

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0304
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af et udløbet pendlerkort natten forinden
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var tale om en forglemmelse, samt at hun ikke blev vejledt af stewarden om, at hvis hun fornyede pendlerkortet samme dag, kunne hun få nedsat kontrolafgiften til 125 kr.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og henviser til, at oplysninger om fornyelse fremgår på selve kontrolafgiften, og at stewarden ikke må sagsbehandle ude i Metroen.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 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 havde købt et pendlerkort, der var gyldigt fra den 28. maj – torsdag den 27. juni 2024 kl. 03:59 (natten mellem onsdag den 26. juni og torsdag den 27. juni).

Ifølge klageren glemte hun at forny kortet, inden hun rejste med Metroen torsdag den 27. juni kl. 16:52, fordi hun havde skiftet telefon dagen før, og ikke havde fået nogen notifikation om, at kortet skulle fornys. (DSB har efterfølgende oplyst til ankenævnet, at de kan se, at klageren flyttede pendlerkortet over til en ny telefon allerede den 21. juni 2024).

Ifølge klageren blev hun kontrolleret af en steward, hvor hun tilbød hun at forny kortet med det samme, men stewarden fastholdt, at hun skulle have en kontrolafgift. Da hun først skulle med det offentlige om mandagen, benyttede hun Rejsekort på den videre rejse, fremfor at forny pendlerkortet, når hun alligevel havde fået en afgift.

Stewarden tog et foto af klagerens telefon, som vist nedenfor:



Senere samme dag, kl. 18:58 efter kontortids ophør, skrev klageren til Metro Service om at få nedskrevet kontrolafgiften mod at betale for rejsens pris:

Jeg har modtaget en bøde idag, som jeg håber i vil kigge på med håbet om at den bliver annulleret eller reduceret

Jeg har i går skiftet til ny mobil og ikke fået en notifikation om udløb på mit periodekort idag. Så jeg steg på metroen i den tro om at det var gyldigt, mit periodekort til dkk 1100 var udløbet idag kl 0359. Jeg spurgte kontrolløren om jeg ikke måtte købe et nyt månedskort med det samme, men ingen mercy.

Jeg fornyer hver måned og bruger mange penge på tillægsbilletter og derfor føles det også uretfærdigt at jeg modtager denne bøde når jeg altid køber billetter...

Hos dsb som jeg har talt med i dag, fortæller de at når det er indenfor de første 24timer at forglemmelse er sket reduceres bøden til billettens pris.

Er det muligt at det samme kan ske med min? Fremsender gladeligt mine udløbne månedskort så i kan se det blot er en forglemmelse fordi jeg ikke fik notifikationen

Klageren vedhæftede kvitteringen for købet:

 **Kvittering**

Købsoplysninger

Du har d. 28. maj 2024 18:12:52 købt:

Pendlerkort med metro

Fra:	Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken
Til:	Lyngby, Virum og Holte
Gyldig fra:	28. maj 2024 00:00
Gyldig til:	27. jun. 2024 03:59
Antal:	1 Voksen
Pris:	1.090 kr.

Den 28. juni kl. 12:51 svarede medarbejderen ved Metro Service, at de gerne ville undersøge sagen, og anmodede klageren om at indsende det udløbne og det fornyede pendlerkort:

Jeg vil meget gerne undersøge sagen for dig. Men for at komme videre i forløbet, skal jeg bruge lidt mere information. Jeg skal bede dig fremsende alle detaljer for dit forrige og dit nuværende pendlerkort. Det kan du gøre ved at sende 2 screenshots pr. kort.: Et billede af forsiden på dit pendlerkort, og også et billede af detaljerne for dit pendlerkort. Sidstnævnte finder du ved at swipe opad, fra pendlerkortets forside.

Du kan blot besvare denne mail med den nødvendige information og når vi har modtaget denne, vil vi færdigbehandle sagen.

Ovenstående skal være os i hænde senest 14 dage fra dags dato.

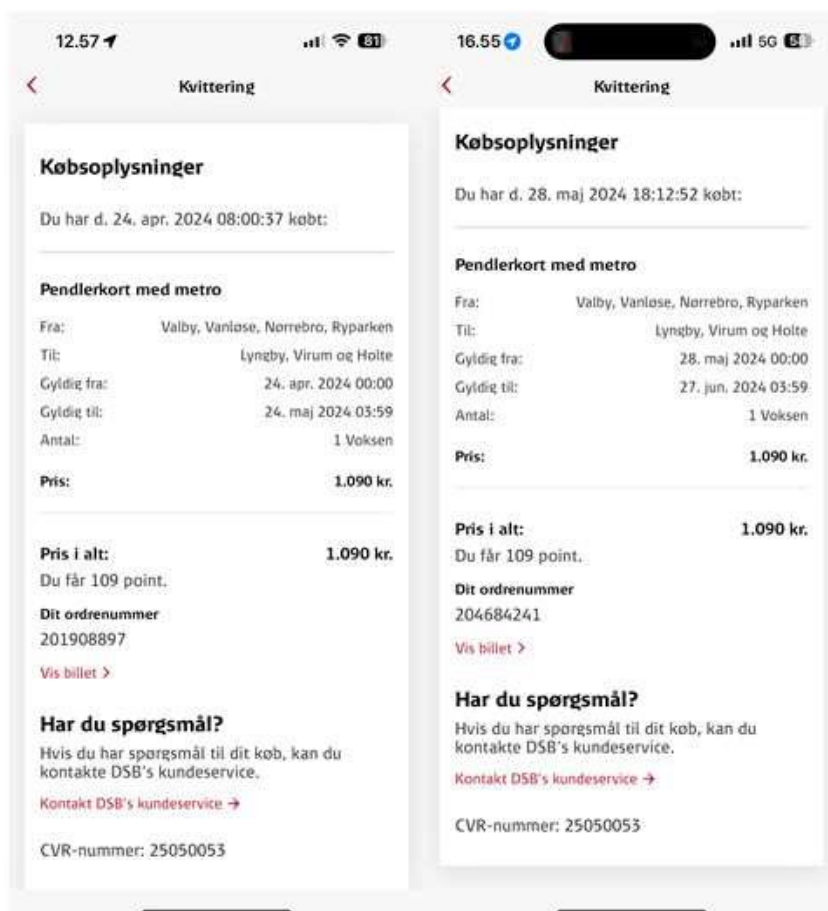
Har vi ikke hørt fra dig inden denne dato, vil vores normale rykkerprocedure begynde.

Klageren svarede ca. 15 minutter efter, at hun ikke havde fornyet sit kort:

Jeg har ikke fornyet mit pendlerkort endnu, da jeg arbejder hjemmefra idag og først skal bruge fra mandag igen og fornyede ikke ikke med det samme igår, da jeg alligevel fik bøden. 😞

Mit forrige pendlerkort og det der udløb i går kommer her - var der brug for flere printscreens?

Klageren vedhæftede kvitteringen for sine to pendlerkort i DSB-appen.



Metro Service fastholdt den fulde kontrolafgift på 750 kr. mandag den 1. juli 2024, fordi de tre beskrevne betingelser for at få nedsat kontrolafgiften ikke var opfyldt:

Du har modtaget en kontrolafgift, fordi du ikke kunne fremvise gyldigt kort under billettering i metroen.

Jeg kan sagtens forstå din forespørgsel, for det er selvfølgelig en ærgerlig situation, men der er desværre ikke grundlag for at annullere eller reducere din kontrolafgift, idet denne er pålagt med rette.

Kontrolafgiften kan kun nedskrives til 125 kr. såfremt alle betingelserne nedenfor er udfyldt:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt en hverdag
- Kortet bliver fomyet med start samme dag, som kontrolafgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af pendlerkortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er udskrevet.

Ud fra dit pendlerkort kan jeg se, at du desværre ikke har fomyet dit kort kontinuerligt omkring tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. På baggrund af dette er kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag.

Jeg har ikke mulighed for at kommentere på dialog med andre trafikselskaber. DSB og Metro Service er 2 forskellige selskaber og jeg må desværre oplyse dig, at vi i Metro Service ikke opererer med den kulance, du nævner at DSB har oplyst.

Man kan få påmindelse om fornyelse af sit pendlerkort via DSB appen (hvis man har accepteret notifikationer fra appen). Påmindelserne er alene tiltænkt som en ekstra service, og selv om det naturligvis er uheldigt, hvis du ikke har modtaget en påmindelse, er du selv ansvarlig for at forny dit pendlerkort, når perioden er udløbet. Det er endegyldigt passagerens ansvar at sikre, at deres rejsehjemmel er gyldig og klar til fremvisning inden hver rejse begyndes.

Jeg tvivler ikke på, at du benytter den offentlige transport på jævnlig basis, men vi kan ikke gøre ikke forskel på erfarne pendlere, turister eller passagerer, der rejser for første gang. Det ville være unfair og uetisk.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Det kan derfor være en god huskeregel, at man sørger for at pendlerkortet er klar til fremvisning før man stiger på toget. På den måde vil man opdage, hvis pendlerkortet er udløbet og vil derved have mulighed for at forny sit kort eller købe billet på anden vis.

Jeg kan sagtens forstå, det er en ærgerlig situation, at du ikke havde opdaget at dit pendlerkort var udløbet. Jeg tvivler absolut ikke på, at du har rejst med gode intentioner og, at du havde til hensigt at betale for din rejse, men vi har ikke 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 du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan ikke gøre undtagelser.

Dette fik klageren til at spørge Metro Service om, hvorfor hun ikke havde fået oplyst enten ved kontrollen eller i mailen om fredagen, at hvis hun fornyede kortet samme dag, ville kontrolafgiften blive nedsat til 125 kr.:

Hvorfor får jeg ikke denne information samme dag af kontrolløren eller på mail da du svarer retur på min henvendelse? Så havde jeg fornyet med det samme som jeg også spurgte kontrolløren om. Jeg er meget uforstående overfor jeres argumenter og manglende information

Så havde jeg jo fornyet med det samme, ingen har sagt dette og det står ikke noteret nogen steder.

Jeg kan fornye nu og sende mit periodekort?

Synes faktisk det er en uartig begrundelse når i kan se at i ikke har givet korrekt info fra start til at kunne reducere bøden når jeg er pendlerbruger og betaler en formue til både metro og anden offentlig transport.

125kr er immervæk en stor forskel til 750.

Jeg har haft pendlerkort mens cirkel metroen ikke virkede og der var bussen indsat i 14 dage som jeg betalte til uden grund - det giver ingen mening.

Jeg vil gerne bede om et svar denne ovenstående.

Jeg betaler ikke en fuld bøde når i ikke engang informere om overstående hverken kontrolløren eller via skrift.

”

Den 2. juli 2024 svarede Metro Service, at stewarder ikke måtte sagsbehandle ude i Metroen, og at klagerens kort allerede havde været udløbet i 33 timer, da medarbejderen havde læst klagerens henvendelse fra aftenen før:

”

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, vores steward ikke har givet dig mundtlig information om den mulige reduktion af afgiften. Vores stewarder er dog ikke sagsbehandlere, og har ikke belæg for at rådgive om en sag. De må ikke lave enkeltvurderinger i forbindelse med billetkontrol. De skal kontrollere om man har en gyldig billet, og i tilfælde af at man ikke kan fremvise en sådan, skal der udstedes en kontrolafgift. De skal henviser til, at al efterfølgende sagsbehandling skal foregå gennem kundeservice. Det er også derfor, at den specifikke information, du søger, er beskrevet på bagsiden af den kontrolafgift, du får udleveret ved billetteringen.

Dit pendlerkort udløber d. 27-06-2024, kl. 03:59. Vi modtager din henvendelse samme dag via vores hjemmeside kl. 18:58 og i vores autosvar på din henvendelse, oplyser vi, at du kan forvente et svar indenfor 5 hverdage. Jeg besvarer din sag for første gang og beder om yderligere dokumentation d. 28-06-2024, kl. 12:51. Da det på dette tidspunkt er knap 33 timer siden udløb af dit forrige pendlerkort, er det således ikke relevant at oplyse dig om muligheden for denne kulance, da kravene for kulancen ikke længere kan opfyldes.

Da metroen lukkede ned i 14 dage på Cityringen i uge 7 og 8, var der indsat togbusser i hele perioden. Derudover var det som en ekstra service under hele perioden, og frem til 03-04-2024, muligt at søge refusion for perioden, hvis man var indehaver af et pendlerkort med metrotillæg til de zoner (zone 1 og 2), som M3/M4 dækker.

”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Metro Service er blevet anmodet om at forklare, hvorledes klageren kunne se, at hendes pendlerkort var udløbet, idet der intet fremgik af det pendlerkort, som stewarden fotograferede. Normalt plejer et kort at skifte farve fra rød til grå, når det er udløbet.

Metro Service har svaret:

Det digitale pendlerkort hun viste til stewarden var udløbet meget tidligt om morgenen samme dag som hun fik afgiften; kl. 03:59 – og dermed cirka 13 timer inden billetkontrol.

Når man køber et pendlerkort af den type som klagerens skal man mindst købe for 30 dage – men man kan sagtens forøge antallet af gyldighedsdage.

Da klageren bestilte og købte det konkrete pendlerkort, valgte hun selv at det skulle gælde for 30 dage, helt præcist fra den 28. maj til den 26. juni 2024 begge døgn inklusive.

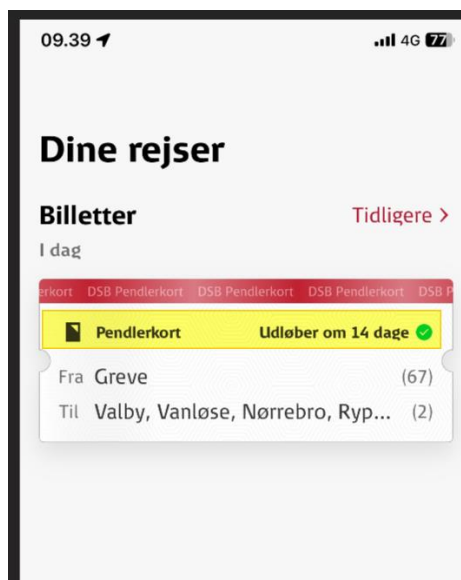
På grund af DSB's regel om billetdøgnet får kunderne reelt 4 timers ekstra gyldighed uden beregning, så selvom klagerens kort rent faktisk udløb den 26. juni ved midnat, så kunne hun stadig anvende det frem til kl. 03:59 den 27. juni. Men da billetkontrollen som sagt fandt sted den 27. juni sent om eftermiddagen var pendlerkortet definitivt udløbet og derfor fik klageren en kontrolafgift.

Når først DSBs mobile pendlerkort er downloadet til telefonen så ligger det i app'en og kan derfor fremvises selvom kunden, af en eller anden årsag, ikke har netforbindelse.

Når det fremviste, og udløbne, kort ikke havde skiftet fra rød til grå så skyldes det netop, at klagerens mobil ikke har været tilstrækkeligt i netforbindelse til at app'en har kunne nå at opdatere. Vi kan ikke svare på hvorfor klageren ikke har haft netforbindelse, men måske skyldes det klagerens udskiftning af mobiltelefon.

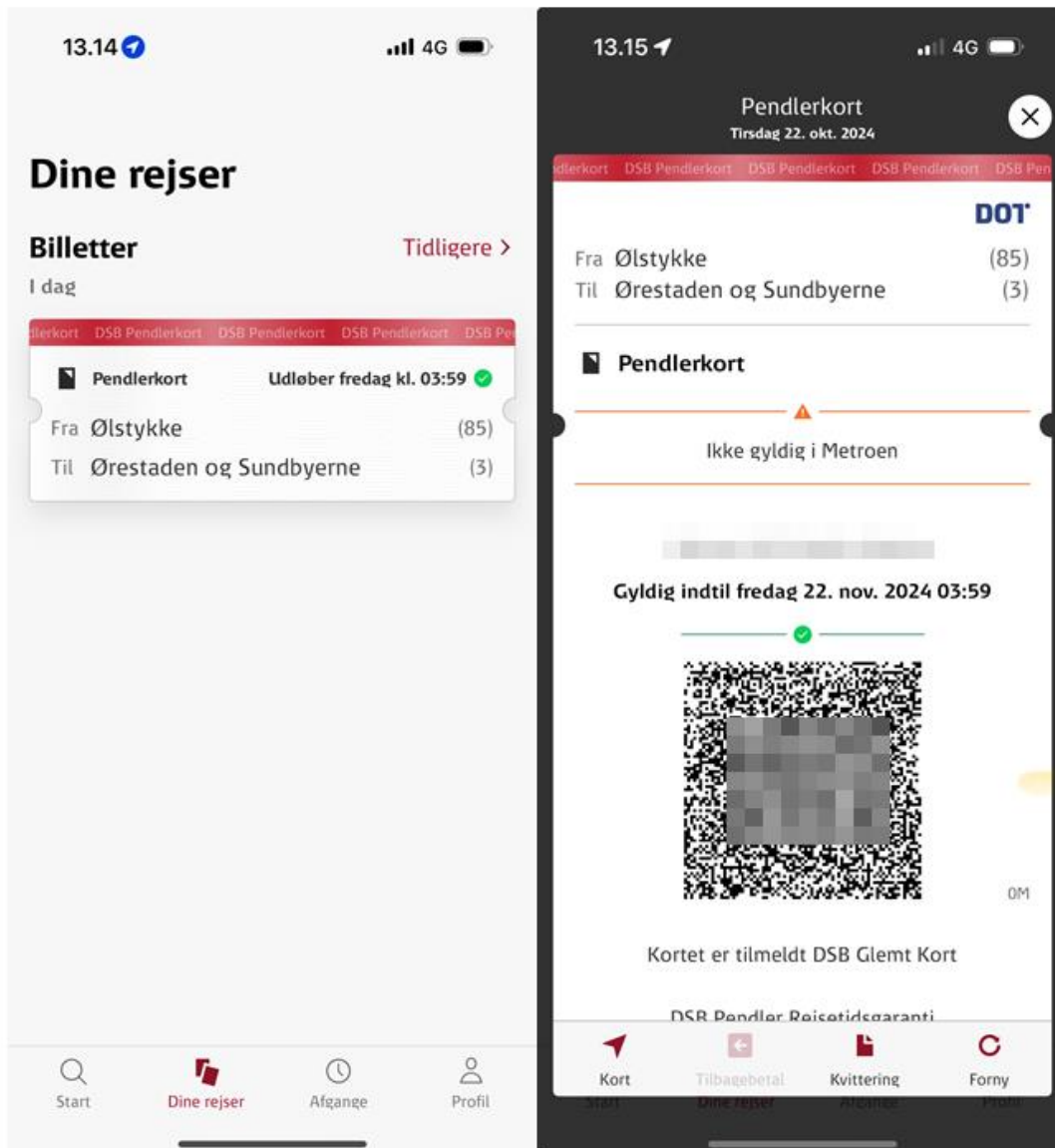
På side 2 af DSBs mobile pendlerkort tælles der ned til udløb.

Herunder vises et screenshot fra et kort som udløber om 14 dage: [gul fremhævnings sat ind]



Nedenfor ses et pendlerkortet der er fotograferet torsdag middag og som udløber natten til fredag kl. 03:59. Billederne er taget torsdag 21.11.24 kl. 13:14 – 13:15. Den eneste forskel fra tidligere dage er, at der nu på siden med 'Dine rejser' står skrevet 'Udløber fredag kl. 03:59'. Her plejer at stå fx 'Udløber om 2 dage', 'Udløber om 10 dage' etc.

Der er ikke noget, der er ændret inde på selve pendlerkortet fra tidligere dage, og der er ingen 'tæller', der står og tæller ned.



DSB har oplyst, at appen skal have aktivitet for at opdatere, da den ikke står og "pinger" med data. Når et kort udløber kl. 03:59, skrifter det farve, når brugeren åbner appen. Hvis appen står åben og ligger som en fane bag andre faner på skærmen, vil kortet stadigvæk være rødt, fordi det var gyldigt sidst der var aktivitet i appen. Dette vil efter al sandsynlighed være baggrunden for, at klagerens kort var rødt og ikke gråt med teksten "Ugyldig" på det tidspunkt, hvor stewarden fotograferede klagerens skærm.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Et defineret døgn er på 24 timer og går fra kl. 00:00 til og med kl. 23:59:59, hvorefter datoen på det efterfølgende døgn begynder kl. 00:00:00. Når et pendlerkort udløber kl. 03:59, er dette således knapt 4 timer inde i den pågældende datos døgn.

Den 27. juni 2024 begyndte kl. 00:00:00 ved midnat mellem den 26. og 27. juni 2024, og det stod anført på klagerens pendlerkort, at dette var gyldigt indtil torsdag den 27. juni kl. 03:59, hvilket var knapt 4 timer efter midnat.

Da klageren steg ombord på Metroen om eftermiddagen den 27. juni 2024 omkring kl. 16:50, var hendes pendlerkort således udløbet ca. 13 timer tidligere.

Normalt skifter et pendlerkort farve fra rødt til gråt, når det er udløbet, og der vil også stå en tekst om udløb. At klageren kort ikke havde skiftet farve, er imidlertid ikke en omstændighed, som kan lægges Metro Service til last, eller som gør, at ansvaret for at rejse på et udløbet kort, var overgået fra klageren til Metro Service.

Når der er mindre end 24 timer tilbage af en pendlerperiode, bliver udløb vist med klokkeslæt kl. 03:59, som vist ovenfor.

Kontrolafgiften til klageren for udløbet pendlerkort blev dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Herefter udtaler 3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lujndqvist Bang, følgende:

”Da en steward ikke med sikkerhed kan vide, om en kundes køb af en ny pendlerperiode straks efter kontrolafgiftens udstedelse vil føre til, at kontrolafgiften nedsættes efterfølgende af kundeservice, og da betingelserne for at få nedsat kontrolafgiften er skrevet på bagsiden af det girokort, der udleveres til passageren ved kontrollen, finder vi, at der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at det beroede på mangelfuld rådgivningen fra stewarden, at klageren ikke straks fornyede kortet inden kl. 04:00 natten mellem den 27. og 28. juni 2024.”

1 medlem med 2 stemmer, Rolf Høymann Olsen, udtaler følgende:

”Uanset at det oplyses bag på det girokort, der udleveres til passageren ved kontrolafgiftens udstedelse, hvad betingelserne er for at få nedsat kontrolafgiften, finder jeg, at det i en situation som den omhandlede, hvor stewarden kunne se, at pendlerkortet var udløbet mindre end 24 timer inden kontrolafgiften, og klageren derfor kunne nå at forny kortet straks og dermed få nedsat kontrolafgiften til 125 kr., finder jeg, at stewarden i det mindste skulle have henvist klageren til at læse om reglerne på girokortet, så det var op til klageren selv at afgøre, om det kunne betale sig for hende at forny kortet samme dag.

Stewarden undlod at give klageren denne information, hvorfor jeg finder, at Metro Service skal nedskrive kontrolafgiften til 125 kr.

Klageren skrev til Metro Service få timer efter kontrolafgiftens udstedelse, og selv om fristen for fornyelse nåede at springe, inden klageren fik svar, er det min opfattelse, at hun ikke ville have haft behov for at skrive til Metro Service før udløbet af 14-dages fristen for visningen af et nyt pendlerkort, hvis hun var blevet tilstrækkeligt vejledt af stewarden. Metro Service skal betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for sagens behandling i ankenævnet.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 trafikelskaber 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 har modtaget en bøde for udløbet pendlerkort samme dag, som jeg bliver stoppet.

Jeg spørger kontrolløren om jeg ikke kan fornye mit pendlerkort og undgå en bøde da det er en ærlig forglemmelse, Det kan jeg ikke og får en bøde. Det er fredag eftermiddag og jeg forsætter min rejse på mit rejsekort da jeg ikke skal med offentlig før mandag igen.

Jeg er svært provokeret over at jeg dd får et afslag retur på mail og ikke kan få bøden reduceret fordi jeg ikke opfylder kravene om at have fornyet pendlerkort samme dag som bøden er givet - ingen har oplyst denne info - jeg spurgte jo kontrolløren og nu får jeg af vide at dette kunne have reduceret bøden til DKK 125 !!!

Kan i læse sagen der allerede er oprettet ellers vil jeg gerne uddybe sagen yderligere så den giver mening.

Ønsker at opnå: Jeg ønsker min bøde reduceret til 125kr for manglende information fra både kontrollør samt svaret retur af metro personale - det er jo bevidst at de ikke siger det for at få flere penge i kassen.

Jeg har allerede fremsendt printscreen af mine pendlerkort hvor det også fremgår at jeg betaler en formue

hver måned samt tillægsbilletter mm da jeg netop ikke gider snyde, så denne oplevelse, er svært provokerende og derfor håber jeg på lidt retfærdighed i denne situation. Jeg kan sagtens acceptere at jeg glemmer at fornye men kan ikke acceptere at blive snydt for at få reduceret bødens pris på noget jeg havde spurgt om.

Indklagede anfører følgende:

”Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

Klageren blev billetteret torsdag den 27. juni 2024 kl. 16:52 i metrotoget mellem Nørrebro Runddel station og Nørrebro station. Klageren fremviste et mobil-pendlerkort som dog ikke var gyldigt. Da klageren ikke havde anden form for rejsehjemmel udstedte stewarden en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forrevises på forlangende. Det er også passagerernes eget ansvar at kontrollere om eventuelle periodekort stadig er gyldige til den ønskede rejse – både hvad zoner og periode angår.

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside og dette link [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejskort.dk\)](https://www.rejseregler.ashx)

Vi henleder opmærksomheden på følgende afsnit af førnævnte rejseregler:

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 Rejskort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Klageren henvender sig til Metro første gang den 27. juni kl. 18:58:39 og skriver således:

27-06-2024 18:58:39 Web : Hej.
Jeg har modtaget en bøde idag, som jeg håber i vil kigge på med håbet om at den bliver annulleret eller reduceret????

Jeg har i går skiftet til ny mobil og ikke fået en notifikation om udløb på mit periodekort idag. Så jeg steg på metroen i den tro om at det var gyldigt, mit periodekort til dkk 1100 var udløbet idag kl 0359. Jeg spurgte kontrolløren om jeg ikke måtte købe et nyt månedskort med det samme, men ingen mercy.

Jeg fornyer hver måned og bruger mange penge på tillægsbilletter og derfor føles det også uretfærdigt at jeg modtager denne bøde når jeg altid køber billetter... Hos dsb som jeg har talt med i dag, fortæller de at når det er indenfor de første 24timer at forglemmelse er sket reduceres bøden til billetens pris.

Er det muligt at det samme kan ske med min? Fremsender gladeligt mine udløbne månedskort så i kan se det blot er en forglemmelse fordi jeg ikke fik notifikationen ??

Ser frem til at høre fra jer

Uanset om man har fået en notifikation om fornyelse så er det altid passagerens eget ansvar at kontrollere at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning. Et enkelt blik på mobiltelefonen ville med samme have gjort klageren opmærksom på, at da hun tog toget om eftermiddagen den 27/6 var hendes pendlerkort udløbet. Stewarden tog et foto af klagerens udløbne kort i kontrolsituationen: [udeladt da er gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

Derudover hæfter vi os ved, at klageren efter eget udsagn skiftede mobiltelefon dagen før hun fik sin afgift. Det vil sige, at hun har skulle flytte sit pendlerkort fra den gamle til den nye telefon da man kun kan have pendlerkortet på én enhed ad gangen, og ved den lejlighed også kunne have bemærket, at hendes pendlerkort ville udløbe meget tidligt næste morgen og at hun derfor ville få brug for at forny kortet hvis hun skulle afsted mod fx sit arbejde efter kl. 03.59 torsdag morgen.

I selve kontrolsituationen handlede stewarden korrekt, da han afslog at klageren bare kunne købe et nyt månedskort og dermed undgå afgiften.

En steward må ikke foretage nogen form for sagsbehandling og er forpligtet til at udskrive en kontrolafgift til enhver som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Og det er ikke en mulighed først at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel efter ombordstigning og efter billetkontrol.

Når man modtager en kontrolafgift i metroen får man udleveret et girokort som blandt indeholder information om klage- og betalingsfrist.

På bagsiden af afgiften står der opført hvor man skal henvende sig, og i samme afsnit gøres der opmærksom på en særlig mulighed for reduktion af afgiften for pendlere.

Da klageren jo har henvendt sig via den web-adresse som står på afgiften går vi ud fra, at hun også har læst resten af teksten. Se eksempel på afgiftens bagside herunder samt den vedhæftede pdf-fil.

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og-år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldestgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Ønsker du at klage?

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget eller den betjening du har fået af stewarden, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften.

Du kan henvende dig på: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/kontrolafgift/>. Her kan du også læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Du kan også skrive til os på adressen:
Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden www.dinoffentligetransport.dk.

Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på reisetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort. Skyldes kontrolafgiften udløbet pendlerkort, kan afgiften reduceres hvis pendlerkortet fornyes med start samme dag, som afgiften er udstedt og hvis gyldighedsperioden ikke er overskredet med mere end en hverdag.

Payment of fare evasion ticket and complaint options

The fare evasion ticket must be paid within 14 days of the date of issue. The fare evasion ticket can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this payment slip, or by visiting the website <https://payment.metroservice.dk>. This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the fare evasion ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your fare evasion ticket can be reduced when documentation is sent to us. If your commuter pass was expired, reduction is possible as long as the pass is not expired by more than 24 hours and is immediately renewed following issue of a fare evasion ticket and documentation is sent to us. A complaint form is available on <https://dinoffentligetransport.dk/tourist/help/>

Contact information:
Metro Customer Service
Metrovej 3, 2300 København S
Phone number +4570151615
Opening hours: 10 AM through 2 PM

Den DSB-regel klageren henviser til, om at en afgift kan reduceres til prisen for en billet kender vi ikke noget til; det må i givet fald være en helt isoleret regel som udelukkende gælder for afgifter udstedt af og hos DSB, og det er i øvrigt ikke en regel der fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler.

Den 28. juni kl. 12:51 svarer Metros sagsbehandler klageren pr. mail, at hvis hun fremsender kopi af det udløbne samt det fornyede kort så kan sagen behandles. Se vedhæftede pdf-fil 'Metros første svar'. Cirka 15 minutter efter svarer klageren, at hun ikke har fornyet sit kort fordi hun skulle arbejde hjemmefra og først ville få brug for kortet igen fra mandag:

Jeg har ikke fornyet mit pendlerkort endnu, da jeg arbejder hjemmefra idag og først skal bruge fra mandag igen og fornyede ikke ikke med det samme igår, da jeg alligevel fik bøden. 😊

Da klageren således ikke fornyede sit kort og ikke havde til agt at gøre det førend mandag den 1. juli 2024 blev kontrolafgiften fastholdt på det fulde beløb. Mailen med fastholdelse bliver sendt mandag den 1. juli 2024 da sagsbehandleren når frem til dén sag.

I forbindelse med ankesagsbehandlingen har vi spurgt hos DSB om klageren sidenhen har fornyet pendlerkortet, men det er ikke tilfældet – i hvert fald ikke pr. 6. juli 2024. Se den vedhæftede pdf-fil med udskrift fra DSB.

I sin henvendelse via Ankenævnet skriver klageren således: *Jeg ønsker min bøde reduceret til 125kr for manglende information fra både kontrollør samt svaret retur af metro personale - det er jo bevidst at de ikke siger det for at få flere penge i kassen.*

Som nævnt ovenfor så kan man ikke indledningsvis rejse uden gyldig kort/billet og først efter at være mødt af billetkontrol anskaffe gyldig rejsehjemmel for at slippe for en afgift, og det var dét klageren bad stewarden om.

På den afgift klageren fik med i hånden kunne hun læse om muligheden for reduktion.

Klageren henvender sig første gang til Metro (via webformularen) torsdag den 27. juni 2024 kl. 18:58:39 hvilket er udenfor Metro Kundeservices åbningstid.

Som kvittering for sin henvendelse modtog klageren et autoreply hvor i der blandt andet står: *Du kan forvente at modtage et svar på din henvendelse indenfor 5 hverdage. Og Hvis du har spørgsmål til sagen, kan du ringe til Metro Kundeservice på telefon 70 15 16 15.*

Ligeledes nævnt ovenfor svarer Metro klageren den 28. juni kl. 12:51 og udbeder sig en kopi af det udløbne og det fornyede periodekort. Kort derefter svarer klageren, at hun ikke har fornyet kortet og at hun ikke har til hensigt at gøre det før mandag den 1. juli.

Og derfor bliver afgiften fastholdt på det fulde beløb, og det har intet med klagerens beskyldning om at det er bevidst handling fra Metros side for at få flere penge i kassen.

Det er ubestrideligt, at klageren har rejst uden gyldig rejsehjemmel og at hun dermed har modtaget en ydelse som hun ikke har betalt for og hvis klageren havde iagttaget de gældende regler om at sikre sig at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning ville hun kunne have taget sine forholdsregler og enten fornyet sit udløbne periodekort eller købt en billet og således helt have undgået at modtage en kontrolafgift.

I forbindelse med klagerens mail af 28. juni og sagsbehandlerens svar på samme henleder vi særligt opmærksomheden på, at man dels ikke kan forvente at modtage svar i umiddelbar fortlængelse af en mail og dels at man også i den forbindelse får et autoreply som indeholder følgende tekst: *Vi bekræfter at have modtaget din kommentar til sagen. Du kan forvente at høre fra os indenfor 7 dage. Sagen sættes i bero, mens vi behandler den.*

For at have kunnet komme i betragtning til en reduktion af afgiften skulle periodekortet have været fornyet senest fredag den 28. juni kl. 04:00 og altså 15 timer inden klageren henvender sig til Metro for første gang.

Det er således vores påstand at afgiften er pålagt med rette og at den efterfølgende sagsbehandling også er i overensstemmelse med gældende regler og vi fastholder derfor kravet om betaling af afgiftens fulde beløb.

Hertil har klageren gjort gældende:

"Nu sidder jeg her og jeg har læst hele metro meget fine og meget lange svar igennem og jeg anerkender og er udemærket klar over at det er mit eget ansvar at have en gyldig billet, det er dog ikke derfor jeg har anket sagen. Det er princippet i at jeg føler mig enormt misinformeret i denne sag. - fordi jeg altid tilkøber tillægsbilletter og aldrig snyder netop fordi jeg ikke gider få en bøde.

Jeg føler mig uretfærdig behandlet når jeg spørger kontrolløren om jeg kan fornye min pendlerkort på stedet og undgå bøde eller få den reduceret, havde han sagt at jeg kunne fornye indenfor 24timer og få reduceret bøden ville jeg have gjort det. Den info er han fuldt ud bevidst om, dette har jeg fået bekræftet fra en metro ansat, men undlader alligevel at oplyse. Metro mail svartid er 24timer, hvilket jo heller ikke giver

mening at der ikke ses lidt større på sager som disse når man ikke kan ringe til dem om aftenen. Jeg skrev en mail så snart jeg var kommet hjem.

Jeg ser det vedhæftet skriv om at der på bagsiden af billetten skulle stå en del info om at reducere bøden, men det står ikke på den bødeslip(vedhæftet) jeg modtog, den er blank på bagsiden og jeg forventede jo et svar på den mail jeg sendte og tænkte at tage den derfra og går derfor ikke ind på hjemmesiden.”

[Der er tale om en Movia-kontrolafgift].

Hele denne sag handler om princip, metro oplyser at de ikke ser mellem fingre om den rejsende er en turist, pendler eller pensionist, men helt ærlig jeg er fastpendler til enten 1100kr om måneden eller 500kr om måneden alt afhængig af hvor jeg er, selvfølgelig fejler mennesker nogen gange ubevidst - og jeg er helt sikker på at der er mange der forsøger at snyde - og selv den bedste kan komme til at glippe i en travl hverdag, jeg føler mig misinformeret og at metro kun er ude på at indkassere penge til deres egen provision som jeg også har fået bekræftet at de får ud fra hvor mange bøder de giver.

I øvrigt et andet spørgsmål har metro tilladelse til at kigge på mine private billetkøb ifht GDPR? Jeg mindes ikke at have godkendt dette, men måske man godt må når det drejer sig om disse sager?

Mit ønske for udkommet af denne sag er at min bøde reduceret til 125kr eller annulleres og at metro steward/stewardesser tager mere ansvar og informere kunderne om at de kan få bøden reduceret, hvis det er tilfældet, enten fortælle hvordan eller henvise til hjemmesiden og informere om at dette skal ske indenfor 24timer. Og som en sidste note måske også lære at læse situationer, stewarden slutte med at sige “god dag” - det er jo en fejlplaceret kommentar efter at have givet en bøde til et andet menneske i sådan en situation.”

Til dette har Metro Service svaret:

” Indledningsvis henviser vi til vores første sagssvar af 10. juli 2024 samt efterfølgende forklaring i svar af 21. august hvori de fleste af klagerens bemærkninger allerede er belyst.

Dernæst kan vi supplere med følgende oplysninger til klagerens bemærkninger som for nemheds skyld er indsat med kursiv :

” Jeg ser det vedhæftet skriv om at der på bagsiden af billetten skulle stå en del info om at reducere bøden, men det står ikke på den bødeslip(vedhæftet) jeg modtog, den er blank på bagsiden og jeg forventede jo et svar på den mail jeg sendte og tænkte at tage den derfra og går derfor ikke ind på hjemmesiden..”

Men, når man henvender sig om en kontrolafgift man har modtaget i metroen, så kan man ikke henvende sig via mail – det bliver først muligt at korrespondere via mail når man modtager et mailsvar fra en sagsbehandler. Alle førstegangshenvendelser sker via webformularen og det er da også på den måde klageren har henvendt sig (se bilag i mail af 10. juli). Så klagerens oplysning om at hun forventede svar på en mail hun havde sendt giver ikke mening.

” Jeg ser det vedhæftet skriv om at der på bagsiden af billetten skulle stå en del info om at reducere bøden, men det står ikke på den bødeslip(vedhæftet) jeg modtog, den er blank på bagsiden og jeg forventede jo et svar på den mail jeg sendte og tænkte at tage den derfra og går derfor ikke ind på hjemmesiden..”

Heller ikke denne bemærkning giver mening, for det er ikke en metro-kontrolafgift klageren har vedhæftet et foto af, men derimod en afgift fra Movia, udstedt til klageren den 30. april 2024 fordi hun ikke havde gyldig rejsehjemmel. [Movias kontrolafgift er udeladt]

"I øvrigt et andet spørgsmål har metro tilladelse til at kigge på mine private billetkøb ifht GDPR? Jeg min-
des ikke at have godkendt dette, men måske man godt må når det drejer sig om disse sager?"

Én af årsagerne til, at man skal henvende sig via webformularen er blandt andet at det i bunden af webfor-
mularen er specificeret, at metro behandler persondata: [Persondatapolitik for kunder i metroen \(dinoffent-
ligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk)

Og når man opretter en klagesag i ankenævnet giver man også tilladelse og samtykke. I det klageskema
som trafikelskaberne modtager i forbindelse med fremsendelsen af en klagesag ser det således ud:

Jeg giver hermed tilladelse og samtykke (*skal udfyldes)

Jf. Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra a) til, at sekretariatet for ankenævnet og ankenævnet må indhente, modtage, anvende og opbevare data og dokumenter om min rejsekorthistorik og data om mine mobilbilletter og mobilperiodekort samt øvrige relevante personlige data, som måtte være af betydning for sagens oplysning og afgørelse. Jeg kan til enhver tid kan tilbagekalde samtykket til behandling af klagesagen ved at skrive til sekretariatet. Behandlingen af oplysninger om min indbetaling af klagegebyr og ankenævnets tilbagebetaling af klagegebyr til mig sker i medfør af Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra c). Disse oplysninger vil derfor ikke blive slettet, da ankenævnet er forpligtet til at opbevare disse oplysninger i 5 år, jf. Bogføringsloven § 10.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand