

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|---|
| Journalnummer: | 2015-0239 |
| Klageren: | XX 2000 Frederiksberg |
| Indklagede: | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S |
| CVR nummer: | 21 26 34 38 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da klageren manglende en zone på en kontantbillet |
| Parternes krav: | Klageren ønsker kontrolafgiften halveret Indklagede fastholder kontrolafgiftens fulde beløb |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævnformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 14. juni 2016 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 har betalt beløbet til Metro Service A/S.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes mand og datter rejste den 13. september 2015 med metroen fra Lufthavnen in zone 04 mod Fasanvej st. (Solhaven) i zone 01. De to andre checkede ind på deres rejsekort, men ifølge klageren virkede standen til check ind af flere rejsende ikke, hvorfor hun måtte købe en kontantbillet.

Da metroen havde forladt Christianshavns st. i zone 01, blev de billetteret.

Klageren kunne kun fremvise en to zoners billet købt i zone 04. En sådan billet er gyldig til rejse i zone 04 og 03. Hun manglende derfor en zone, og blev kl. 16:07 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren oplyste, at hun måtte have trykket forkert på billetautomaten, idet hun, som jævnlig bruger af metroen, er klar over, at hendes rejse kostede 3 zoner.

Af stewardens noter fremgik følgende: "pax var i toget fra khc med 2 zoner billet købt i zone 4 og skal til sot."

Den 17. september 2015 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, idet hun gjorde følgende gældende:

Undertegnede tog søndag d 13. ds Metro fra Kastrup Lufthavn til Fasanvej Station sammen med min datter og mand efter ankomst fra ferie.

Det var meningen, at min mand skulle tjekke mig med ind på hans rejsekort, men maskinen til dette var ikke fungerende på stationen, så jeg måtte i stedet købe en billet kontant. Vi er klar over, at der er 3 zoner fra CPH til Fasan. Vi benytter ofte Metro.

Jeg har trykket forkert, men opdager ikke dette før ved en stikprøvekontrol, hvor stewarden beder om at se ID. Jeg er uforstående, da jeg jo handler i god tro og ikke ved, at han er ved at give mig en afgift, da han ikke oplyser det før han beder om ID.

Han får min ID og begynder et længere foredrag om antallet af zoner fra CPH til Fasan. Jeg siger, at jeg er klar over, at der er 3 zoner, men må have trykket forkert, da vi var trætte og som sagt havde regnet med at kunne tjekke mig ind på min mands rejsekort.

Min familie har begge tjekket ind med rejsekort, så det er jo ikke sandsynligt, at vi vil snyde for 12 kr.

Min datter foreslår stewarden, at jeg kan stå af og købe ny billet – men det er ikke muligt, da jeg allerede har overskredet med 1 station! Stewarden er ikke særlig venlig over for min datter (og for den sags skyld heller ikke over for mig) – beder hende blande sig udenom og giver mig igen den lange forklaring om zonerne- som jeg jo har sagt, at jeg kender.

Jeg har i denne anledning to spørgsmål:

Hvorfor er der den samme afgift for manglende rejsehjemmel som for glemt zone? Det virker ude af proportioner for mig, da det ene jo er en bevidst undladelsessynd, mens det andet vel typisk skyldes en fejl? Der er vel ingen, der bevidst snyder for 12 kr. ??

Hvorfor accepteres det ikke, at jeg tilbyder at stå af, når det viser sig, at jeg har trykket forkert? Det er jo ikke for at snyde, at jeg har gjort det. Det skyldtes rejsetræthed kombineret med at planen om at tjekke ind på min mands kort ikke var muligt, da maskinen til dette var ude af drift.

Den 23. september 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

”Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig, at din billet er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Det er altid passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse. På informationstavlerne på stationen, er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Der tages udgangspunkt i den ”røde zone”, som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Der skal altid indløses minimum 2 zoner pr. person.

Vores metro stewards skal alene forholde sig til, om en passager har gyldig rejsehjemmel eller ej. Har man ikke det korrekte antal zoner, betragtes det som manglende rejsehjemmel hvorfor en kontrolafgift vil blive udstedt.

Der skelnes ikke til om man mangler rejsehjemmel pga. bevidst snyd eller forglemelse, da dette ikke er muligt at afgøre for vores personale. Der foretages stikprøvekontrol og der tages udelukkende stilling til, om man har gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Læs eventuelt mere om Ankenævnet, deres regelsæt og afgørelser på www.abtm.dk

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun den 13. september 2015 ved en fejl købte det forkerte antal zoner til rejsen og dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel til den del af rejsen, hvorpå kontrollen foregik. Kontrolafgiften på 750 kr. blev herefter pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet til hele rejsen, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Metro Service har med hjemmel i nedennævnte lov om jernbaner og bekendtgørelse fastsat kontrolafgiften til 750 kr. for passager over 16 år, som ikke i kontrolsituationen foreviser gyldig rejsehjemmel. Lovgiver har ikke stillet krav om, at beløbets størrelse gradueres afhængig af grundlaget for kontrolafgiftens udstedelse. Herefter er Metro Service berettiget til på baggrund af en manglende zone at pålægge en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har anmodet om baggrunden for, at der opkræves et klagegebyr for at klage til ankenævnet. I den forbindelse kan ankenævnet oplyst, at det er et krav, at forbrugeren betaler et klagegebyr, jf. § 6 i lov nr. 524 af 29. april 2016 (forbrugerklagebogen).

Klagegebyret på henholdsvis 80 kr. og 160 kr. fremgår af ankenævnets vedtægter, som er godkendt af erhvervs- og vækstministeren samt Forbrugerrådet. Bestemmelserne gengives nedenfor under "Retsgrundlag".

Ankenævnet har ikke grundlag for at svare på, hvad kontrolafgiftsbeløbene anvendes til hos Metro Service. Således som sagen foreligger oplyst for ankenævnet, finder ankenævnet ikke anledning til at udtale kritik af stewardens opførsel over for klageren ved stewardens forklaring om zonesystemet. Imidlertid understreger ankenævnet, at Metro Service bør sikre, at stewards oplyser til passagerer, som skal have en kontrolafgift, både *at* der udskrives en kontrolafgift, *samt* baggrunden herfor.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1. I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske

umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Fra forbrugerklageloven:

”§ 6. Erhvervs- og vækstministeren kan godkende oprettelsen af og vedtægterne for private tvistløsningsorganer, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Stk. 2. Et privat tvistløsningsorgan kan alene godkendes, hvis tvistløsningsorganets vedtægter indeholder bestemmelser om organets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne, samt bestemmelser om sagkundskab, uafhængighed, habilitet, gebyrer og omkostninger. Det er endvidere en betingelse for godkendelse, at tvistløsningsorganets formand og eventuelle næstformænd er dommere.”

Fra ankenævnets vedtægter § 24.

”En forbruger skal betale et gebyr på 160 kr., hvis klagen angår et beløb på 160 kr. og derover. Hvis klagen ikke angår et økonomisk krav eller angår et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage eller forliges til forbrugers fordel inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises efter vedtægternes § 5, *stk. 3*, (forbrugerklagelovens § 16).”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører, at:

”Min nuværende klage går på, at jeg modtager et standardsvar på min skriftlige klage.

Der er ikke svar på mine spørgsmål, men blot endnu en gang forklaring på zonesystemet, som jeg udmærket kender, Jeg har ikke ønsket at snyde for 12 kr.

Jeg kan godt se, at jeg ikke får medhold heller her hos Ankenævnet og det havde stewarden også fortalt mig, så det er vel sådan, det er planlagt.

Jeg fastholder dog, at jeg ønsker svar på, hvorfor der er den samme kontrolafgift på manglende zone, som skyldes en fejl som på fortsættelig snyd, hvor man kører uden gyldig rejsehjemmel?

Samt hvorfor det er nødvendigt at tale ubehageligt til passagerer, der kommer til at misse en zone ?

Derudover vil jeg gerne vide, hvorfor det ikke er en mulighed, at man forlader Metroen og køber en ny korrekt billet?

Jeg følte mig udstillet og rigtig dårligt behandlet den dag.

Til orientering har jeg dd betalt afgiften, da jeg godt kan se, at systemet er opsat, så der ikke er mulighed for medhold på nogen måde.

Bare det, at jeg skal sidde og udfylde denne formular i minikasser, så jeg ikke har en fair mulighed for at overskue min formulering er vel beregnet på at man opgiver ?

Samt, at det koster penge, at klage ??? Hvor klager man over det ?

Hun vil opnå: Gerne en halvering af afgiften samt en undskyldning for ubehagelig behandling .

Samt at det tages op, om det er rimeligt med samme afgift for manglende zone som for direkte snyd?

Sidst, men ikke mindst en forklaring på, hvorfor jeg modtager et standard svar på en skriftlig klage uden svar på mine spørgsmål samt hvorfor, det koster penge at klage til Ankenævnet ?

Hvad bruger man afgiftspengene til ? ”

Indklagede anfører at:

”Indledningsvis skal vi dybt beklage, hvis klager har oplevet sig udstillet eller dårligt behandlet i kontrolsituationen.

Som led i stewarduddannelsen gennemgår de pågældende medarbejderne dels kundeservice og dels billettering og konflikthåndtering, således at de er bedst muligt rustet, når de færdes på stationer og i tog. Når vores stewards billetterer og udsteder kontrolafgifter, er de instrueret i udelukkende at forholde sig til, om der på forlangende kan forevise gyldig rejsehjemmel, kan der ikke det, udstedes en kontrolafgift. Medarbejderen må således ikke forholde sig til, hvad der eventuelt måtte være årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel. Dette skyldes, at vi ønsker at alle vores stewards giver alle passagerer en ensartet behandling og dermed undgår forskelsbehandling af den enkelte passager.

Vi kan oplyse, at der på alle stationer er opsat informationstavler **Trafikinformation**, hvoraf det blandt andet fremgår:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Informationen om konsekvensen af manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, fremgår tillige af de fælles rejseregler, hvor der blandt andet under afsnittet **Kontrolafgift**, pkt. 2.6, står:

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Der findes ikke graduerede kontrolafgiftssatser afhængig af årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel, ej heller i tilfælde hvor der måtte være anskaffet rejsehjemmel til en del af rejsen.

Hverken stewarden i kontrolsituationen eller sagsbehandleren der håndterer en efterfølgende anke, har mulighed for at vide om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldtes en bevidst eller ubevidst handling fra passagerens side. Vi kan derved heller ikke vide, om der er handlet i god eller ond tro, og idet vi som ovenfor nævnt ønsker at behandle alle passagerer ens, findes der ikke forskellige satser afhængig af.

En passager der billetteres og ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for kontrollen, har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for. Stewarden udsteder derfor en billet til forhøjet pris (en kontrolafgift). Muligheden for at passageren således kunne få tilbud om at stige af og anskaffe en gyldig billet ville være en omgåelse af reglerne, og stewarden kan jo som førnævnt ikke vide, om der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, og må jo i øvrigt heller ikke forholde sig til den konkrete situation.

Passageren må således selv bære ansvaret for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel - til hele rejsen - inden påstigning foretages.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, ligesom vi uændret finder den efterfølgende sagsbehandling korrekt vurderet, hvorfor vi uændret fastholder vort krav på kr. 750,-.

Vi kan i den forbindelse oplyse, at vi den 29. september 2015 har registeret klagers indbetaling på kr. 750,-.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi naturligvis benytter standardfraser i forbindelse med besvarelse af kundehenvendelser, dog tilstræber vi altid at tilrette vores svarbreve således, at de besvarer de indgåede kundehenvendelser bedst muligt, og meget gerne giver kunden lidt ekstra information, så der ikke hersker tvivl om, hvorfor kontrolafgiften er udstedt og hvordan en kontrolafgift fremadrettet vil kunne undgås. Det er derfor meget uheldigt, at klager således har opleveret vores brev som et decideret standardbrev, dog må vi medgive, at den pågældende sagsbehandler kunne have fremsendt et mere uddybende svar i forbindelse med sagsbehandlingen af klagers oprindelige reklamation. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand