

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0055
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
3550 Slangerup
- Indklagede:** Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Metro Services begrundelse for udstedelse af en voksen-kontrolafgift til klagerens søn for manglende forevisning af rejsehjemmel, stewards manglende konduite over for en 14-årig og manglende notering af, hvorledes rejsehjemmelen ikke blev forevist, Metro Services ignorering af klagen over stewarden frem for at oplyse, at klage over stewarden ville blive behandlet internt, samt at deres korrespondance blev sendt til sønnen og ikke til klageren, som denne havde bedt om.
- Parternes krav:** Klageren ønsker ankenævnets stillingtagen til Metro Services ageren i helhed samt en uforbeholden undskyldning fra Metro Service til sønnen.
- Indklagede afviser klagen, idet de har frafaldet deres krav fuldt ud, og har beklaget, at stewarden ved en fejl udstedte kontrolafgiften til en voksen, ligesom de har ændret forretningsgangen vedr. modtageren af korrespondance.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Selv om Metro Service har frafaldet kontrolafgiften, finder ankenævnet, således som sagen foreligger oplyst, anledning til at indskærpe over for Metro Service at instruere stewards i at udfylde kontrolafgifter korrekt, idet dette kan være af afgørende betydning for en efterfølgende bedømmelse af kontrolafgiftens legitimitet.

Udstedelsen af en voksenkontrolafgift i stedet for en børnekontrolafgift var en åbenlys fejl, som Metro Service har beklaget, hvorfor ankenævnet ikke finder grundlag for at udtale kritik.

Ankenævnet finder det imidlertid kritisabelt, at Metro Service sendte korrespondance til klagerens søn frem for til klageren, således som denne havde anmodet om.

Ankenævnet har ikke grundlag for at pålægge en trafikvirksomhed at give undskyldninger, som ønsket af klageren.

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

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 14-årige søn havde, inden han steg om bord på metroen, modtaget en mobilbillet på sin telefon, hvis skærm var revnet flere steder. Han blev kl. 12:22 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. (voksen), og stewarden anførte "intet forevist" på kontrolafgiften.

Klagerens søn skrev kl. 12:23 en sms til sin mor med besked om, at han havde fået en kontrolafgift, fordi stewarden ikke kunne se billetten.

Ved klagerens henvendelse til Metro Service nedskrev de kontrolafgiften til 125 kr. Brevet sendte de til klagerens søn, trods klagerens anmodning om, at korrespondance blev stilet til ham.

”



Sagen har været til intern undersøgelse og det kan ikke bekræftes, at der er blevet fremvist en sms-billet, på en utydelig skærm, i kontrolsituationen. Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af intet forevist.

Kan der ikke fremvises gyldigt kort eller billet på forlangende, udskrives en kontrolafgift. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

I tilfælde hvor man har modtaget en sms-billet inden påstigning, men ikke kunne fremvise denne, fordi SMS'en fejlagtig er blevet slettet, eller hvor telefonen er løbet tør for strøm i billetteringsøjeblikket, kan kontrolafgiften nedskrives til kr. 125,-.

Dette gælder ligeledes i tilfælde hvor kort eller billet ikke kan fremvises, pga. telefonopdateringer m.m.

Da vi via udbyder kan se, at du forinden påstigning har købt og modtaget en sms-billet, har vi valgt at nedskrive kontrolafgiften til kr. 125,- og vi vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

”

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, og under sagens behandling frafaldt Metro Service det resterende krav på 125 kr. og beklagede, at de havde udskrevet en voksenkontrolafgift til sønnen. De anførte videre, at det var korrekt, at de havde skrevet til sønnen direkte, men at de for nylig havde ændret forretningsgangen. Endelig anførte Metro Service, at de havde hørt stewarden om sagen, og at han udtalte følgende:

”

Jeg husker ikke denne hændelse. Da jeg endnu ikke har givet er kontrolafgift for en SMS billet. (Har aldrig set en skærm der har været så ødelagt at jeg ikke har kunne se billettet. Så hvis jeg har givet personen en afgift kan det kun være fordi at hans mobil har været løbet tør for strøm eller fordi han ikke har fremvist billet.

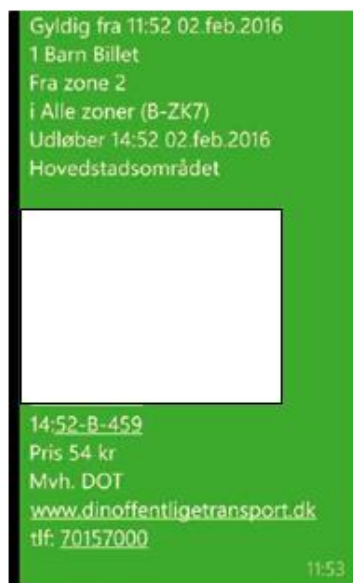
”

På den baggrund meddelte sekretariatet klageren, at han havde fået medhold i klagen, og at sagen ville blive lukket. Sekretariatet havde imidlertid overset klagerens krav om en uforbeholden undskyldning fra Metro Service til sønnen samt klagen over, at Metro Service havde skrevet til sønnen direkte og ikke til faderen. Klageren gjorde sekretariatet opmærksom herpå og anmodede om realitetsbehandling af disse klagepunkter.

Derudover udbyggede han klagen til også at omfatte Metro Services ageren i helhed, idet kontrolafgiften oprindeligt var udstedt på et urigtigt grundlag, når stewarden udtalte sig som gjort. Klageren indsendte en række tekniske oplysninger, foto af telefonen samt af den sms, som sønnen sendte til moderen lige efter kontrolafgiftens udstedelse. Alt dette talte efter klagerens opfattelse for, at telefonen ikke var gået ud/løbet tør for strøm, og at sønnen *havde* forevist sin telefon til stewarden.



Sønnens telefon



Sekretariatet forelagde herefter sagen for ankenævnets formand med indstilling om, at sagen realitetsbehandles. Formanden erklærede sig enig i indstillingen, hvorefter sagen blev yderligere skriftvekslet og oversendt til ankenævnets behandling.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgiften:

Således som sagen foreligger oplyst med klagerens tekniske undersøgelser og sønnens sms til sin mor lige efter kontrolafgiftens udstedelse om, at stewarden ikke kunne se billetten, sammenholdt med at stewarden udtaler, at han ikke erindrer den konkrete sag, kan ankenævnet ikke fuldt ud afvise, at stewarden ikke kunne eller ville læse mobilbilletten grundet skærmens revner, og at dette var baggrunden for udstedelsen af kontrolafgiften.

Ankenævnet finder, at stewardens begrundelse på kontrolafgiften; "intet forevist", som er en på forhånd fastsat kategori, ikke udelukker, at stewarden fik forevist telefonen, men grundet skærmens stand sidestillede dette med, at han slet ikke havde fået forevist en rejsehjemmel; altså "intet forevist".

Det har ikke været muligt at se et billede af, hvorledes skærmen med billetten ser ud, når telefonen er tændt.

Metro Service skal godtgøre, at en kontrolafgift er udstedt med rette. Ankenævnet understreger derfor vigtigheden af, at stewards noterer korrekt på kontrolafgiften om baggrunden for udstedelsen, idet dette kan være af afgørende betydning for den efterfølgende bedømmelse af kontrolafgiftens legitimitet. Hvis der er tale om faste kategorier på den elektroniske kontrolafgift, som ikke passer fuldstændigt på en konkret situation, må stewarden uddybe grundlaget for kontrolafgiften i notefeltet.

I den konkrete sag har Metro Service frafaldet kontrolafgiften, hvorfor ankenævnet herefter ikke foretager sig yderligere.

Udstedelsen af en voksenkontrolafgift i stedet for en børnekontrolafgift var en åbenlys fejl, som Metro Service har beklaget.

Ankenævnet bemærker videre, at man i forbindelse med udfyldelse af klageformular til Metro Service selv angiver, hvilken billet/kort-type, klagen omhandler, og at det ikke, som klageren gør gældende, er Metro Service, som har kategoriseret hans klage.

Vedrørende korrespondancen:

Ankenævnet finder det i overensstemmelse med ankenævnets tidligere afgørelser 2010-0184 og 2014-0300 kritisabelt, at Metro Service i den konkrete sag ikke forholdt sig til klagerens anmodning om at modtage korrespondancen.

Vedrørende undskyldning:

Ankenævnet kan ikke pålægge en trafikvirksomhed at give en undskyldning til en part og er derfor ikke gået videre ind i behandlingen af dette klagepunkt.

Vedrørende stewarden:

Det er ankenævnets generelle opfattelse, at kontrol af passagerers rejsehjemmel i almindelighed - og i en situation som den foreliggende, hvor der er tale om en passager på 14 år - i særdeleshed skal ske med hensynsfuldhed. Ankenævnet kan i den konkrete sag ikke afgøre, om der på den baggrund er grundlag for kritik af stewarden.

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. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

"Jeg mener, og vil nedenfor påvise, at min søn viste gyldig rejsehjemmel i situationen, og det fremgår også af min oprindelige henvendelse til Metro Service, at han og jeg begge tror at det er pga. skærmen at billetten afvises. Det fremgår af min oprindelige henvendelse at jeg er stærkt fortørnet over den vurdering, men jeg anfægter på intet tidspunkt at skærmen på min søns telefon er beskadiget, udelukkende om den er tilstrækkeligt beskadiget til at man kan afvise at billetten kan læses på den.

Metro Service har specifikt afvist at skærmens tilstand var årsag til at kontrolafgiften blev skrevet, så det kan altså helt udelukkes. Dertil har steward skrevet at afgiften kun kan være skrevet "...fordi at hans mobil har været løbet tør for strøm eller fordi han ikke har fremvist billet." Jeg noterer mig at stewarden skriver at det **kun** kan være af disse to årsager, som jeg derfor vil adressere detaljeret.

Metro Service skriver ikke direkte hvordan min søn angiveligt ikke har vist billet, men jeg har i mine forbedringer, mens jeg har ventet på svar fra Metro Service, læst en del afgørelser fra Ankenævnet, og det er min opfattelse at "Billet ikke fremvist" dels kan dække over at passageren aktivt har nægtet at vise billetten, hvilket generelt er kontroversielt, tilsyneladende altid noteres og kan medføre at politiet kontaktes. Jeg henviser her bla. til Ankenævnets sager 2013-0267 og 2013-0200 hvor Ankenævnet (i 2013-0200) skriver "I stedet må det anføres på kontroलगiften, hvis en passager har nægtet at overlevere dokumenterne og fx er løbet hen til en stempelmaskine for at stemple og undgå kontrollen."

Det er ikke lykkedes mig at finde en eneste klagesag, hvor der har været gyldig rejsehjemmel og klager aktivt har nægtet at forevise.

Derudover kan "Billet ikke fremvist" tilsyneladende dække over at passageren af forskellige årsager ikke har evnet at fremvise billetten eller at billetten på anden vis har været ulæselig.

Specifikt mht. mobilbilletter har jeg læst mig frem til at de hyppigste årsager for at få en afgift for ikke at vise billet er, hvis SMS'en ikke har været modtaget, ikke har været modtaget rettidigt, hvis mobilen har været slukket, hvis mobilen har været ved at genstarte - og så kan jeg hertil tilføje hvad jeg troede var den påståede årsag for min søn, at skærmen var beskadiget i en grad, der gjorde billetten ulæselig, men dette sidste har jeg ikke fundet som årsag i en klagesag hos Ankenævnet.

Det er objektivt godtgjort, og ubestridt, at SMS-billetten var bestilt og modtaget rettidigt.

Fra den foreliggende korrespondance tillader jeg mig desuden at antage, at Metro Service mener at min søn har opført sig korrekt og har søgt at fremvise billet. Stewarden husker angiveligt ikke situationen, der således må have været helt standard for ham. Der er ikke fremvist notat (jf. 2013-0200) om at min søn har afvist at vise billetten, ligesom det ikke er blevet anfægtet at han beredvilligt identificerede sig selv korrekt, da han blev bedt om det. Jeg har tidligere anført at det ville være underligt at min søn skulle afvise at vise billetten, for så at identificere sig for at få en afgift, og som anført ovenfor lader det til at være kontroversielt, hvis passageren afviser at fremvise billet.

Der er heller ikke fremlagt notat om at min søn på noget tidspunkt mens afgiften skrives beder steward vente på genstart, forsøger at fremvise billetten efter genstart eller noget som helst andet, der indikerer at telefonen var ved at genstarte. Jeg bemærker f.eks. sagen 2015-0165, hvor Metro Steward har noteret "pax mobil er løbt-tør for strøm" og sagen 2015-0203, hvor Metro Service skriver "...har vi kontaktet stewarden, der godt kan huske sagen som udtaler 'pigen kunne ikke tænde sin mobil igen'." Det ser således ud til ofte at være noteret, hvis mobilen er løbet tør for strøm, eller hvis passageren prøver at få afgiften annulleret ved at vise en billet, der endelig var fundet på bunden af tasken, en mobil, der var genstartet og nu kunne vise billetten, etc. Jeg antager derfor at det ikke har været tilfældet i min søns situation, hvilket er påfaldende.

Dels fordi min søn var udstyret med en powerbank, som det ville være oplagt at han benyttede hvis nu et drænet batteri var årsag til at han ikke kunne vise billet, dels ud fra det tidsforløb der har været, kombineret med min søns øvrige, dokumenterbare handlinger.

Jeg har noteret mig at der tilsyneladende ikke er en veldefineret grænse for hvor lang tid en steward skal give passageren til at fremskaffe billet, før kontrolafgift skrives, men at det i høj grad afhænger af conduite. Jeg henviser her bl.a. til 2012-0288, hvor Metro Service skriver ”at det kontrollerende personale er instrueret i at give passageren tid til at finde sit kort eller billet – omvendt er der grænser for, hvor længe en steward forventes at vente”. Jeg anerkender at selvom 2015-0203 er relevant, kan den ikke bruges som argument her, da denne afgørelse er truffet efter min søns kontrolafgift blev skrevet.

Eneste tilbageværende mulighed for kontrolafgiftens baggrund er derfor kun påstanden om at min søns mobiltelefon har været slukket og, qua den manglende påstand om genstart, i en situation hvor selv min søn ikke forventede at den ville starte inden for rimelig tid. Især Metro Services formulering om at hans mobil kan være blevet opladt senere på rejsen er kvalificeret til at understøtte konklusionen om at telefonen angiveligt var helt død i situationen, ligesom stewardens udtalelse er det.

Fra tidligere sager kan jeg desuden se at Metro Service logger både hvornår afgiftsskrivning påbegyndes og afsluttes/afsendes fra stewards PDA. Udfra de tidsrammer jeg har kunnet sætte sammen, antager jeg at 12:22 er afslutning, da det, som det vil fremgå nedenfor, ville være endnu mere underligt, såfremt det var 12:22 afgiften var påbegyndt – ikke mindst da min søn sender sin mor en SMS klokken 12:23.

Jeg er fuldt opmærksom på at jeg som far ikke er objektiv og jeg er også opmærksom på at en Metro Steward som autoritet generelt har en fordel i en sag hvor der er tale om påstand mod påstand. Jeg mener dog alligevel er min argumentation nedenfor kan lægges til grund.

Først og fremmest havde min søns mobil på afgiftstidspunktet en tydeligt beskadiget skærm. (Bilag 1) Det tager typisk op til fire minutter at genstarte en model tilsvarende min søns telefon, når den har tilstrækkeligt med strøm. Dette er hvis man laver en kontrolleret nedlukning, hvoraf de 2 minutter går med nedlukning, og den resterende tid går med genstart. Der går i fem testforsøg mellem 40 og 105 sekunder fra man tænder den til den beder om SIM-pinkode. Hvis telefonen er genstartet spontant som følge af en fejl i et program, tager nedlukningen pr. definition stort set ingen tid, og genstarten er derfor eneste tidsforbrug. Der kan således i udgangspunktet ikke være tale om at stewarden har givet min søn mere end ganske få minutter til at fremvise billet.

Men allerede et minut efter afgiften er skrevet, sender min søn en besked til sin mor om at han har fået afgift. Lidt senere skriver han ”Fordi [metro steward] ikke kunne se min billet”. Derefter sender han, lidt naivt, et screenshot til hende og spørger om det kan læses, hvilket altsammen understøtter at han tror billetten er blevet afvist som ulæselig pga skærm. (Bilag 2) Det bemærkes at på de to første screenshots i dette bilag vises den overordnede SMS-korrespondance set fra min hustrus telefon, hvor billedet der er modtaget fra min søns telefon er let beskåret, mens det sidste er det fulde billede som min søn sendte. Det bemærkes at det sidste screenshot viser min søns telefons batterimåler klokken 12:35, 13 minutter efter afgiften er skrevet, og det ses at den har rigeligt strøm – ca. 75%.

Hvis min søn således ikke taler sandt og reelt ikke har en opfattelse af at han har fået afgift pga. rampone-ret skærm, har han, på relativt kort tid, udtænkt og iværksat en ganske omfattende løgn, der ikke efterfølgende kan pilles fra hinanden med objektive beviser, og som ikke har nogen mulig praktisk effekt for ham – hans billet var gyldig, så uanset årsagen til hvorfor han ikke skulle have vist billet, ville han i udgangspunktet altid skulle betale administrationsgebyret til Metro Service. Derudover har han valgt at iværksætte denne plan ét minut efter afgiften er skrevet, frem for at prøve at få fat i stewarden, der ikke kan være nået langt væk, for at vise sin billet og prøve at få afgiften annulleret.

Det virker ikke sandsynligt, især hvis min søn tror han har fået afgiften fordi hans mobil var slukket.

Telmore har i mail af 8. juni 2016 afvist at give adgang til deres tekniske informationer. (Bilag 3) Disse informationer kan således, så vidt jeg ved, kun fremskaffes ifald dette bliver til en politisag. Da jeg er opmærksom på Ankenævnets klagevejledning om berostillelse, er jeg klar over at jeg ikke har adgang til at gå videre før klagesagen er endeligt afsluttet, og jeg har derfor ikke søgt yderligere efter Telmores afslag, omend jeg selvfølgelig forbeholder mig min stilling ifht. det videre forløb når klagesagen er endeligt afsluttet. Jeg vil dog gøre opmærksom på, at jeg flere gange har rykket for svar fra Telmore; der er således ikke tale om at jeg kun på skrømt har søgt at fremskaffe dette materiale.

I stedet har jeg benyttet logfiler fra min mail- og webserver, som min søns telefon tilgår for at hente mails. Disse logfiler viser helt tydeligt at Telmore tildeler nyt IP-nummer når blot en telefon går i flytilstand, og dermed også når den slukkes eller genstartes. De viser samtidig at min søns mobil ikke har skiftet IP-nummer på turen fra han forlod hjemmet til han kom til lufthavnen, og derfor ikke engang kan have været i flytilstand (hvor skærmen jo ellers er aktiv og vil kunne vise allerede modtagne SMS'er) da kontrolafgiften blev skrevet. (Bilag 4) Bilaget er kommenteret og består af to dele: Først kontrol-loggen, dateret 28. juni, hvor jeg med min egen telefon dels har bevæget mig over en større afstand, dels har sat min telefon i flytilstand og genstartet den. Det ses at telefonen får nyt IP-nummer når den genstartes eller sættes i flytilstand. Dernæst den oprindelige log, i sagens natur dateret 2. februar, hvor det ses at min søns telefon ikke får nyt IP-nummer før sent på eftermiddagen, efter at han er landet på sin destination.

Det er således ikke muligt at min søns telefon har været slukket på noget tidspunkt, og alt dette gør at Metro Service's påstand om, at telefonen var løbet tør for strøm og kunne være blevet opladt senere på turen må afvises. Ligeledes må en implicit påstand om at telefonen var under genstart afvises.

Siden min søns telefon har været tændt hele vejen igennem virker det langt mere sandsynligt at min søn har talt sandt om at stewarden afviste med påstand om ulæselig skærm, og at min søn har accepteret denne påstand. Så giver det også mening at han bruger tid på at orientere sin mor fremfor at kontakte stewarden og forsøge at få omgjort afgiften. Telefonens tilstand var i hans optik den samme som havde udløst afgiften, og fornyet kontakt til stewarden ville ikke kunne forventes at give et andet resultat.

Og selv hvis jeg troede at stewardens påstand var sandfærdig, vil jeg stadig mene at stewarden har udvist så dårlig conduit ifht. en dreng der rejser alene, herunder at have givet ham ganske kort tid til at vise billet, at afgiften heller ikke i dette tilfælde ville være pålagt med rette.

Afgiften er altså ikke skrevet fordi skærmen var ulæselig; det har Metro Service blankt afvist. Den er heller ikke skrevet fordi min søn nægtede at vise billetten; dette kan udledes af omstændighederne og det manglende notat herom. Og den kan ikke være skrevet, fordi telefonen var løbet tør for strøm, slukket eller under genstart; det har jeg med de vedhæftede logfiler dokumenteret at den ikke var – og det stemmer heller ikke overens med det øvrige sagsforløb.

Sammenfattet er der, hvis Metro Service's påstande står til troende, ingen gyldig grund til at denne afgift er blevet pålagt min søn.

Det synes jeg er stærkt bekymrende. Ikke mindst da Ankenævnet i flere sager lægger trafikselskaber og deres medarbejders påstande til grund for afgørelse. Jeg henviser bla. til sagerne 2013-0438 ("Ankenævnet har ikke belæg for at statuere, at klageren ikke fik tilstrækkelig tid til at fremfinde sit periodekort..."), 2012-0054 ("Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at klageren ikke skulle have fået den fornødne tid..." og "Ankenævnet har heller ikke tillagt klagerens oplysning om, at klageren skulle være blevet fejlinformeret ... betydning for sagens afgørelse.", 2010-0102 ("Ankenævnet har ikke fundet belæg for at konstatere, at klageren ikke fik indrømmet den fornødne tid..."), mfl.

Jeg vil sluttelig adressere andre af Metro Services kommentarer fra sagsforløbet.

I mail af 21. april:

"Det er korrekt, at vi i første omgang har kommunikeret direkte med klagers søn, i det vi hos Metro tidligere har haft den politik, at vi altid korresponderede med kontrolafgiftsmodtageren."

Der er ikke tale om at Metro Service i den pågældende kommunikation henvender sig uopfordret. Der er tale om at jeg henvender mig til Metro Service, og i henvendelsen udtrykkeligt skriver at jeg håndterer denne sag på vegne af min søn. Som tidligere anført er Metro Service's svar i strid med Ankenævnets afgørelse 2013-0059 og 2014-0300, hvor Ankenævnet tilmed skriver: "Herefter var det en sagsbehandlingsfejl og kritisabelt, at Metro Service sendte svaret til klagerens datter og ikke til klageren. I hvert fald skulle der som minimum have været sendt en kopi til klageren af det brev, som var adresseret til klagerens datter. Metro Service bedes indføre forretningsgange til sikring af, at ovennævnte fremgangsmåde overholdes." Det kan således konstateres at knap et år efter den afgørelse, havde Metro Service fortsat ikke efterlevet den, da svaret på min henvendelse blev sendt til min søn, uden kopi til mig.

Metro Service henviser i samme mail til at det er en beklagelig fejl at der er udskrevet en voksen- frem for en børne-afgift, og at det skyldes at steward glemte at skifte markering. Jeg konstaterer at hvis denne afgift

skulle have været korrekt, skulle modtageren have været 114 år gammel, hvilket burde vær trivielt at fange i moderne IT-systemer.

I samme mail skriver Metro Service "Vi har aldrig til hensigt at genere vores passagerer..." Jeg konstaterer at i hvert fald i 2015 har Metro Service haft mere end dobbelt så mange sager (217) oprettet ved Ankenævnet end alle de andre trafikelskaber tilsammen (96). Hvis man dertil lægger at alene DSB jf deres årsrapport i 2015 havde 191,9 mio passagerer mens Metroen havde godt 57 mio og sætter antallet af klager i forhold hertil er det vist rimeligt at konkludere at der er plads til at Metro Service arbejder lidt med den hensigt.

I foreløbigt sidste svar fra Metro Service, mail af 10. juni 2016 skriver de:

"Vi kan ikke forestille os årsagen til, at en af vores stewards skulle udskrive en kontrolafgift uden grund" Jeg skal ikke forsøge at gøre mig klog på Metro Services forestillingsevne, men konstaterer at MetroXpress har påvist at Metro tjener 50 millioner årligt på kontrolafgifter.

(<http://www.mx.dk/nyheder/danmark/story/22673235>) Jeg konstaterer samtidig at denne indtægt ikke fremgår specifikt i Metroselskabets årsrapport for f.eks. 2014, og derfor må formodes budgetmæssigt at indgå på lige fod med andre indtægter, og dermed også at blive underkastet intern budgetopfølgning. Jeg konstaterer at Metro Service ikke anfægter tallene i Metroxpress' artikel, og det er derfor simpel matematik, at kontrolafgifterne med ca. 100 millioner i 2013 og 2014 udgør knap 2/3 af det overskud Metroselskabet jf. årsrapporten havde i 2013 og 2014.

Dette i modsætning til f.eks. DSB, der i deres årsrapport

(<http://www.dsb.dk/globalassets/pdf/arsrapport/2014/dsb-arsrapport-2014---godkendt-pa-bestyrelsesmodet-26.-februar-2015.pdf>) skriver hvor stor en andel af deres indtægter der er kontrolafgifter. ("Passagerindtægterne i modervirksomheden og koncernen indeholder kontrolafgifter på 61 mio. kr. (2013: 55 mio kr).") Det er i øvrigt bemærkelsesværdigt at DSBs indtægter på kontrolafgifter kun er en smule større end Metro Service's, i betragtning af den store forskel i antallet af passagerer.

Jeg må derfor fortsat konkludere at kontrolafgiften aldrig var pålagt med rette, omend af en anden årsag end jeg troede da jeg indgav min oprindelige klage, samt at stewarden ikke kan have givet min søn samme begrundelse som blev anført i Metro Service's interne systemer.

Dertil at selv såfremt afgiften var pålagt med rette har både steward og Metro Service optrådt forsømmeligt i situationen og efterfølgende, ved at skrive en afgift til en 114-årig (subsidiært ved ikke at vise ordentlig conduit overfor en 14-årig, der rejste alene), ved at kontakte min søn ved henvendelse fra mig, ved ikke i situationen at notere hvorledes billetten ikke blev fremvist, ved at ignorere den konkrete klage over steward frem for at oplyse at klage over steward vil blive behandlet internt (2013-0340) og af de årsager jeg i øvrigt tidligere har anført.

Jeg fastholder derfor at min søn skal modtage en uforbeholden undskyldning fra Metro Service, og jeg ønsker fortsat at Ankenævnet skal tage stilling til Metro Service's ageren i sagen som helhed."

Indklagede anfører følgende:

"Som tidligere oplyst, har vi svært ved at forestille os, at en steward skulle udstede en kontrolafgift såfremt der var forevist gyldig rejsehjemmel på forlangende.

I det hverken klager eller vi har været tilstede på den pågældende tidspunkt, på det pågældende sted, kan vi ikke vide hvad der reelt er foregået, og kan som følge deraf heller ikke give yderligere undskyldning end hvad vi allerede har gjort i tidligere korrespondance.

.....

Som det ligeledes er oplyst i vores svar af 21. april 2016 har vi ændret praksis – både i forhold til værgehen- vendelser vedrørende "børn" under 16 år, samt ved fremsendelse af betalingspåmindelser til "børn" under 16 år, således at vi fremadrettet stiler henvendelserne til de voksne, der måtte være opført som værger for de involverede "børn".

Afgiften er udstedt på baggrund af "Intet forevist" – stewarden har ikke anført "Ugyldig billet", som er en af valgmulighederne, såfremt der er noget galt med en billet, herunder hvis den ikke kan aflæses.

Stewarden har intet anført i bemærkningsfeltet og der er ingen billeder taget.

Klager referer i sin 1. henvendelse til, at sønnen har kunnet køre både i bus, tog og metro tidligere uden problemer med den flækkede. Klager oplyser ikke, om sønnen tidligere (udover den ene gang, hvor der blev udstedt en kontrolafgift idet klagers søns mobil, var løbet tør for strøm) er blevet billetteret. At klagers søn har kørt, er jo ikke lig en billettering. I denne forbindelse kan det nævnes, at en buschauffør ikke er forpligtet til at kontrollere, om passageren har gyldig rejsehjemmel, det er passagerens eget ansvar at sikre sig dette for at undgå en kontrolafgift ved billetkontrol.

At klagers søn således kunne køre med bussen i Nordjylland bekræfter ikke, at en billet kunne aflæses her.

Forespørgsel omkring billetteringen tilsendes og besvares af stewarden den 10. februar 2016, altså ca. 1 uge efter udstedelsen.

Stewarden oplyser, at han – på dette tidspunkt – endnu aldrig har set en skærm, der var så ødelagt, at billetten ikke kunne aflæses.

Da klager herefter henvender sig til ankenævnet, anføres følgende:

Medarbejderen har ikke gjort et reelt forsøg på at aflæse billetten.

Klager har ikke været tilstede, og kan således ikke vide, hvad der er blevet set, sagt eller gjort i kontrolsituationen.

Stewarden har, som anført ovenfor, ikke tidligere set en mobil, der er så ødelagt, at billetten ikke kan aflæses.

Vores påstand er, at havde stewarden set en billet, på en defekt skærm, ville årsagskoden sandsynligvis ikke have været "Intet forevist", og stewarden ville have taget et billede med sin PDA, eller som minimum anført en kommentar.

Klager anfører endvidere:

Medarbejderen udviste ikke passende konduite passagerens alder taget i betragtning

Vi ved ikke, hvad det er for konduite klager mener, vi skulle have udvist. Efter vores opfattelse skal der udstedes en kontrolafgift til personer, der billetteres uden gyldig rejsehjemmel uanset deres alder.

Vores billetterende personale ikke må forholde sig til enkeltsager i forbindelse med billettering – de skal behandle alle ens uanset alder, nationalitet, etnicitet etc.

Klager fortsætter:

Min søn har ikke været usamarbejdsvillig og det giver ingen mening at udlade at vise modtaget billet

Vi har på intet tidspunkt anført, at klagers søn skulle have været usamarbejdsvillig – og idet vi ikke har været tilstede, kan vi naturligvis ikke vide, hvad årsagen til den manglende fremvisning måtte være.

Klagers næste punkt:

Metro medarbejderen har optrådt kritisabelt ved at udstede en voksen afgift

Det er naturligvis meget beklageligt, at stewarden ikke i kontrolsituationen får ændret default på PDA fra voksen til barn samt at dette ikke i forbindelse med sagsbehandlingen bliver spottet og rettet. Dette har dog ingen økonomisk konsekvens, idet en nedskrivning som bliver foretaget ved sagsbehandlingen udgør kr. 125,- uanset om der er tale om en voksen eller et barn. Vi har også noteret os, at kontrolafgiften nu er frafaldet helt og dermed annulleret.

Klager mener, der er tale om en facto grundløs opkrævning

Dette er vi ikke enige i – registreringen i vort system er forkert, det er korrekt. Faktuelt set er kontrolafgiften udstedt grundet manglende forvisning af gyldig rejsehjemmel, og der er således ikke tale om en grundløs opkrævning.

Klager mener ikke, vi har forholdt os til påstand om grundløs kontrolafgift samt påstand om, at der skulle være forsøgt fremvist gyldig billet

Vi har netop i vores oprindelig svarbrev anført, at det er passageren, der skal sikre sig, at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, i modsat fald må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift. Stewarden har været forespurgt i den konkrete sag. Vi mener således, dels at kontrolafgiften var udstedt på korrekt grundlag, samt at sagen er blevet undersøgt.

Klager anfører, at vi ikke forholder os til påstand om at telefonen blev benyttet til at købe og fremvise billet i Aalborg

Klager har ikke i sin første henvendelse til os anført, at sønnen skulle have købt en billet med sin mobil, og kan således ikke forvente, at vi skulle forholde os til information, vi ikke havde kendskab til! Som tidligere nævnt er en buschauffør ikke pligtig til, at tjekke om passagerer har gyldig billet eller ej, det er passagerens eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet i forbindelse med en egentlig billetkontrol i bussen.

Klager påstår endvidere, at en kontrolafgift på dette grundlag ikke ville være udstedt til en voksen i samme situation

Hertil må vi igen svare, som det også er anført tidligere, at alle passagerer behandles ens uanset alder, nationalitet, etnicitet etc. Stewarden må ikke forholde sig til enkeltsager/situationer, men skal altid udstede en kontrolafgift, når der ikke præsenteres gyldig billet. AL efterfølgende sagsbehandling foregår skriftlig via Metro Kundeservice.

Klager anker over, at der fremsendes nyt krav til hans søn, når han har fremsendt klage

Vi er helt enige i, at vi naturligvis skulle have sendt svaret til klager, hvilket også efterfølgende er blevet indskærpet overfor alle sagsbehandlere og vi har igen gennemgået vores procedure. Vi beklager naturligvis denne fejl, men er glade for, at klagers søn har delt sit brev med klager.

Klager er endvidere ikke tilfreds med, at vi ikke har forholdt os til hans kommentar om, at han forbeholder sig retten til at gå videre med klage over den pågældende medarbejder.

Vi kan jo ikke forhindre klager i at gå videre med en klagesag, så det er uvist, hvad klager havde forventet, vi skulle svare hertil.

Klagers krav / klager vil opnå:

1) Alle krav skal frafalde

Vi er frafaldet krav og har afsluttet sagen/kontrolafgiften.

2) Undskyldning til klagers søn

Vi forstår ikke, hvad det er for en undskyldning, klager ønsker. Der er i kontrolsituationen ikke fremvist gyldig rejsehjemmel – var der det, ville en kontrolafgift aldrig være blevet udstedt. Vi har aldrig hævdet, at klagers søn lyver, jf. klagers mail af 1. maj 2016.

Vi er ikke klar over, hvorfor klagers søn ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, men anser det ikke sandsynligt, at stewarden skulle have udstedt en kontrolafgift, måtte der være fremvist gyldig rejsehjemmel. Vi henviser i øvrigt til stewardens kommentar om, at han, på tidspunktet for udtalelsen, endnu ikke havde set en mobil, med en skærm der var så ødelagt, at en billet ikke kunne aflæses på baggrund heraf.

3) Metro Service skal have påtale for manglende implementering

Vi har implementeret/ændret vores procedurer i forhold til, hvis en forældre henvender sig vedrørende sit/sine umyndige barn/børn. Både i forhold til skriftlige anker og i forhold til fremsendelse af girokort til forældre for orientering, i stedet for fremsendelse af 1. rykker.

Vi har indledt en intern undersøgelse for at afdække, hvorfor denne fejl alligevel kunne ske i den konkrete sag til trods for, at proceduren for håndtering af sager vedrørende børn under 16 år var ændret.

I forhold til klagers mail af 1. maj 2016 (punkt 2) samt efterfølgende bilag vedhæftet mail af 4. juli 2016 har vi følgende kommentarer:

Klager har forsøgt at få informationer fra Telmore, men de har afvist at hjælpe, jf. mail fra Jennifer P.

Klager har efterfølgende udarbejdet en oversigt (excelark el. word) med datoer ip-adresser samt kommentarer.

Denne skulle dokumenter, at klagers søns mobil skulle have været i kontakt med diverse ip-adresser på givne tidspunkter.

Vi kan ikke umiddelbart lægge oversigten til grund, da vi ikke ved, hvor data kommer fra.

Vi bemærker dog alligevel klagers kommentar ud for kl. 11:34(12:34): **”Det er 12 minutter før denne kontakt mellem service og telefon, klokken 1122 UTC (1222 dansk vintertid) at kontrolafgiften udskrives, angiveligt fordi telefon på daværende tidspunkt er slukket. Det bemærkes at telefonen fortsat har samme IP-nummer”**. Hvis telefonen har været slukket, kan der jo ikke have været forevist gyldig rejsehjemmel,

og bemærkningen underbygger dermed vores påstand om, at der ikke er forevist noget i den konkrete situation.”

Hertil har klageren blandt andet svaret:

” For det første fortolker Metro Service loggen og min bemærkning herom forkert. Jeg skriver i bemærkning til loggen vedr. min søn ”angiveligt fordi telefon på daværende tidspunkt er slukket.” Metro bruger denne formulering til at udlede: ”Hvis telefonen har været slukket, kan der jo ikke have været forevist gyldig rejsehjemmel, og bemærkningen underbygger dermed vores påstand om, at der ikke er forevist noget i den konkrete situation.”

Min brug af ordet ”angiveligt” var ifht. den påstand, der gentagne gange er blevet fremført enten direkte eller antydnet: At min søns mobiltelefon må have været slukket. Så for nu at være helt præcis gentager jeg det relevante udsnit her med en tilføjet markering:

Det bemærkes at alle IP-numrene i den røde cirkel er 80.62.117.126, som er tildelt af teleselskabet. Det betyder at min søns telefon i den viste periode **ikke** kan have været slukket, genstartet eller sågar blot have været sat i ”flytilstand” da dette ville medføre at telefonen ville have fået nyt IP-nummer af teleselskabet. Og siden den **ikke** har fået nyt IP-nummer i tidsrummet mellem 11:06:13 UTC og 11:34:13 UTC, kan den **hverken** have været slukket, under genstart eller i flytilstand, på tidspunktet hvor Metros steward bad min søn vise billet.

Metro Service stiller spørgsmålstegn ved loggens oprindelse. Til det kan jeg sige at logfilen er fra den mail- og web-server hvortil al mail til mit domæne går, og hvorfra primært min familie via telefoner, webmail og mail-klienter henter mails. Loggen er i det tidligere fremsendte ryddet for irrelevante rækker (bla. andre brugeres log-indgange) og irrelevante kolonner (herunder bl.a. tekniske informationer om nye mails, device ID, etc), og formatteret pænere for læsbarhedens skyld. De to fulde rækker for hhv. 11:06:13 og 11:34:13 er nederst i denne tekst; til Ankenævnets brug fremsender jeg gerne den fulde log for dagen til gennemsyn, hvis det ønskes.

Dernæst må jeg sige at jeg finder det ekstremt groft at Metro Service skifter forklaring om hvorfor min søns brug af telefon i Jylland ikke kan have relevans for sagen. Først, i mail af 21. april:

”At telefonen kunne anvendes nogle timer senere i Nordjylland mener vi ikke har relevans for sagen, idet telefonen muligvis er blevet opladt i mellemtiden.”

For så, efter jeg har brugt betydelige ressourcer på at tilbagedrive dette argument, i mail jeg modtog 25. august at skrive:

”I denne forbindelse kan det nævnes, at en buschauffør ikke er forpligtet til at kontrollere, om passageren har gyldig rejsehjemmel ... At klagers søn således kunne køre med bussen i Nordjylland bekræfter ikke, at en billet kunne aflæses her.”

Dette sidste argument kan ikke være fremkommet som nyt under sagsbehandlingen, og det er derfor helt uantageligt at Metro Service således skifter begrundelse efter forgodtbefindende.

Herudover vil jeg kommentere forskellige af Metro Services bemærkninger nedenfor. Det er dog vigtigt at bemærke at da jeg skrev min oprindelige klage, var jeg af den opfattelse at afgiften var skrevet fordi skærmen var for ramponeret. Dette er relevant ifht. mine punkter i den oprindelige klage til Metro Service, som adresseres i den mail jeg modtog 25. august, især at stewarden ikke har gjort et reelt forsøg på at læse billetten, at afgiften aldrig ville være blevet skrevet til en voksen, at steward ikke har udvist konduite og at der er tale om en de facto grundløs opkrævning. Bortset fra at jeg ikke længere tror det er mangel på konduite, der gør at sagen er hvor den er, står jeg fuldstændig ved de øvrige punkter.

Det er først senere i forløbet at det går op for mig at Metro Services påstand vitterlig er at min søn ikke har vist billet, omend de så tilstadighed ikke redegør for **hvordan** han ikke har vist billet udover den oprindelige påstand, hvor stewarden skriver ”...hvis jeg har givet personen en afgift **kan det kun være fordi at hans mobil har været løbet tør for strøm eller fordi han ikke har fremvist billet.**” (Min fremhævning).

Min sagsfremstilling har derfor siden været fokuseret på disse to punkter: Er mobilen løbet tør for strøm, eller har min søn ikke fremvist billet?

Jeg har fuldstændig tilbagevist at min søns mobil har været løbet tør for strøm eller under genstart, og da jeg ikke har nogen erfaring med hvordan man kan undlade at vise en billet, har jeg prøvet systematisk at gå igennem de muligheder jeg kunne se. Herunder at passageren aktivt har undladt at vise billetten, at passageren ikke har haft gyldig billet, at billetten ikke har kunnet findes, eller ikke har været læsbar.

Det er ubestridt at min søn havde gyldig billet på det pågældende tidspunkt for den pågældende rejse, så det er ikke derfor at han "ikke har fremvist billet".

Som jeg skriver i min mail af 4. juli er det min opfattelse at det er kontroversielt når passageren aktivt nægter at vise billet, og da Metro Service konstaterer at min søn ikke har været usamarbejdsvillig, tillader jeg mig at notere at vi i det mindste er enige om at det ikke har været tilfældet her. (Igen ikke mindst siden min søn identificerer sig selv korrekt da stewarden vil skrive en afgift.) Så min søn har forsøgt at fremvise 'noget', og det er ikke manglende samarbejde der gør at han "ikke har fremvist billet." Det er stærkt beklageligt, at det ikke i sagen er noteret om dette 'noget' er et krøllet stykke papir, en ramponeret mobiltelefon, eller om min søn har sagt at han ikke kunne finde sin billet.

Det er stærkt tvivlsomt at min søn ikke har kunnet finde billetten, da han, qua den afsendte SMS til sin mor, havde mobiltelefonen i hånden senest i det minut hvor stewarden forlod ham. Det kan selvfølgelig tænkes at han har været for lang tid om at finde SMS'en – men så ville vi være tilbage til stewardens manglende udvisning af blot et minimum af konduite i situationen, og det bør ikke være derfor han "ikke har fremvist billet", ligesom det, som tidligere anført ofte noteres når der ledes efter mobiltelefon. Jeg henviser til Ankenævnets afgørelse 2015-0203 ("Heri ligger også, at passageren skal gives tilstrækkelig tid til at fremfinde rejsehjemmelen.")

Tilbage er så muligheden, at billetten ikke har været læsbar. Som nævnt var det oprindelig min tro, at det var derfor at afgiften blev udskrevet, men det har Metro Service blankt, og nu gentagne gange, afvist. Så det er angiveligt ikke derfor han "ikke har fremvist billet".

Og så er spørgsmålet: Hvorfor er afgiften skrevet? Hvad skal min søn gøre anderledes næste gang han rejser med Metro for ikke at få en afgift? Hvis afgiften er pålagt med rette må det være et trivielt spørgsmål at svare på. Men jeg kan simpelthen ikke finde et svar i sagsbehandlingen og svarene til Ankenævnet fra Metro Service – og med de af Metro Service fremførte påstande kan jeg ikke se **hvordan** min søn har undladt at vise billet. Der er i Metro Services sagsfremstilling et væsentligt hul i forhold til **den præcise grund** til hvorfor afgiften er skrevet, og i stedet vender de igen og igen tilbage til at det ikke er til at vide, hvad der er sket i situationen. Det er ganske enkelt for tyndt.

Sætter man Metro Services påstand sammen med de tilgængelige facts, hænger deres påstand ikke sammen – uanset om man har været til stede i situationen eller ej. Det kan ikke være rigtigt at man kan skrive en afgift på at billetten ikke er fremvist, uden at man kan redegøre for hvordan det så er foregået. Ankenævnet har ved flere lejligheder konstateret at "Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne" (2013-0076, 2015-0202, 2013-0248, m.fl.) og det forekommer mig, at denne mulighed virker begge veje, hvorfor trafikselskabet må have en forpligtelse til også utvetydigt at kunne dokumentere at afgiften er skrevet på et redeligt grundlag. Denne påstand mener jeg understøttes af ankenævnets afgørelse i 2015-0203: "Metro Service skal godtgøre, at kontrolafgifter udstedes på berettiget grundlag."

Det mener jeg åbenlyst ikke Metro Service har godtgjort i denne sag.

Omvendt har jeg, nu flere gange, præsenteret et sagsforløb, der er muligt og sammenhængende, omend absolut ikke specielt flatterende for Metro Service. Nemlig at stewarden mundtligt har tilkendegivet overfor min søn, at han blev pålagt en afgift pga. ulæselig skærm, men ikke har ført dette argument igennem den øvrige sagsbehandling. Dette understøttes af:

- at min søn skriver en SMS til sin mor, umiddelbart efter at han har fået afgift, i stedet for at tage fat i stewarden for at få omgjort beslutningen, hvilket ville have været logisk, hvis mobiltelefonen havde været slukket, men nu var blevet klar.

- at min søn helt åbenlyst tror at det er skærmens forfatning, der er årsag – både i hvad han direkte skriver, og i hans spørgsmål om screenshot er læsbart.
- at min søn ubestridt havde gyldig billet, der var bestilt, bekræftet og modtaget inden ombordstigning.
- at min søn har været samarbejdsvillig, og ikke aktivt har afvist at vise sin billet.
- at jeg kan dokumentere at hans telefon i situationen ikke har været slukket, under genstart eller sågar i flytilstand.
- at Metro Service ikke har frembragt anden plausibel mulighed for hvordan min søn ikke har vist billet, men blot siger at det ikke er til at vide hvad der er sket.

Metro Service skriver at jeg ikke oplyser om min søn tidligere er blevet billetteret [underforstået med den beskadigede mobiltelefon].

Jeg henviser her til min første henvendelse, hvor jeg skriver "Når således et utal [af] øvrige kontrollører, uden anmærkninger, har kunnet aflæse hans SMS-billetter...", hvoraf jeg mener man kan udlede at han er blevet billetteret.

Men siden der åbenbart er usikkerhed om betydningen af denne sætning, skal jeg præcisere at min søn mindst seks gange fra hans skærm gik i stykker til vi skiftede hans telefon er kørt med regionaltoget eller tilsvarende, hvor man, så vidt jeg er oplyst, altid billetteres. Udover altså et ukendt, men som minimum tilsvarende, antal ture med offentlig transport i hovedstadsområdet hvor kontrollen ikke er helt konsekvent. Metro Service skriver at jeg ikke har været tilstede i situationen, og derfor ikke kan "vide, hvad der er blevet set, sagt eller gjort i kontrolsituationen." Denne observation forhindrer dog ikke Metro Services sagsbehandler i umiddelbart derefter at konkludere "...at havde stewarden set en billet, på en defekt skærm, ville [han have handlet anderledes]"

Jeg konstaterer at Metro Service's sagsbehandlere **heller ikke** har været til stede i situationen og ligeledes **heller ikke** med sikkerhed kan vide hvad der er blevet sagt eller gjort eller **ville være blevet sagt eller gjort**. Igen henholder jeg til at min sammensætning af hændelsesforløbet hænger sammen på alle punkter der kan verificeres uden at have været til stede og at Metro Service ikke kan redegøre for hvordan billetten "ikke er fremvist".

Dertil har jeg bemærket mig en del sager, hvor stewarden netop har noteret specielle omstændigheder. F.eks. manglende samarbejde og påstand om funden billet - 2010-0140 ("Hun vil ikke samarbejde at billetten er påstået fundet"), utilstrækkelig billet - 2010-0310 ("pax mand kunne kun vise en billet – en til to zoner"), utydelig billet - 2011-0280 ("Kunden har 2 zoners kk men mangler klippe"), glemt billet – 2013-0237 ("**Note**>havde koebt to billetter og havde glemt den anden. dvs to passager havde en billet</Note>") Jeg har ikke været i stand til at finde en eneste anden sag, hvor trafikskabet ikke har kunnet godtgøre hvordan billetten ikke er blevet fremvist når påstanden herom er blevet bestredet.

Metro Service skriver: "Vi har på intet tidspunkt anført, at klagers søn skulle have været usamarbejdsvillig – og idet vi ikke har været tilstede, kan vi naturligvis ikke vide, hvad årsagen til den manglende fremvisning måtte være."

Jeg sætter pris på at Metro Service ikke mener at min søn har været usamarbejdsvillig, og jeg mener som nævnt ovenfor at dette punkt er helt centralt, da det således ikke kan være derfor at afgiften er pålagt. Jeg har noteret at Metro Service ikke kan fremlægge hvad årsagen til den påståede manglende fremvisning måtte være.

Metro Service skriver "Vi ved ikke, hvad det er for konduite klager mener, vi skulle have udvist."

Konduite er, for en god ordens skyld, defineret som: "**evnen til at gøre det rigtige og opføre sig korrekt og høfligt i en given (vanskelig) situation.**" (<http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=konduite>) Det ville jeg i princippet forvente i alle situationer med Metro Services personale og jeg undrer mig derfor over spørgsmålet, især når vi nu har klarlagt at min søn har samarbejdet og ikke været vanskelig.

Men siden Metro Service nu spørger, skriver de videre "Vores billetterende personale ... skal behandle alle ens uanset alder..." Jeg henviser derfor til Ankenævnets begrundelse i 2015-0203, der også vedrører Metro

Service og er afgjort i april 2016 og derfor bør være dem velkendt og præsent: "...kontrol af passagerers rejsehjemmel i almindelighed - og i en situation som den foreliggende, hvor der er tale om en passager på 13 år - i særdeleshed skal ske med hensynsfuldhed."

Metro Service skriver: "Klager har ikke i sin første henvendelse til os anført, at sønnen skulle have købt en billet med sin mobil, og kan således ikke forvente, at vi skulle forholde os til information, vi ikke havde kendskab til."

Min første henvendelse til Metro Service indledes: "Hej, Min søn fik forleden ovenstående kontrolafgift på trods af at han havde en gyldig SMS-billet. Kontrolløren afviste billetten som ugyldig, da min søns telefon er ret ramponeret".

Allerede her mener jeg det er tydeligt at mobiltelefonen er det centrale instrument. Men, for en god ordens skyld, et senere uddrag fra samme henvendelse: "Fra Aalborg til sin endelige destination kørte han i bus, hvor han af nødvendighed brugte samme, angiveligt ubrugelige, mobiltelefon som billet i bussen. Uden problemer."

Jeg henleder opmærksomheden på formuleringen "**mobiltelefon som billet**". Min henvendelse slutter med et screenshot, som jeg for en god ordens skyld gentager her:

Det er svært for mig at forstå at man med disse tre punkter vil påstå, at det ikke var til at vide at min søn havde købt sin billet med sin mobil.

Jeg bemærker derudover at Metro Service i den mail jeg modtog 25. august har fremsendt screenshot fra deres system, hvor det helt tydeligt fremgår at sagen er registreret med SMS-billet som type, ligesom jeg har nævnt det i de indledende kommentarer, ikke mindst med formuleringen om at min søns mobil nummer "er nummeret hvortil SMS-billetten var udstedt":

Jeg forstår derfor slet ikke denne indvending, da det er helt åbenlyst at Metro Service fra start har vidst at der var tale om en SMS-billet, både i klagens kategori, i følgebemærkningerne og i selve klagen. Jeg fastholder derfor at jeg kunne have en forventning om at Metro Service ud fra det givne havde fornøden information til at svare relevant, og mener bare at alt dette understøtter min oprindelige påstand, at Metro Service også i sagsbehandlingen har ageret forsømmeligt eller sjusket.

Metro Service skriver: "Vi kan jo ikke forhindre klager i at gå videre med en klagesag, så det er uvist, hvad klager havde forventet, vi skulle svare hertil."

Jeg havde forventet at punktet var blevet adresseret fremfor ignoreret og jeg henviser til 2013-0340:

"...ankenævnet bemærker dog, at Metro Service ved klager over personalet bør oplyse, at klagen vil blive behandlet internt."

Den sidste kommentar jeg vil adressere her er, at Metro Service ikke forstår hvad det er for en undskyldning jeg ønskede til min søn. Det burde være åbenlyst, men: Jeg mener at min søn på helt urimelig vis er blevet pålagt en grundløs afgift, og det skulle han naturligvis have haft en undskyldning for.

Siden Metro Service ikke har villet give ham den undskyldning, forventer jeg nu at Ankenævnet vil konkludere at afgiften ikke var pålagt med rette, så jeg kan forklare ham at han er blevet uretmæssigt behandlet. Og hvis Ankenævnet mod min forventning konkluderer at afgiften er pålagt med rette, håber jeg at den beslutning så følges af en klarlæggelse af hvad det er min søn skal gøre anderledes en anden gang for ikke at få en afgift.

Som nævnt bør det være trivielt at forklare, såfremt afgiften er pålagt med rette.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand