

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0346
- Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY
7120 Vejen Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af ægtefællen på klagerens Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften eller ned-sætter den til 100 kr., og gør gældende, at hun havde over 600 kr. på Rejsekortet, og der ikke var nogen vejledning i, hvordan man skulle checke to personer ind på kortet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klagerens ægtefælle.

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 og hendes ægtefælle er bosiddende i Vejen og var på 1 uges tur til København, hvor de rejste med Metroen den 22. juli 2024. Forinden havde de nogle dage i forvejen rejst med S-toget fra Dybbølsbro st., hvor de blev hjulpet af en dame med at checke dem begge ind på klagerens Rejsekort Personligt Pensionist.

Rejsekorthistorikken for den 22. juli 2024 viser, at der kun blev checket én person ind på Gammel Strand st. (grøn bjælke), inden kontrollørens kontrol, der skete ombord på Metroen (blå bjælke).

Klageren har oplyst, at hun ikke vidste, hvordan man checkede to rejsende ind, og derfor holdt Rejsekortet to gange hen til det blå punkt, og efter anden gang fik hun besked om, at kortet allerede var checket ind. Derefter steg de ombord på Metroen.

Reg. udstyr dato/kl. -	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Lokation	Salds	E-zung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
22-07-2024 11:56:15	22-07-2024 12:06:35	01-07-2024	Check ud	Check ud	Gammel Strand St., Christiansborg	671,13	12,24	-12,24	42,50
22-07-2024 11:23:36	22-07-2024 14:59:59	01-07-2024	Check ind	Check ind	København H	658,89	-42,50	42,50	42,50
22-07-2024 11:23:35	22-07-2024 14:39:59	01-07-2024	Check ind	Check ind	København H	701,39	0,00	0,00	0,00
22-07-2024 11:21:47	22-07-2024 14:09:36	01-07-2024	Check ud	Check ud	København H	701,39	-5,04	-5,04	17,50
22-07-2024 11:21:43	22-07-2024 11:36:40	01-07-2024	Check ind	Check ind	København H	696,35	0,00	0,00	17,50
22-07-2024 11:17:29	23-07-2024 06:13:42	01-07-2024	Kontrolmærke	Kontrol	Frederiksberg Allé St.	0,00	0,00	0,00	0,00
22-07-2024 11:17:24	23-07-2024 06:13:42	01-07-2024	Kontrolmærke	Kontrol	Frederiksberg Allé St.	0,00	0,00	0,00	0,00
22-07-2024 11:11:23	22-07-2024 11:52:14	01-07-2024	Kontrolmærke	Kontrol	Enghave Plads St.	0,00	0,00	0,00	0,00
22-07-2024 11:08:53	22-07-2024 14:09:45	01-07-2024	Check ind	Check ind	Gammel Strand St., Christiansborg	696,35	-17,50	17,50	17,50
20-07-2024 15:12:26	20-07-2024 15:20:05	01-07-2024	Check ud	Check ud	Gammel Strand St., Christiansborg	713,85	5,04	-5,04	17,50

Da det kun var klageren, der var checket ind på Rejsekortet, udstedte stewarden en kontrolafgift på 750 kr. til klagerens ægtefælle kl. 11:17. Derefter viste han dem, hvordan man checker flere personer ind på Rejsekort.

Klagerens ægtefælle anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han skrev:

“Min kone [navn udeladt] har i dag den 22. juli ikke kunnet logge mig på sit pensionist- rejsekort som medpassager på stationen Gammel Strand.
Der var ingen til at vejlede os. Der er ca.. kr. 600-kr. 700,- på kortet. Vi kommer fra Vejle. Vi tilbringer en uge i Kbh. Jeg bruger altid min kones emailkonto.
Steward ID 21[xxx]Kl. 11.17
Vi ønskede at se kunst i metroen på en regnvejrsdag.
Vi kom til at køre i den forkerte retning og mødte kontrolløren mod Kbh. Hovedbanegård.
En dårlig oplevelse for os.
Kontrolløren var meget flink og prøvede at vise min kone, hvordan man tilføjer mig som ekstra passager.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften:

”Jeg har nu undersøgt din sag, 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.

Du har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi du ikke var checket ind på det fremviste rejsekort.

For en sikkerhedsskyld har jeg været i kontakt med Rejsekort A/S, som har bekræftet at du desværre ikke var checket ind på din kones Rejsekort.

Jeg er glad for at høre i havde en god oplevelse med en af vores stewards, som viste jer hvordan i foretager et korrekt check ind ekstra. Hvis i skal bruge vejledning en anden gang, kan i altid finde den ved at klikke [her](#).

Husk at det også er muligt at checke ind for flere rejsende på rejsekortautomaterne, hvor processen er mere overskuelig.

Er I i tvivl eller har i spørgsmål til os under jeres rejse, kan i kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer. Jeg kan sagtens forstå, at der kun er tale om en ærgerlig situation og jeg er sikker på, at i har rejst med gode intentioner. Jeg er fuldstændig klar over, at i selvfølgelig havde tænkt jer at checke korrekt ind.

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 god tro 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 desværre ikke gøre undtagelser.”

Dette fik klageren til at skrive til Metro Service på ny:

”Du kan ikke købe billetter i metroen eller toget. Rejser du uden billet, får du en kontrolafgift på op til 750 kroner. OK!

Et rejsekort er en BILLET saldoen var på kr. 671,13 den dag.

Snyde ville jeg på ingen måde.

Jeg vidste ikke, hvordan man logger min mand som ekstra person på.

Jeg troede, at jeg skulle holde kortet to gange over det blå punkt.

”du er logget på” fik jeg som svar.

Der var ingen at spørge.”

Metro Service svarede:

”Jeg har igen gennemgået [klagerens ægtefælles] sag, men må atter fastholde, at jeg anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag.

Jeg kan sagtens forstå, at der kun er tale om en ærgerlig situation og jeg er sikker på, at i har rejst med gode intentioner. Jeg er fuldstændig klar over, at i selvfølgelig ikke er ude på at snyde nogen.

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 god tro i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag

[ægtefællens navn]var ikke checket ind på dit rejsekort, og derfor er afgiften korrekt udstedt. For mere information, henvises til tidligere svar.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens rejsekorthistorik bekræfter, at der ikke var checket to personer ind på Rejsekortet inden metrorejsen den 22. juli 2024.

Det fremgår af Rejsekort Rejseregler, at Rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Når der skal checkes flere rejsende ind på et Rejsekort, skal kunden benytte den stander, der er beregnet hertil, nemlig "ekstra check-ind-standeren":



Kontrolafgiften den 22. juli 2024 for manglende check-ind af klagerens ægtefælle blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker at der findes information om, hvordan man checker flere rejsende ind på ekstra-check ind-standerne og på Rejsekort.dk.

Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket korrekt ind på Rejsekortet, uanset at dette ikke er tilfældet.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og på den baggrund er det er ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klagerens ægtefælle skal fritages for kontrolafgiften, eller at den skal nedsættes til 100 kr., som klageren har ønsket.

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 klager over måden kontrolafgiften bliver udleveret på. Kontrolløren kan med det samme se på mit rejsekort, at der står over kr. 600,- på kortet.

Min mand og jeg har ikke samme efternavn. Vi følges ad.

For to år siden var vi i også i Kbh. i en uge. Vi benyttede dengang kun busserne. Her var det chaufføren der tog kortet og checkede min mand ind - som det skal gøres.

Metroen har lavet en udmærket video: Rejsekort: check ind ekstra med rejsekort - jeg har set den på YouTube. Dagen før afrejsen til Kbh. overførte jeg ekstra kr. 500,- + ekstra kr. 100. Her bør jeg blive henvist til denne Video!

Alt er nemt, hvis man ser, hvordan det skal gøres.

At se en tegning på telefonen kan man ikke bruge til noget - slet ikke nede i Metroen.

Ønsker at opnå: At Metroen bruger videoen til gavn for brugerne

At kontrollørerne giver sig tid til at vise, hvordan indtjekningen foregår - og forvisser sig om, at det bliver forstået. Det går for hurtigt!

Og naturligvis, at kontrolafgiften [xxx] bliver slettet.”

Indklagede anfører følgende:

”Klagerens mand har fået udstedt en kontrolafgift den 22. juli 2024, kl. 11:17, efter metroen havde forladt Frederiksberg Allé. I kontrolsituationen blev det oplyst, at slutdestinationen var København H.

Kontrolafgiften er udstedt grundet manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel, idet klageren ikke havde checket hendes mand med ind på hendes pensionist rejsekort.


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 en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider.

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vores billetterende personale ikke må forholde sig til enkeltsager og til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel – de er instrueret i at udstede kontrolafgift til de passagerer, der ikke kan fremvise gyldig kort eller billet, uanset årsagen hertil.

Er passageren uenig i de udstedte kontrolafgift, fremgår klagevejledning af den udleverede kontrolafgift.

Af Rejsekorts hjemmeside fremgår det under [Check ind og ud](#) -> **Check flere med ind på ekstra-kortlæseren** blandt andet:

Check flere med ind på ekstra-kortlæseren

På ekstra-kortlæseren kan du checke dig selv og medrejsende, din cykel eller din hund ind på dit Rejsekort. Kortlæseren er markeret med 'Ekstra' på toppen. 

I kan rejse flere sammen på et Rejsekort Personligt, Rejsekort med pendler kombi, Rejsekort Flex, Rejsekort Erhverv og Rejsekort Anonymt.

Du aktiverer ekstra-funktionen – og tager andre med – ved at trykke på tasterne øverst på kortlæseren. Følg anvisningerne på skærmen for at sammensætte den gruppe, der skal rejse. Du kan både tilføje og fjerne kundetyper, f.eks. hvis du kun skal have en cykel med på et Rejsekort Flex.

→ [Guide: Hvordan man checker flere ind.](#)

→ [Videoguide: Check flere ind på kortlæser.](#)

→ [Videoguide: Check flere ind på Rejsekortautomat.](#)

Skal I skifte undervejs på rejsen, checker I bare ind som normalt. Indstillingen til gruppe annulleres ved check ud.

Vær opmærksom på, at:

- der skal være penge nok på kortet til at dække forudbetalingen for alle, der skal rejse.
- gruppen maksimalt kan bestå af tre kundetyper og 29 rejsende.
- alle i gruppen får tidsrabat, hvis I checker ind indenfor et af de tidsrum, rabatten gælder i, og indenfor et regionalt takstområde.
- dine medrejsende hverken får eller optjener mængderabat på rejsen.
- **medrejsende unge og pensionister kun kan checkes ind som kundetypen 'Voksen'.**

Du rejser alene igen, hvis du checker ud

Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs. Det er derfor ekstra vigtigt at du som gruppe kun checker ind, når du skal skifte transportmiddel og fortsat skal rejse – ellers vil kortet være indstillet til at du rejser alene.

Hvis du kun skal checke dig selv ind

Check ind ekstra-kortlæseren kan også bruges til kun at checke dig selv ind: Hold dit kort hen på Det Blå Punkt, til du ser et "OK" på skærmen og hører en to-tonet lyd – helt som på en almindelig check ind-kortlæser.

Du skal ikke checke gratis rejsende ind

Voksne kan have to børn under 12 år med på deres Rejsekort gratis. Børn kan have et andet barn under 12 år med på deres Rejsekort gratis. Du skal ikke checke medrejsende, der rejser gratis, ind på dit Rejsekort.

Ligeledes er der her en videoguide til dels **Check flere ind på kortlæser** og **Check flere ind på Rejsekortautomat**.

Årsagen til, at der kun kan foretages check ind af 1 pensionist er, at rejsekortet er personligt samt at der ydes en ikke uvæsentlig pensionistrabat til kortholderen.

Ønsker kortholderen af et pensionistkort således at foretage check ind af andre (voksne eller pensionister), skal der vælges +Voksen på check ind-ekstra-standeren.

I en situation som klagerens, hvor hun ikke kan få indcheckning til at virke, er det muligt at kontakte Rejsekort på telefon 70113333, som har åbent i dagtimerne, gøre brug af et gult opkaldspunkt, som findes flere steder på alle vore stationer, eller anskaffe anden form for billet, eksempelvis via DOT appen, SMS eller køb af en almindelig billet i en af de opsatte billetautomater.

Vi må henvise til nedenstående som fremgår af [De fælles landsdækkende 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 Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

... og til informationstavlen **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.

... og til informationstavlen **Rejseinformation**:



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.



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 metroom. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Sidstnævnte 2 informationstavler findes på alle metrostationer, og på flere stationer op til flere forskellige steder.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren og hendes mand er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort ved billetteringen skyldes en bevidst eller ubevidst handling, eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist etc. - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller gyldigt kort som kan fremvises på forlangende.

På baggrund af ovenstående anser vi således kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi gøre opmærksom på, at det ikke er metroen, der har lavet og lagt en video om check ind ekstra på rejsekort på YouTube.

Måtte klageren mene, der er fejl eller mangler på enten videoen eller den information, der fremgår af Rejsekorts hjemmeside, må henvendelse rettes direkte til [Rejsekort Kundecenter](#).

Det skal i øvrigt anføres:

At referencen i bilag 6 til sagsnummer 2024-0124[xxx] ikke vedrører denne konkrete sag, men omhandler en dialog klageren har haft med DSB vedrørende manglende CU, samt at vi er lidt uforstående overfor, at klageren ikke skulle have kunnet finde ud af at checke ekstra ind på rejsekortet – umiddelbart ser det ud til, at dette er gjort tidligere (2 dage tidligere) på DSB station (Dybbølsbro st.).

Check ind ekstrastanderne hos DSB er tilsvarende de standere, der er opsat på metrostationerne.

Transaktioner i denne handling

Transaktionsnr.	Transaktionstype	Datostempel
6502521154	Check ind	20-07-2024 14:51:23
6502576008	Check ud	20-07-2024 15:02:52

Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	6502521154	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	20-07-2024 14:51:23	Modtagelsesdato	20-07-2024 15:18:59
Sted	Dybbølsbro St.	Udstyr	VAL_23985 - 631A8A
Sekvensnr.	31	Filnavn	631A8A1P.6F6

Indhold transaktion

Attribut	Værdi
Actionliste ID	0
Afgang	
Afstand dækket	
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	2
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal zoner rejst	
Applikation status	Aktiveret
Buslinjennr.	
Busnr.	
Check ud opdaget	False
Chipnr.	1197496245031824
Delrejsetype	
Depositum	67,5
Destination	
Entrepreneur	DSB S-tog A/S
EOD version ID	54
EOD version komponent 1	2
EOD version komponent 2	1
EOD version komponent 3	175
EOD version komponent 4	167
EOD version komponent 5	9
EOD version komponent 6	175
EOD version komponent 7	31
EOD version komponent 8	901
EOD version komponent 9	751
E-pung transakt.sekv.nr	23
E-pung årlig forbrug	67,5
E-pung årlig forbrugsstatus	Deaktiveret
E-pung årlig maks. forbrug	0
Fejlkode actionliste	INGEN FEJL
Fjerneste takstpunkt	Dybbølsbro St.
Forlængelse	True

Rejse nr. 9 = CIE: 1 pensionist + 2 voksen

8 20-07-2024 14:50 Dybbølsbro St. 14:50 Dybbølsbro St. 774,37

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
27	Check ind	20-07-2024 14:50:37	Dybbølsbro St.
28	Check ud	20-07-2024 14:50:51	Dybbølsbro St.

Normalpris			
Betal for : Afstand	1 x Pensionist		
	1 zone		
Total	Alle priser er i kr.		0,00

****På grund af afrunding kan der være en forskel på 1 øre mellem den samlede pris og summen af mellemregning priserne****

Takstsæt	Hovedstadsområdet	Rejsens længde	1 zone
Betalingsmåde	E-pung	Ændring af rejse	Ingen
Forudbetaling	17,50	Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Dybbølsbro St.
Rabattæller i brug	-	Passager(er)	1 x Pensionist
Rabatpoint optjent	0	Kontrol	Nej

Ret prisen, som kunden betalte

Udskriv denne rejse

9 20-07-2024 14:51 Dybbølsbro St. 15:02 København H -48,06 726,31

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
31	Check ind	20-07-2024 14:51:23	Dybbølsbro St.
32	Check ud	20-07-2024 15:02:52	København H

Normalpris			
Betal for : Afstand	1 x Pensionist	2 x Voksen	55,35
	1 zone	1 zone	
	14,35	41,00	
Rabat			
Kl.	14:51	-2,87	-8,20
			-11,07

”

Hertil har klageren gjort gældende: ”

”Det ser ud til at jeg har checket rigtigt ind på (Dybbølsbro st.) 2 dage tidligere.

Der fik jeg hjælp af en flink dame.

På vejen hjem til Vejle - lavede jeg endnu en fejl.

På hovedbanegården i København, var jeg usikker på, om jeg havde checket rigtigt ind på S-togsstationen, Solen skinnede på standeren og der var støj.

Også der kom der en flink dame, der spurgte, om jeg havde brug for hjælp til at tjekke ind. Det svarede jeg ja til.

Det var åbenbart muligt at **tjekke ind to gange**. Ved busterminalen steg vi ud og checkede ud - naturligvis kun en gang.

Alt var i orden, troede jeg.

I Vejle tog vi - min mand og jeg - bussen tilbage til Bredballe. Her var det buschaufføren, der tjekkede os ind.

I bussen blev der opkrævet ca. kr. 748 på mit rejsekort pga at jeg kun havde tjekket ud en gang på S-stationen i Kbh. hvorfra vi skulle med Flix Bussen hjem.

Pengene har jeg fået retur, fordi jeg kunne bevise, at busbilletten var betalt.

Kundecenteret i Kbh. talte jeg med dagen efter. De fortalte mig, at jeg havde **tjekket ind to gange på S-togsstationen ved Hovedbanegården** - og **tjekket ud en gang**.

"Du har godt nok klokket i det i Kbh" - fik jeg at vide.

Jeg ville undgå at få en bøde igen - og så skete det her :-)

Hvis jeg kommer til KBH igen, vil jeg se på videoen, før jeg tager af sted.

Det er jo let - man skal bare lige vide hvordan.

Kontrolløren burde have lov til at give mig en bøde på kr. 100,- og vise mig i ro og mag, hvordan jeg tjekker 2 personer ind på kortet. Det er jo let - man skal bare lige vide hvordan. Der kommer snart et nyt system til afløsning af rejsekortet via ens telefon.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Indledningsvis undrer det os, at klageren i sin seneste henvendelse medtager beskrivelse vedrørende for meget betalte vedrørende rejsen med bussen til Bredballe og hvor pengene skulle være blevet tilbagebetalt klageren.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation klageren og hendes mand er endt i ved deres rejse med metroen, men vi må fastholde, at det altid selv er brugeren af rejsekortet, der er ansvarlig for at der er foretaget korrekt check ind – at eventuelle 3. personer har bistået med at foretage check ind eller at solen måtte have gjort det vanskeligt at se teksten på skærmen, ændrer ikke på dette forhold.

Vi forstår imidlertid ikke, at klageren refererer til, at der skulle være foretaget check ind på en S-togstation – det første check ind den 22. juli 2024 skete på en metrostation = Gammel Strand station, som i øvrigt er en undergrundsstation, hvor solen derfor ikke kan skinne.

Af nedenstående historik fremgår det tydeligt, at der den 22. juli 2024, kl. 14:09:45 er foretaget check ind (af 1 person = kortindehaveren) nedenfor markeret med grønt, og efterfølgende transaktioner (markeret

med blå), er stewardens kontrol af rejsekortet, hvorved han konstaterer, at det kun er klageren selv, der er checket ind og herefter udsteder en kontrolafgift til klagerens mand. Kontrolafgiften til klagerens mand er derfor udstedt med rette, idet der ikke kunne fremvises anden form for gyldig billet eller kort.

Baseret på ovenstående samt tidligere fremsendte fastholdes vort krav således uændret, idet det er uomtvisteligt at klagerens mand har modtaget en service (rejse med metroen), som han ikke havde betalt for.

Der findes ikke graduerede satser afhængig af årsagen til eventuelt manglende check ind (klageren anfører at kontrolløren burde have lov til at give en bøde på 100 kr.). Vores billetterende personale må ikke forholde sig til enkeltsager, men skal altid, måtte kunden gøre indsigelse i kontrolsituationen, henvise kunden til at kontakte kundeservice.

Det skal endvidere oplyses, at vi ikke forholder os til, om der måtte være handlet i god eller ond tro. Vi ønsker at behandle alle ens, uanset om der er tale om børn, studerende, pensionist, turister etc., hvorfor vi alene forholder vi os til at det jf. de fælles landsdækkende rejseregler. er det passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Det kan afslutningsvis oplyses, at der på alle opsatte check ind ekstrastandere i metroen er opsat vejledning i, hvordan der foretages check ind af flere.

Havde klageren været i tvivl om, hvordan der skulle foretages check ind af yderligere en person, ville det have været muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som sætter kunden i direkte kontakt med et operatør i vort kontrolrum, der er bemannet 24/7. Denne operatør ville have kunnet sende en medarbejder til stationen for assistance om nødvendigt.

Information om hvordan kontakt og info kan ske, findes på de informationstavlerne, der er opsat på alle metrostationer og hvor det blandt andet fremgår:



Kontakt og info Contact and information

Du kan altid finde mere information på www.m.dk eller ved at trykke på den grønne info-knap på de gule kontaktpunkter på stationerne og i toget. Den røde alarmknap bruges ved akut fare. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte den fælles kundeservicetelefon for bus, tog og metro på:

DOT Kundeservice
T: +45 7015 7000

You can always find more information at www.m.dk or by pressing the green info button on the yellow contact points at the stations and on the trains. The red alarm button is only to be used in an emergency. You can also get help with your journey by using the info button on all ticket machines or by contacting the joint customer service line for bus, train, and Metro at:

DOT Customer Service
T: +45 7015 7000

”

Hertil har klageren kommenteret yderligere med rødt og med grønt:

”Indledningsvis undrer det os, at klageren i sin seneste henvendelse medtager beskrivelse vedrørende for meget betalte vedrørende rejsen med bussen til Bredballe og hvor pengene skulle være blevet tilbagebetalt klageren.

Jeg kunne bevise, at jeg jeg havde købt billet til mig og min mand med Flexbus. Systemet reagerede, da buschaufføren tjekkede os ind i bussen i Vejle, den 28. juli. Jeg fik det store beløb tilbage. På S-banen i Kbhs

Hovedbanegård havde jeg tjekket ind to gange – Ja to gange - men tjekket ud kun en gang. Derfor! Det kan lade sig gøre at tjekke ind 2 gange!!!!

Vi rejste til København lørdag, den 20. juli og var hjemme i Vejle søndag, den 28. juli.

Søndag den 28. juli forlod vi Kbh fra Gammel Strand til Hovedbanegården – vi skulle Skifte til til S-toget fra Hovedbanegården. På hovedbanegården i Kbh. tog vi elevatoren op og gik over til den anden side af banegården, op af trapperne og ned igen til S-banen. på den anden side. Det var her solen blændte mig – en venlig dame hjalp mig med at tjekke ind. Jeg troede, at jeg ikke havde gjort det rigtigt første gang. Det havde jeg.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation klageren og hendes mand er endt i ved deres rejse med metroen, men vi må fastholde, at det altid selv er brugeren af rejsekortet, der er ansvarlig for at der er foretaget korrekt check ind – at eventuelle 3. personer har bistået med at foretage check ind eller at solen måtte have gjort det vanskeligt at se teksten på skærmen, ændrer ikke på dette forhold.

Vi forstår imidlertid ikke, at klageren refererer til, at der skulle være foretaget check ind på en S-togstation – det første check ind den 22. juli 2024 skete på en metrostation = Gammel Strand station, som i øvrigt er en undergrundsstation, hvor solen derfor ikke kan skinne.

Det var ikke her jeg blev blændet af solen. Det var den 28. juli ved Kbh. Hovedbanegård S-banen på den anden side – vi var på vej hjem.

Af nedenstående historik fremgår det tydeligt, at der den 22. juli 2024, kl. 14:09:45 er foretaget check ind (af 1 person = kortindehaveren) nedenfor markeret med grønt, og efterfølgende transaktioner (markeret med blå), er stewardens kontrol af rejsekortet, hvorved han konstaterer, at det kun er klageren selv, der er checket ind og herefter udsteder en kontrolafgift til klagerens mand. Kontrolafgiften til klagerens mand er derfor udstedt med rette, idet der ikke kunne fremvises anden form for gyldig billet eller kort. Korrekt, men når kontrolløren kan se, at jeg har 600-700 kr. stående på rejsekortet – og spørger om hjælp. Bør bøden blive betragtelig mindre. Den 22. juli kl. 14.09 tager vi Metroen fra Gammel Strand, men kører i den forkerte Retning. Det er her vi møder kontrolløren. Han hjalp os med at tjekke 2 personer Ind. Det gik for hurtigt. Jeg mener, han burde have vist os det langsomt, og forvisset sig om, at jeg forstod det – før han gik videre.

Vi ønskede at se vægmalerierne for enden af Metroen – Mod Sydhavnen? Vi skulle så tilbage og stige ud igen på Gammel Strand. Frem og tilbage – på sightseeing.

Løsning på problemet:

Skal vi til København igen sammen uden bil – vil vi bruge busserne i København, hvor vi lader chaufføren tjekke ind. Eller - vi hver især får et rejsekort, som vi kan bruge i Metroen. Jeg fik at vide, (af Metro-service - tror jeg det var) at jeg godt nok havde klokket i det i København den 28.7.24."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævningsformand