forskellige kundeservicemedarbejdere. Argumentet er hver gang, at ’kontrolafgiften er udstedt korrekt’, fordi jeg ikke havde en gyldig billet. Den samme sætning kører i loop, selvom jeg har bedt flere sagsbehandlere gennemgå den.

Da jeg ringede ind og fik fat i et menneske, forstod hun godt mine argumenter for at klage, men hun havde desværre ikke myndighed til at tilgå sagen.

Hvis ikke der i systemet findes en MENNESKELIGHED, der kan foretage et menneskeligt skøn, og tage højde for, at jeg ikke havde en gyldig billet, FORDI scanneren i metroen var ude af drift, og at det derfor ikke var min fejl og med forsæt om at snyde, så ved jeg ærlig talt ikke, hvad hverken metroselskabets kundeservice-medarbejdere eller jeres klagenævn er til for.

Hvis man (hvilket jeg siden har fundet ud af, at kontrolløren havde kunnet fra sin scanner) havde ulejligen sig med at tjekke min rejsekorthistorik, ville man kunne se, at jeg bruger rejsekortet flittigt. – Ikke dagligt, da jeg cykler på arbejde, men flittigt, hvilket taler i min troværdigheds favør, når jeg (igen) fastslår, at jeg ingen intention havde om at snyde.

Ønsker at opnå: Jeg vil have kontrolafgiften annulleret.

Det er simpelthen ikke retfærdigt, at man i et retssamfund kan blive pålagt at betale en bøde, fordi Metro-selskabets udstyr er fejlbehæftet.”

Indklagede anfører følgende:

”Indledningsvis skal vi præcisere, at vores billetterende medarbejdere ikke må forholde sig til enkeltsager i forbindelse med billettering, De skal udelukkende forholde sig til, om passageren(-erne), de møder, har gyldig rejsehjemmel (ikke hvorfor passageren eventuelt ikke måtte have det). Kan passageren ikke præsentere gyldigt kort eller billet, er vores personale instrueret i at udstede kontrolafgiften, uanset hvad årsagen hertil måtte være.

Denne instruks til personalet er for at imødegå urimelig forskelsbehandling af kunder, samt at sagsbehandlernes efterfølgende er helt sikre på, hvordan en kontrolsituation er foregået.

Vi skal beklage, hvis klageren har opfattet det, som vores medarbejder har sendt ”aben” videre.

Vi skal ligeledes beklage, at klageren har opfattet de svar, der er blevet fremsendt i forbindelse med sagsbehandlingen i kundeservice, som papegøjesvar.

Vores medarbejdere forsøger at svare på så konkret og koncist i forhold til de enkelte sager i forhold til kontrolafgifter, som det overhoved er muligt.

I forhold til selve sagen kan det oplyses, at klageren blev billetteret den 30. december 2023 og kl. 04:51 fik udstedt en kontrolafgift efter metroen havde forladt Nørrebro station, idet klageren ved billetteringen fremviste et rejsekort, der ikke var checket ind.

Klageren oplyste ved kontrollen, at hun skulle til Lufthavnen.

Klageren har anført i en af sine henvendelser, at årsag til den manglende gyldig rejsehjemmel, skulle skyldes, at check ind standere ikke fungerede, og at klageren ikke havde tid til at forsøge sig andet steds.

I en situation som klagerens, hvor hun anfører, at der ikke er tænkt på at skulle lægge +3 min til rejseplanen, er det vores opfattelse, at hun ikke er taget hjemmefra i så god tid, at en så lille forsinkelse ville kunne resultere i at misse et fly.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen.

Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#).

I tilfælde hvor der ikke ved påstigning er anskaffet gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Ankenævnet har i tidligere klagesager anført, at en person må anses som passager, når vedkommende går ind i toget og trinbrættet dermed betrædes. På dette tidspunkt er personen som nævnt at betragte som passager, der skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, jf. de fælles landsdækkende rejseregler pkt.


2.4. Brug af rejsehjemmel:


2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Informationen om, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning, fremgår også af teksten på de på metrostationerne opsatte informationstavler:

Rejseinformation, hvor teksten er:



 **Hav billetten klar**
Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.

henholdsvis:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

Og på **Velkommen i Metroen:**



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

Af kortbestemmelser for Rejsekort fremgår det under pkt. **1.3. Sådan anvendes et rejsekort:**

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendlers Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortstanderne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejsen skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin.

I en situation som klagerens, hvor hun mente, at CI standeren var defekt, måtte hun således have anskaffet billet på anden vis, det kunne eksempelvis være via DSB- eller DOT-appen, ved køb af sms-billet via 1415, ved CI på en af de andre standere på Skjolds Plads station eller på rejsekortsautomaten. At klageren ikke måtte have indregnet en eventuel forsinkelse, og derfor ikke mente at have tid til at benytte en af de andre standere, ændrer ikke på dette forhold.

Vi har haft sagen til udtalelse i vores vedligeholdelsesafdelingen, som oplyser, at de ikke har registreret, at der skulle have været fejl på den pågældende Check Ind ekstra stander den pågældende morgen

Af nedenstående udskrift fremgår de transaktioner, der er registreret den pågældende morgen, og som dokumenterer, at standeren har fungeret:

30-12-2023 05:49:41	30-12-2023 06:03:40	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	3	4076	1187	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 05:48:21	30-12-2023 06:03:40	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	8	789	322	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 05:26:10	30-12-2023 05:33:40	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	6	1081	430	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:52:45	30-12-2023 05:03:38	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	0	515	212	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:52:31	30-12-2023 05:03:38	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	4	499	201	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:22:11	30-12-2023 04:33:42	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	4	470	179	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:19:52	30-12-2023 04:33:42	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	8	1551	595	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:19:47	30-12-2023 04:33:42	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	3	1590	532	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 04:08:09	30-12-2023 04:15:22	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	1	1426	554	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 02:57:06	30-12-2023 03:26:43	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	5	654	263	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE
30-12-2023 02:53:50	30-12-2023 03:26:43	01-12-2023	Check ind	Check ind	308	1	1812	700	Skjolds Plads St.	VAL_67026 - 13F2AE

Der vil naturligt på dette tidlige tidspunkt på dagen, være lidt længere tid imellem, at der foretages Check ind på standeren (og specielt som i dette tilfælde hvor der er tale om en lørdag morgen), hvilket er årsagen til, at der fra kl. 02:53:50 til 05:49:41 ikke har været flere transaktioner.

Af rejsehistorikken på klageren rejsekort fremgår det, at den seneste transaktion, inden hun blev mødt af vores kontrollør, var den 27. december 2023, hvor hendes kort efter et check ud på Skjolds Plads station, blev tanket op.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
30-12-2023 04:53:06	01-01-2024 01:46:29	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430 206 278 469 2	404		Nørrebro St.	MARK_63585 - 09C04B		0,00
27-12-2023 18:27:21	27-12-2023 18:30:18	01-12-2023	Tank-op	Tank-op	308430 206 278 469 2	404		Skjolds Plads St.	MET_Skp_RVM_101 - 041006		229,80
27-12-2023 18:25:48	27-12-2023 19:37:26	01-12-2023	Check ud	Check ud	308430 206 278 469 2	403	138	Skjolds Plads St.	VAL_67017 - 139989	EasyTrip	-170,20

I den konkrete sag er det uomtvisteligt, at klageren er påsteget uden gyldig rejsehjemmel og dermed modtaget en ydelse, hun ikke havde betalt for, da hun steg på metroen og kørte fra Nørrebro station. At klageren efterfølgende vælger at foretage check ind ved omstigning, ændrer ikke på dette faktum.

Ved behandling af klagesager forholder os alene til facts og ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, eller om klageren eventuelt måtte kunne præsentere en regelmæssig rejsehistorik. Vi forholder os alene til, at det altid - jf. de fælles landsdækkende rejseregler og reglerne omkring brug af rejsekort - er klagerens/brugerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, herunder at rejsekortet er tjekket ind inden påstigning sker.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag og opretholder vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i sammenlignelige sager: [Fejl på Rejsekortstander - Ankenævnet for Bus, Tog og Metro \(abtm.dk\)](https://abtm.dk)

Hertil har klageren tilføjet:

”Tilføjelser til sagen:

- 1) Metroselskabet skriver, at næste metro ville komme 3min senere. Dette er ikke korrekt kl 4:40 om morgenen – intervallet var hvert 10-15minut, og jeg var afhængig af at skulle nå en metro med et tilsvarende begrænset køreplan på Frederiksberg metro station, hvor jeg havde aftalt at mødes med min kæreste.
- 2) Jeg forklarede ydermere konduktøren (som jeg forklarede up front, inden han havde scannet mit rejsekort, at jeg ikke havde tjekket ind), at jeg alligevel skulle tjekke ind på Frederiksberg, men det var han også ligeglad med.
- 3) Jeg forstår ikke bilaget, der ifølge Metroselskabet skulle dokumentere, at standeren fungerede. Der er – beklageligt nok - kun én check-ind stander helt nede ved sporet. Displayet her angav 'ude af drift', hvilket jeg har revet mig selv i håret over siden, ikke at have fotograferet. Det fremgår ikke tydeligt af Metroselskabets redegørelse, at uddraget af udskriften er fra Skjolds Plads og fra denne konkrete stander. Desuden er der et 'hul' mellem 04:22 og 04:52 uden indtjekning – jeg fik min kontrolafgift kl 04:53, og har forsøgt at tjekke ind ca. 04:45. Så jeg synes ikke, denne udskrift 'beviser' ret meget. STANDEREN VAR UDE AF DRIFT.
- 4) Som Metroselskabet skriver, så havde jeg brugt OG OPTANKET mit rejsekort få dage inden, netop fordi jeg vidste, jeg skulle bruge det tidligt lørdag morgen. Hvorfor skulle jeg snyde bevidst?? Jeg er en 38årig kvinde med fast arbejde – hvorfor skulle jeg snyde? Jeg synes i den grad, systemet har fejlet, hvis man mistænkeliggør og deler bøder ud til ærlige mennesker, der forsøger at gøre det rigtige og opføre sig ordentligt, men bliver forhindret FORDI METROSELSKABETS UDSTYR VAR I UDU. Det er IKKE RETFÆRDIGT.
- 5) Slutteligt synes jeg, det er provokerende, at klagenævnet medsender en liste over sager der 'minder om min og som IKKE fik medhold'. For det første, synes jeg, efter at have læst dem, ikke at de minder om min - overhovedet. For det andet forstår jeg ikke signalværdien? Prøver man at sige til mig, at jeg godt kan glemme at få noget ud af min klage, fordi 'huset altid vinder'? Er det virkelig sådan et samfund, vi bor i?
- 6) Jeg håber virkelig, at der er noget menneskelighed tilbage hos Ankenævnet. Nogen der har perspektiv for, hvad det gør ved mennesker og et samfund, at man bliver behandlet så dårligt, når man ingen intention har om at snyde, men ikke kan få lov at tjekke ind, fordi Metroselskabets udstyr ikke fungerer.”

Til dette har Metro Service svaret:

” Vi skal hermed kort lave et resume af de af klageren anførte tider i forhold til ankomst til stationen, anførsel af forsøg på check ind, scanneren manglende duelighed, tidspunkt for udstedelse af kontrolafgiften og hvor klageren har anført forskellige tidspunkter.

Af klagerens henvendelser fremgår der som nævnt ovenfor flere forskellige tidspunkter i forhold til, hvornår klageren skulle have befundet sig på Skjolds Plads og have forsøgt at foretage check ind:

- 1) *Jeg stod på ved Skjolds Plads klokken 04:51 – jeg ankom 2 minutter inden ...*
- 2) *Sagen: ... Klokken er 04:30 lørdag morgen den 30/12*
- 3) *Jeg fik en kontrolafgift i metroen d. 30/12/23 kl. 04:30 ...*
- 4) *Metroselskabet skriver, at næste metro ville komme 3 minutter senere. Dette er ikke korrekt kl. 04:40 om morgenen ...
... jeg fik min kontrolafgift kl. 04:53 og har forsøgt at tjekke ind ca. 04:45*

Ovenstående markeret med blå er ligeledes markeret med blå i nedenstående henvendelser/kommentarer:

1) Klagerens henvendelse af 30.12.23:

Jeg stod på ved Skjolds Plads klokken 04:51, da jeg skulle i lufthavnen. Jeg ankom 2min inden og tog elevatoren direkte ned. Scanneren virkede ikke! Da der kun er 1 kunne jeg ikke nå op og tænkte; jeg må tjekke ind på Frederiksberg. 2min senere kommer der så en kontrollør, som siger, jeg skal skrive til jer. Jeg har tjekket ind på Frederiksberg, så I kan se, dette er min rute, da jeg ikke var smart nok til at tage et billede af scanneren på Nørrebro. Jeg synes ikke, det er rimeligt, når jeres udstyr ikke virker!

2) Klagerens henvendelse af 15.01.24:

Jeg er nødt til, at bede dig få en tredje kollega/overordnet til at kigge på min sag. Du forholder dig ikke til mine spørgsmål.

Få venligst en anden til at svare på følgende;

1. Sagen: Jeg KAN tjekke ind på Skjolds Plads, fordi scanneren ikke fungerer. Klokken er 04:30 lørdag morgen d. 30/12 og jeg skal i lufthavnen og nå en flyver. Jeg ved, jeg skal skifte på Frederiksberg, og regner med at jeg kan tjekke ind her. Der kommer en kontrollør, som IKKE vil høre på min forklaring og giver mig en kontrolafgift. Han siger, jeg kan klage hos jer. Jeg ved, fra en bekendt, at han fra sin scanner KUNNE have ulejliget sig med at kigge på min historik, og konstateret, at jeg ikke har for vane at snyde. Det gjorde han ikke.

3) Klagerens henvendelse til ABTM af 25.01.24:

Klagebeskrivelse: Jeg fik en kontrolafgift i metroen d. 30/12/23 kl 04:30 på vej til lufthavnen, da jeg ikke kunne tjekke ind på Skjolds Plads, fordi scanneren var 'ude af drift'. Jeg forsøgte at forklare kontrolløren situationen, men han sendte aben videre og sagde, at jeg kunne klage til Metroselskabet.

4) Klagerens henvendelse til ABTM af 23.02.24 (modtaget af os fra ABTM den 14:03:24):

Tilføjelser til sagen:

- 1) Metroselskabet skriver, at næste metro ville komme 3min senere. Dette er ikke korrekt kl 4:40 om morgenen – intervallet var hvert 10-15minut, og jeg var afhængig af at skulle nå en metro med et tilsvarende begrænset køreplan på Frederiksberg metro station, hvor jeg havde aftalt at mødes med min kæreste.
- 2) Jeg forklarede ydermere konduktøren (som jeg forklarede up front, inden han havde scannet mit rejsekort, at jeg ikke havde tjekket ind), at jeg alligevel skulle tjekke ind på Frederiksberg, men det var han også ligeglad med.
- 3) Jeg forstår ikke bilaget, der ifølge Metroselskabet skulle dokumentere, at standen fungerede. Der er – beklageligt nok - kun én check-ind stander helt nede ved sporet. Displayet her angav 'ude af drift', hvilket jeg har revet mig selv i håret over siden, ikke at have fotograferet. Det fremgår ikke tydeligt af Metroselskabets redegørelse, at uddraget af udskriften er fra Skjolds Plads og fra denne konkrete stander. Desuden er der et 'hul' mellem 04:22 og 04:52 uden indtjekning – jeg fik min kontrolafgift kl 04:53, og har forsøgt at tjekke ind ca. 04:45. Så jeg synes ikke, denne udskrift 'beviser' ret meget. STANDEREN VAR UDE AF DRIFT.

Nedenfor er indsat udskrift af togloggen med anførsel af ankomster og afgang fra Skjolds Plads (dels via Frederiksberg station og dels via Kongens Nytorv station) den 30. december 2023, som ankenævnet udbad sig.

Vi har valgt nedenfor at indsætte begge muligheder (turen via spor 1 og turen via spor 2).

Idet klageren oplyser at skulle til lufthavnen, vil være muligt at kører begge veje, både Skjolds Plads til Frederiksberg station (spor 1) og her skifte til M2 mod lufthavnen, alternativt tage fra Skjolds Plads til Kongens Nytorv (spor 2) og her skifte til M2 mod lufthavnen.

Afgang fra Skjolds Plads – retning mod Frederiksberg
Kongens Nytorv

Afgang fra Skjolds Plads – retning mod Kon-

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
30/12/2023 04:51:17	021	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:50:52	021	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:41:53	038	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:41:30	038	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:32:37	006	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:32:12	006	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:23:11	021	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:22:48	021	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:13:57	038	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:13:34	038	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:04:47	006	Train Departure	Skjolds Plads	Norrebro
30/12/2023 04:04:24	006	Train Arrival	Skjolds Plads	Norrebro

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
30/12/2023 04:55:09	016	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:54:44	016	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:45:45	001	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:45:21	001	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:36:32	003	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:36:04	003	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:27:17	016	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:26:52	016	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:17:52	001	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:17:30	001	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:08:45	003	Train Departure	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel
30/12/2023 04:08:20	003	Train Arrival	Skjolds Plads	Vibenshus Runddel

Vores kommentarer/bemærkninger til det af klagerens anførte i seneste mail af 23. februar 2024:

Klageren skriver under 1. punkt, at vi skulle have skrevet, at næste metro ville komme 3 minutter senere. Dette er ikke korrekt!

Det er klageren selv, der i sin henvendelse til os den 7. januar 2024, anfører: *"... Eller bliver den kun fedtet af på os andre, der ikke havde tænkt på at lægge +3min til vores rejseplan i tilfælde af, at man ikke kunne få lov at tjekke ind...."*

Vi har på intet tidspunkt skrevet, at næste metro ville komme 3 minutter senere. Hvor klageren har disse +3 minutter fra, vides ikke.

Det er dog korrekt, at vi efterfølgende i vores svar til Ankenævnet den 8. februar 2024 refererer til de +3 minutter, som klageren selv tidligere har bragt i spil.

Klageren tilkendegiver, at hun ved påstigningen er velvidende om, at hun er steget på uden gyldig rejsehjemmel, hvilket jf. de fælles landsdækkende rejseregler samt de på alle metrostationer opsatte informationstavler, udløser en kontrolafgift på 750 kr. ved billettering.

I forhold til det af klageren anførte i punkt 3, samt ankenævnets ønske om udtalelse/udskrift fra SPOC kan det oplyses, at sagen – som ønsket - har været sendt til SPOC, som har tilsendt os udskrift samt nedenstående kommentar:

Incident Details:

----- Incident Update by [REDACTED] at 2024-03-26 5:23:51 PM -----

Hej Ghita, jeg har vedhæftet loggen fra denne VAL fra d. 30/12-23. Jeg finder umiddelbart ikke nævnte kort heri. Dog kan jeg se at andre kort har kunnet foretage CI i perioden 4:15-5:30 - så alt andet lige, har der i perioden ikke været en defekt på denne validator.

For nuværende har vi valgt ikke at vedhæfte og fremsende den detaljerede udskrift, da denne ikke indeholder nogen transaktion i forhold til klagerens rejsekort. Måtte ankenævnet ønske denne udskrift, vil den naturligvis straks blive fremsendt til brug for ankenævnet i forbindelse med vurdering af sagen.

I forhold til punkt 4 har vi på intet tidspunkt refereret til, at klageren skulle have snydt bevidst – dette forholder vi os ikke til. Vi forholder os alene til, at passagerer, der påstiger metroen, skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, når trinbrættet betrædes og der stiges ind i metroen, hvorefter klageren modtager en ydelse, der ikke er betalt for.

Fakta i denne sag er, at det således er uomtvisteligt, at klageren er steget på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvilket klageren også selv har medgivet, og det er derfor helt efter reglerne, at der ved billetteringen blive udstedt en kontrolafgift.

Pkt. 5 og 6 opfatter vi som punkter, der er adresseret til ankenævnet, men vil dog ikke undlade at gøre opmærksom på, at vi altid forholder os til fakta samt de regler og retningslinjer der er gældende for brug af kollektiv transport og som fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, og vi forholder os således ikke til, hvorvidt der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling - om der er handlet i god eller ond tro.

Det er naturligvis en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle sager og kunder ensartet, forholder vi os ikke til, hvad årsagen til manglende gyldig rejsehjemmel måtte være, vi forholder os alene til, at det er kundens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning i metroen.

Idet klageren er steget ombord uden gyldig rejsehjemmel – og tillige har oplyst, at være bevidst herom – anser vi således fortsat kontrolafgiften som udstedt og efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag, hvorfor vi uændret opretholder vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand