

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0157
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af sin ægtefælle og søn Frankrig
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Tre kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet manglende billetter
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de kom direkte ned på perronen med elevatoren oppe fra Kongens Nytorv, og der var ingen billetautomater, som de kunne købe billetter i, hvorfor de regnede med at kunne gøre dette ombord
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. august 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbene skal betales 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, der er udlandsdanske bosat i Frankrig, var på besøg i København med sin ægtefælle og søn, hvor de skulle med Metroen til lufthavnen for at nå et fly hjem den 3. marts 2024.

Ifølge klageren havde de planlagt at gå til Hovedbanegården for at købe billetter dér, men valgte i stedet at tage Metroen fra Kongens Nytorv st., fordi klageren havde mange smerter i sin nyoperede fod og ikke kunne gå så langt med kufferterne. Derfor tog de elevatoren direkte ned på metroperronen. Klageren havde ikke medbragt sit Rejsekort til Danmark, fordi hun havde læst på Facebook inden afrejsen fra Frankrig, at man ikke længere skulle benytte Rejsekort, men en app. Denne app kunne hun dog ikke finde nogen informationer om, hverken i elevatoren eller på perronen, hvorfor de var nødt til at stige om bord på Metroen uden rejsehjemmel, fordi de regnede med at kunne købe billetter hos kontrolløren.

Efter Metroen havde forladt Kastrup st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da de ikke kunne forevise nogen billetter, blev de hver især pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Det har aldrig været muligt at købe billetter om bord på Metroen.

Derefter anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgifterne og gjorde gældende som refereret ovenfor samt: ”

Jeg er Udedansker, har boet i Frankrig i 21 år, og rejser normalt på mit Rejsekort, når jeg er på korte besøg i Danmark, sidste gang i september 2023. Sidste uge skulle jeg med min søn på 16 år og min franske mand, rejse hjem efter en uge på Bornholm, hvor man ikke har Rejsekort, Metro, DSB osv, og vi kører derfor kun med min familie i bil. Forud for afrejse fra Frankrig, havde jeg læst i en Udedansker-gruppe på Facebook, at Rejsekortet ikke længere kunne bruges, men en App havde overtaget.

Søndag d 3/3 dagen for vores hjemrejse kom vi i bil tilbage til København og gik her en tur. Da jeg er operet 2 gang i foden, kunne jeg på et tidspunkt simpelthen ikke gå mere. Vi tog derfor med vores rullekuffert elevatoren direkte ned 2 etager til metroen v/Kongens Nytorv, og dernede var imod forventning til min overraskelse ingen info om den App, jeg havde hørt man nu skulle bruge i stedet for Rejsekortet. Pga smerter i fod og ben, havde jeg ikke overskud til at finde ud af hvordan jeg saa skulle kunne betale for vores 3 billetter til lufthavnen og steg derfor ombord uden billet, hvilket jeg ellers aldrig gør! Havde der ved Check-in/Udstanderen været en info om den App, man nu skal bruge, så havde jeg eller min søn, scannet eller hvad man nu skal gøre, gjort det der skulle til og købt billetter til os alle tre. Jeg håbede at man evt kunne betale sin billet i et sådan tilfælde i toget til en kontrollør. Det sagde kontrolløren nej til og udskrev venligt 3 bøder. Men hvorfor i alverden er der ikke info om hvilken App man skal bruge eller en QR-koden man kan scanne for at købe billetter nede ved standeren med check ind/ud, eller i elevatoren man tager ned ?

Min franske mand, eller min søn, læser ikke dansk og regner med jeg ordner alt for dem under rejser i DK. Jeg har kun et deltidsjob med omkring 955€ dvs 7115 kr udbetalt per måned, så 3x750kr dvs 2250 kr er virkelig mange penge for mig at skulle betale for os alle 3.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne og begrundede det således:

”

Jeg har nu undersøgt jeres sager, men jeg kan desværre ikke tilbyde jer at annullere eller reducere afgifterne, da de er korrekt udstedt.

Vi har desværre ikke indflydelse på, hvad diverse Facebook grupper vælger at informere dig om, når du søger information om din rejse der. Det er altid en god idé at søge informationen direkte på den relevante hjemmeside, i vores tilfælde "dinoffentligetransport.dk". På den måde undgår man at blive fejlinformeret. På vores hjemmeside finder I al den information, I skal bruge omkring køb af billetter til rejse med metroen. Der er mange muligheder for at købe en billet på vores stationer. Man kan benytte DOT Billetter eller DSB appen, Rejsebillet appen, købe et rejsekort i vores rejsekortautomater eller købe en almindelig kontantbillet i vores billetautomater. Hvis du har spørgsmål eller brug for vejledning, er du altid velkommen til at benytte de gule opkaldspunkter, der er placeret på alle stationer. De vil sætte dig i forbindelse med vores kontrolrum, som vil hjælpe dig over opkaldspunktet. Kontrolrummet kan også sende en steward til din lokation, hvis du foretrækker personlig assistance.

I Danmark bygger håndteringen af billetter i den kollektive trafik på et selvbetjeningsprincip. Der er fri adgang til perron og påstigning i metroen. Det gør det enkelt for kunderne at bruge denne transportform og det øger sikkerheden for passagererne. Det betyder også, at alle kan gå ind i toget, uanset om man har en billet eller ej. For dig som kunde betyder det, at du selv har ansvaret for at kende til rejsereglerne, herunder ansvaret for at have en gyldig billet, som er klar til fremvisning, inden I stiger på toget.

Da I har desværre ikke sikret jer en gyldig billet, som var klar til fremvisning, inden I gik ombord i metroen, er kontrolafgifterne udstedt korrekt og i henhold til gældende rejseregler. Du kan læse de Fælles landsdækkende rejseregler [her](#).

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, når man som jer har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Jeg er fuldstændig klar over, at I selvfølgelig ikke havde planlagt at stå i denne situation. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om man kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser.

På baggrund af ovenstående fastholdes jeres kontrolafgifter, og der er vedhæftet et nyt girokort til betaling. De nødvendige betalingsinformationer fremgår på girokortene. Vores rykkerprocedure træder i kraft, når betalingsfristen overskrides.

”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt informations-tavlerne fra perronen, der sidder på væggene:

Billetter Tickets



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.

Zonekort Zone map

Zonekort
Zone map



Gyldighed for billetter Validity of tickets

Når du køber billet i metroen, gælder den samtidig i bus og tog i billetens gyldighedsperiode.

When you buy a ticket in the metro, you can also use it in busses and trains within the period of validity.

Ticket Billets	Gyldighedsperiode Validity period	Ticket Billets	Gyldighedsperiode Validity period	Ticket Billets	Gyldighedsperiode Validity period
2	1 time 15 min (hrs)	4	1 time 45 min (hrs)	6	2 timer 15 min (hrs)
3	1 time 30 min (hrs)	5	2 timer (hrs)	7	2 timer 30 min (hrs)
				8	2 timer 45 min (hrs)



Billetautomater Ticket vending machines

Billetautomaterne på alle metrostationerne sælger rejser til hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne. Maskinerne tager alle større betalingskort samt danske mønter.

Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for other destinations in Denmark and Scania (Skåne) in Sweden. Major credit cards and Danish coins can be used.



Rejsekort Rejsekort

På alle metrostationer finder du rejsekortautomater, hvor du kan tjekke saldo og tanke dit rejsekort op. Du kan bestille et rejsekort på rejsekort.dk, og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere om brug af Rejsekort på rejsekort.dk.

The Danish 'Rejsekort' is an electronic ticketing system for travels by bus, train and metro in Denmark. You can find 'Rejsekort' vending machines at all metro stations. Here you can check your card balance and top up using Dankort or credit card. You can buy a 'Rejsekort Anonymt' (a pay-as-you-go card) in the 'Rejsekort' vending machines. Read more about use of Rejsekort on rejsekort.dk.



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.

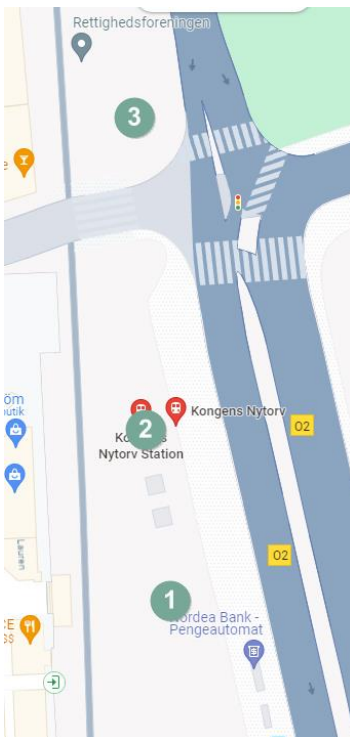
Foto af nedgang til station/perron med elevator i baggrunden:



Ankenævnets sekretariatet har derpå anmodet Metro Service om at indsende fotos af skiltningen på elevatoren.

Metro Service har svaret:

”Nedenfor er kort over de 3 elevatorer, der går ned til metroen fra gadeplan tillige med den skiltning, der er på de pågældende.



Elevator 1 går direkte fra gadeplan til perron (det er den elevator der ligger tættest på Danske Bank bygningen).



Skiltningen er her:

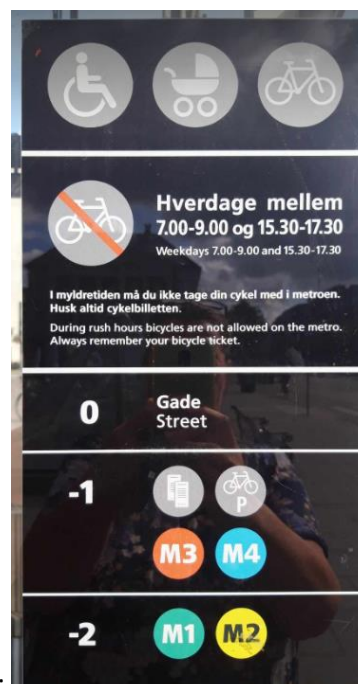


... og det skal nævnes, at når kunden kommer ud af elevatoren på perronniveau, står der en billetautomat lige udenfor (tilsvarende dem der findes på concourse level).

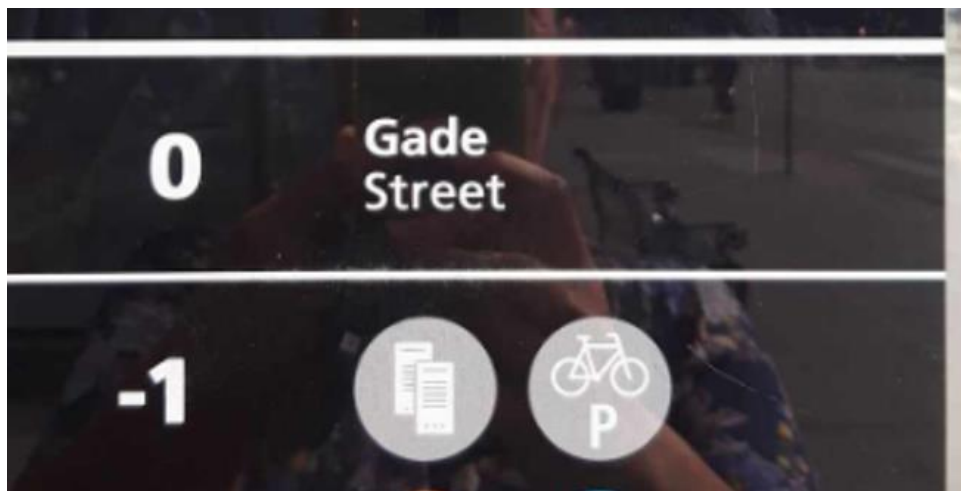
Elevator 2 går direkte fra gadeplan til perron (det er den elevator der ligger stort set ud for indgangen til Magasin).



Her er skiltningen:



Forstørret:



Endelig er der Elevatorerne 3 der går ned til transfertunnelen, hvor kunden ved at gå til venstre kommer ned til M3/M4 og ved at gå til højre kommer til Concourse level på M1/M2 (disse 2 elevatorer der ligger ud for Hviids Vinstue).



Her er skiltningen:



Efter opklarende spørgsmål fra sekretariatet har Metro Service supplerende oplyst:

"Informationstavlerne findes på både concourse og på perron niveau.
De er opsat på væggene.

Billetautomaten på Kongens Nytorv på perronniveau står når man kommer ud af elevatoren, som kører fra gadeplan til perron (uden stop).

Jeg må blive dig svar skyldig i forhold til, hvorfor der er "Billet-piktogrammer" på niveau -1 og ikke på niveau -2 på elevator til der gør stop på både concourse og perron niveau Jeg kunne forestille mig, at dette skyldes, at billetautomaten står i den anden ende og er blevet opsat efter piktogrammerne er blevet sat på elevatoren, der kører direkte.

I forhold til **Elevatorene** 3 kører disse til concourse niveau og der er på dette niveau billetautomater."

Videre har Metro Service indsendt foto fra automaten på perronen på Kongens Nytorv:



Metro Service har præciserende oplyst, at billetautomaten står ca. 3-4 meter ud fra dørene fra den elevator, som man ankommer med direkte oppe fra Kongens Nytorv.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er passagerers eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning på Metroen, hvilket også er skiltet på dansk og engelsk ved perrondørene.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Metro Service, at der befinder sig en billetautomat på perronen, når man ankommer med elevatoren oppe fra Kongens Nytorv, samt skiltning på væggene om, at det kræver rejsehjemmel at stige om bord på Metroen.

Det har aldrig været muligt at købe billetter ombord på Metroen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren og familien skal fritages for kontrolafgifterne.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskelskaber 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 klager over, at jeg som udedansker (siden 2002) og turist i KBH ankommer med min franske mand og franskfodte son til Metroen ved at tage deres elevator direkte ned til perronen og ikke blive præsenteret for information om, hvor jeg kan købe billetter her. Dette kunne have været oplyst i selve elevatoren med en tekst eller en QR-kode med et direkte link til at købe billetter eller anden relevant information. Som 2x operet i min fod er jeg dårligt gående og elevatoren var eneste mulighed for mig. Planen havde været at købe billetter i billetlugen på KBH Hovedbanegaard, men så langt kunne jeg ikke gå den dag pga smerter. Hvorfor vi tog den første elevator ned til metroen. Jeg håbede derfor på vi kunne betale hos en kontrollør, hvilket jeg forklarede ham da han kom. Men nej, i stedet fik vi ikke bare en med TRE boder af 750kr = 100€ hver, dvs 2250kr / 300€, hvilket er ENORMT mange penge for folk med franske indkomst. Jeg har 955€ inden skat udbetalt pr md.

Men det ironiske problem er, at på girokortet med de boder, ER der sorme et flot QR-kode-symbol, så man lige svup! hurtigt kan betale - hvor serviceminded lige pludselig! Hvordan vil de have, at turister og udedansker som ikke længere kender til danske systemer, skal vide at DSB-tog og METRO-metro og HT-busser alle sælger billetter via noget der hedder DOT??? Og uden at kommunikere denne information i de indgangspartier fx deres helt egne elevatorer, som deres kunder bruger ??? Ja, jeg tænker bare de score rigtig mange penge på boder til turister m.fl. ved ikke at oplyse om, hvor man kan købe billetter lige så let som man kan betale deres boder.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne have at de 3 boder frafaldes eller i det mindste reduceres kraftigt ift min indkomst - jeg har ikke en høj dansk indkomst som I og dem (DOT-oplyste folk boende i DK) de formodentlig normalt gerne vil straffe med et beløb de kan mærke og tage alvorligt.

Desuden vil jeg gerne have, at de sørger for oplysning af deres App/DOT eller hvad man nu kan /skal gøre for at købe billetter i deres elevatorer og andre indgangssteder, hvor dette mangler.”


Indklagede anfører følgende:

” Klageren rejste sammen med sin mand og parrets 16-årige søn med metroen den 3. marts 2024 fra Kongens Nytorv station.

Selskabet blev mødt af 2 stewards som varetog billetkontrol i toget på strækningen fra Amager Strand i retning mod Lufthavnen. Ingen af de 3 rejsende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og fik derfor hver en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

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, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til enhver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

På alle metrostationer er der opsat informationstavler som på dansk og engelsk oplyser, at man skal have gyldig kort eller billet inden man starter rejsen og at det ikke er muligt først at købe rejsehjemmel ombord. Informationstavlen er vedhæftet som PDF-fil og for nemheds skyld er herunder indsat udklip fra samme:



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.

På alle perrondøre er der desuden opsat klæb som husker passagererne på, at de skal have gyldig rejsehjemmel. Se eksempel på infoklæb herunder:



Endelig kan man, på alle stationer og perroner benytte et af gule opkaldspunkter som ved et enkelt tryk, døgnet rundt, bringer en i kontakt med en medarbejder i kontrolrummet som kan hjælpe og vejlede. Alene på perronen på Kongens Nytorv M1/M2-linjen er der 2 gule opkaldspunkter.

Udover ovennævnte information er det, ud fra hvad klageren selv oplyser, desuden vores klare opfattelse, at klageren var bekendt med, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden man starter sin rejse.

I sine henvendelser gør klageren gældende, at hun er udedansker og turist i København. Fra cpr-registeret har vi modtaget oplysning om, at klageren er dansk statsborger og udrejste til Frankrig i juni 2003. Ifølge samme register har klagerens mand været bosiddende i København fra september 2001 til marts 2005. Vi mener derfor ikke, at klageren – som jo også behersker det danske sprog - kan betragtes som værende turist i Danmark.

I sin første henvendelse til Metro skriver klageren blandt andet således:

Forud for afrejse fra Frankrig, havde jeg læst i en Udedansker-gruppe på Facebook, at Rejsekortet ikke længere kunne bruges, men en App havde overtaget.

Søndag d 3/3 dagen for vores hjemrejse kom vi i bil tilbage til København og gik her en tur. Da jeg er operet 2 gang i foden, kunne jeg på et tidspunkt simpelthen ikke gå mere. Vi tog derfor med vores rullekuffert elevatoren direkte ned 2 etager til metroen v/Kongens Nytorv, og dernede var imod forventning til min overraskelse ingen info om den App, jeg havde hørt man nu skulle bruge i stedet for Rejsekortet. Pga smerter i fod og ben, havde jeg ikke overskud til at finde ud af hvordan jeg saa skulle kunne betale for vores 3 billetter til lufthavnen og steg derfor ombord uden billet, hvilket jeg ellers aldrig goer! Havde der ved Check-in/Udstanderen vaeret en info om den App, man nu skal bruge, sa havde jeg eller min son, scannet eller hvad man nu skal gore, gjort det der skulle til og kobt billetter til os alle tre.

Som sagsbehandleren også skrev i sin afgørelse til klageren, så kan Metro naturligvis ikke, og ej heller fx DOT og Rejsekort, holdes ansvarlige for hvilke oplysninger der bliver formidlet på de forskellige sociale medier herunder tilfældige Facebookgrupper.

Med udgangspunkt i De Fælles Landsdækkende Rejseregler som kan læses i deres helhed på dette link: <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx> så er det altid passage-rens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning. Det er således beskrevet i rejsereglerens afsnit 2.4.

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.

Under alle omstændigheder er den oplysning som klageren gør gældende; at rejsekort ikke længere skulle kunne benyttes, simpelthen forkert, og derfor er der naturligvis heller ikke opsat skiltning om samme.

Da klageren henvendte sig til Metro første gang medsendte hun også et foto af et anonymt rejsekort. Ifølge Rejsekort A/S står der en saldo på 121,14 kroner på det anonyme kort.

Forudsat, at rejsekortet var med på rejsen kunne det have været anvendt til at checke én person ind – eller der kunne have været tilført ekstra penge til kortet på en af de mange rejsekortautomater på Kongens Nytorv så saldoen havde været tilstrækkelig til at checke 3 x voksen (kr. 210,- kr.) ind.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren blandt andet således:

Som 2x operet i min fod er jeg dårligt gående og elevatoren var eneste mulighed for mig. Plannen havde vaeret at kobe billetter i billetlugen på KBH Hovedbanegaard, men så langt kunne jeg ikke gå den dag pga smerter. Hvorfor vi tog den første elevator ned til metroen

Ifølge klagerens oplysninger startede selskabet deres metrojrejse på Kongens Nytorv station. På Kongens Nytorv station står der, udover billetautomaterne på concourse-niveau, også en billetautomat på selve peronen, se foto herunder:



Selvom vi kan have forståelse for, at man har ondt i foden så mener vi ikke, at det fritager for pligten til at anskaffe gyldig rejsehjemmel inden man går ombord på toget.

Kontrolafgifterne i den konkrete sag er pålagt fuldstændigt korrekt i henhold til gældende regler og der er ikke tale om nogen særlige omstændigheder der skulle kunne afstedkomme hverken reducere eller annullering af samme, og vi mener derfor, at også sagsbehandlerens afgørelse i første instans er korrekt. Vi fastholder således vores krav om betaling af alle 3 afgifter på de fulde beløb.”

Til dette har klageren svaret (med rødt):

” Endelig kan man, på alle stationer og perroner benytte et af gule opkaldspunkter som ved et enkelt tryk, døgnet rundt, bringer en i kontakt med en medarbejder i kontrolrummet som kan hjælpe og vejlede. Alene på perronen på Kongens Nytorv M1/M2-linjen er der 2 gule opkaldspunkter.

Udover ovennævnte information er det, ud fra hvad klageren selv oplyser, desuden vores klare opfattelse, at klageren var bekendt med, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden man starter sin rejse.

1/ Jeg har hverken set disse informationstavler i elevatoren eller på perronen, ej heller klistermærker eller gule opkaldspunkter.

I sine henvendelser gør klageren gældende, at hun er udedansker og turist i København. Fra cpr-registeret har vi modtaget oplysning om, at klageren er dansk statsborger og udrejste til Frankrig i juni 2003. Ifølge samme register har klagerens mand været bosiddende i København fra september 2001 til marts 2005. Vi mener derfor ikke, at klageren – som jo også behersker det danske sprog - kan betragtes som værende turist i Danmark.

2/ Min mand og jeg udrejste/flyttede til Frankrig permanent d. 19/12-2002 og har kun været på familiebesøg og ferie siden da. Hvorfor han står registreret i CPR ved jeg ikke og det er nyt for mig, at det har været tilfældet. OG det er en fejl, han flyttede herved samme dag som jeg.

Derudover er det IKKE optil METRO, at bestemme hvorvidt jeg er turist i DK eller ej. Det er jeg iflg SKAT og vel osse CPR, når man er Udrejst i over 6 mdr er man UDEDANSKER, hvormed skatteregler om hvilket land man skal betale skat til ændres og stemmeretten frafalder efter 2 år. Så jeg er LANGT over, hvad en alm.

hjemmeboende Dansker defineres som. At vi boede på [navn udeladt] i Albertslund ifm besøg af min gamle far, der bor i Ballerup kan I jo tjekke også. Der betalte vi som alle andre turister, ditto for at leje en bil. Så jo jeg er turist, når jeg er i DK, omend stadig Dansk af Hjerter.

I sin første henvendelse til Metro skriver klageren blandt andet således:

Forud for afrejse fra Frankrig, havde jeg læst i en Udedansker-gruppe på Facebook, at Rejsekortet ikke længere kunne bruges, men en App havde overtaget.

Søndag d 3/3 dagen for vores hjemrejse kom vi i bil tilbage til København og gik her en tur. Da jeg er operet 2 gang i foden, kunne jeg på et tidspunkt simpelthen ikke gå mere. Vi tog derfor med vores rullekuffert elevatoren direkte ned 2 etager til metroen v/Kongens Nytorv, og dernede var imod forventning til min overraskelse ingen info om den App, jeg havde hørt man nu skulle bruge i stedet for Rejsekortet. Pga smerter i fod og ben, havde jeg ikke overskud til at finde ud af hvordan jeg saa skulle kunne betale for vores 3 billetter til lufthavnen og steg derfor ombord uden billet, hvilket jeg ellers aldrig gør! Havde der ved Check-in/Udstanderen været en info om den App, man nu skal bruge, så havde jeg eller min son, scannet eller hvad man nu skal gøre, gjort det der skulle til og købt billetter til os alle tre.

Som sagsbehandleren også skrev i sin afgørelse til klageren, så kan Metro naturligvis ikke, og ej heller fx DOT og Rejsekort, holdes ansvarlige for hvilke oplysninger der bliver formidlet på de forskellige sociale medier herunder tilfældige Facebookgrupper.

Med udgangspunkt i De Fælles Landsdækkende Rejseregler som kan læses i deres helhed på dette link: <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx> så er det altid passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning. Det er således beskrevet i rejsereglerens afsnit 2.4.

Under alle omstændigheder er den oplysning som klageren gør gældende; at rejsekort ikke længere skulle kunne benyttes, simpelthen forkert, og derfor er der naturligvis heller ikke opsat skiltning om samme.

3/ METRO misser min pointe. Naturligvis er de ikke ansvarlige for info i FB-grupper og naturligvis skal de ikke skilte med en ændring som ikke findes! DERIMOD forsoegte jeg at forklare, HVORFOR jeg ikke havde taget mit Rejsekort med og brugte det som jeg hidtil har gjort. Fordi jeg var galt informeret ifm Rejsekort. MEN samtidig skulle der være en APP, og med mindre den APP slet ikke findes heller, så var det min pointe, at en sådan APP jo let kan skiltes med overalt via en simpelt lille QUIR-kode. OG idet METRO jo allerede åbenbart bruger både klistermærker/opklæb OG QUIR-kode på deres boede-giro-kort, så er det da langt mere serviceminded at bruge krudt på at kommunikere HVOR man kan købe sin billet på denne APP, som jeg stadig har forstået skulle eksistere - men nu bliver jeg da i tvivl.

Da klageren henvendte sig til Metro første gang medsendte hun også et foto af et anonymt rejsekort. Ifølge Rejsekort A/S står der en saldo på 121,14 kroner på det anonyme kort.

Forudsat, at rejsekortet var med på rejsen kunne det have været anvendt til at checke én person ind – eller der kunne have været tilført ekstra penge til kortet på en af de mange rejsekortautomater på Kongens Nytorv så saldoen havde været tilstrækkelig til at checke 3 x voksen (kr. 210,- kr.) ind.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren blandt andet således:

Som 2x operet i min fod er jeg dårligt gående og elevatoren var eneste mulighed for mig. Planen havde været at købe billetter i billetlugen på KBH Hovedbanegaard, men så langt kunne jeg ikke gå den dag pga smerter. Hvorfor vi tog den første elevator ned til metroen

Ifølge klagerens oplysninger startede selskabet deres metrojrejse på Kongens Nytorv station. På Kongens Nytorv station står der, udover billetautomaterne på concourse-niveau, også en billetautomat på selve perronen, se foto herunder:

[image003.png]

Selvom vi kan have forståelse for, at man har ondt i foden så mener vi ikke, at det fritager for pligten til at anskaffe gyldig rejsehjemmel inden man går ombord på toget.

Kontrolafgifterne i den konkrete sag er pålagt fuldstændigt korrekt i henhold til gældende regler og der er ikke tale om nogen særlige omstændigheder der skulle kunne afstedkomme hverken reducere eller annullering af samme, og vi mener derfor, at også sagsbehandlerens afgørelse i første instans er korrekt. Vi fastholder således vores krav om betaling af alle 3 afgifter på de fulde beløb.

4/ At jeg har penge på det Rejsekort, som så heldigvis stadig virker, beviser jo at jeg normalt altid koeber billet til mine rejser.

At jeg nævner at jeg har en dårlig fod, er for at goere METRO/er opmaerksomme på, at man som dårligt gående ofte er nødsaget til at tage elevator mv. Og når man tager METROs elevator er der INGEN skilte om hverken billet-APP eller Rejsehjemmel og trusler om 750kr i boede (hverken i elevatoren eller hvor man nu står på perronen). For det ville selv en dum turist med ondt i foden have tid til at laese i denne info-tomme elevator på turen ned til perronen. Så hvorfor ikke klister APPens QUIR-kode op der til dårligt gående og andre handicappede (turister mv) ?? Hvis det fungerer på giro-kort når METRO vil have 750 kr, så kan det vel osse fungere andre steder i deres system - selvom de naturligvis kommer til at tjene langt mindre på at sælge billetter fremfor boeder.

5/ Jeg fastholder mine synspunkter: idet jeg pga ukorrekte oplysninger havde undladt at medbringe mit Rejsekort med penge på til Danmark, forventede jeg i GOD TRO at blive mødt med en APP i METROs regi hvor jeg kunne koebe 3 billetter. Idet jeg som dårligt gående tog METROs egen elevator direkte ned til perronene, imod forventning IKKE stødte på en betalingsmetode, udover den lille smarte QUIR-kode på Girokortet på 750 kr x 3, tog vi naivt toget da det kom. Ej heller i toget var der en betalingsmetode til billetkoeb - kun kontrolloerens fine små QUIR-koder, som de venligt forklarede mig hvordan virkede. Jeg synes det ville have vaeret langt mere serviceminded at opklister QUIR-koder til billetkoeb - osse til dumme dårligt gående turister/Udedanskere i god tro."

Hertil har Metro Service anført:

"Vi kan forstå, at vores betragtning af klageren som ikke værende turist i Danmark er faldet klageren for brystet, og det beklager vi naturligvis.

Det ændrer imidlertid ikke på, at klageren har alle forudsætninger for at iagttage gældende regler for brug af offentlig transport i Danmark som har fungeret efter selvbetjeningsprincippet i mange, mange år.

At klageren, efter eget udsagn, ikke har bemærket de informationstavler, gule opkaldspunkter og klistermærker der er på alle stationer kan ikke ligge Metro til last.

Udover ovennævnte passagerinformation på Kongens Nytorv station står der, som vi også skrev i vores første svar i denne klagesag, også en billetautomat på selve perronen.

Derudover er Kongens Nytorv station - såvel den 'nye' Cityrings-del som den 'gamle' del (den station klageren skulle bruge for at komme til Lufthavnen) – bemandet med uniformeret personel i dagtimerne alle ugens 7 dage og således også den 3. marts.

Med henvisning til ovenstående og til tidligere fremsendte svar og dokumentation fastholder vi at alle 3 afgifter er pålagt med rette og fastholder således vores krav om betaling af samme.”

Klageren har svaret afslutningsvist:

”Netop hjemkommet fra en tur til Danmark, må jeg undres over igen ikke at have set de omtalte gule poster på metro-stationerne. Ej heller, de nu omtalte uniformerede personale - altså lige bortset fra de to kontrollører, som udskrev os bøderne. Ellers har jeg aldrig set uniformeret personale i Metroen, måske er jeg bare uheldig og de holder pause et eller andet sted, hver gang jeg er der.

Til gengæld så jeg i lørdags d. 6/7 fra S-toget fra Ballerup mod Dybbelsbølsbro, at DSB nu har opsat store flotte reklamer på nogle perroner for deres nye App med en QR-kode. Og dér tænkte jeg bare: Aha, se hvor god min ide er! Nu bruger DSB den, så folk kan købe billet via en App og en QR-kode lige så let som de kan betale deres bøde hos Metro via det uddelte girokort m en QR-kode på... Som kunde må jeg tilstå, at jeg langt foretrækker DSBs serviceminded fremgangsmåde: lad os hjælpe dem til at købe billetter før vi begynder at udskrive bøder.

I øvrigt kan jeg tilføje, at jeg på min tur til Danmark denne gang har: brugt mit Rejsekort (som I jo åbenbart kan tjekke) til mine rejser i hovedstadsområdet, købt mine Kombardo-billetter online forinden afrejse, ditto flybilletter, mine franske tog- og metro-billetter købte jeg dels på togstationen, dels ved indgangen til metroen, igen igår på stationen og her hjalp en flink ung mand i uniform mig, og dels på en App. De franske tog og metro-systemer taler ikke rigtig sammen i hele landet, så man skal bruge 2-3 forskellige billetter til een tur til lufthavnen. Dette for at understrege, at jeg ALTID BETALER for mine rejser, når bare det er gjort muligt af rejseselskaberne. Voilå.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand