

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0192
Klageren:	(XX) på vegne af kæresten (YY) 2720 Vanløse
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort, stewar- dens manglende forevisning af ID samt sagsbehandlingen i Metro Ser- vice
Parternes krav:	Klageren ønsker principalt kontrolafgiften annulleret og subsidiært kon- trolafgiften nedskrevet til 100 kr., svarende til en cykelkontrolafgift. Indklagede afviser dette.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

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

- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes kæreste rejste den 1. juli 2017 med metroen fra Frederiksberg st. til Flintholm st. På rejsen medbragte klagerens kæreste en cykel og sit rejsekort flex, som hun inden ombordstigning checkede ind kl. 10:42:24 på en stander til ekstra check ind. På det tidspunkt var rejsekortet indstillet til kundetypen "voksen", og der blev trukket 25 kr. i forudbetaling.

Imidlertid checkede klagerens kæreste rejsekortet ud 6 sekunder senere, hvorved de 25 kr. blev tilbageført på rejsekortet. Kl. 10:42:45 checkede klagerens kæreste rejsekortet ind til en cykel, hvorved der blev trukket 13 kr. i forudbetaling.

De steg herefter ombord på metroen, og da kun klagerens kærestes cykel var checket ind på rejsekortet, blev hun ved kontrol af rejsehjæmmelen pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den manuelle udfyldte kontrolafgift, som blev udleveret til hende, stod anført "intet check ind" som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

På den elektroniske kontrolafgift var anført "Rejsekort/mgl. Check ind" som årsag, og stewarden noterede "tjek kun cykel og ikke sig selv" i en note på den elektroniske kontrolafgift.

Ifølge klageren bad han stewarden om at vise ID, hvilket denne nægtede og henviste til, at pågældendes ID-nummer var anført på den manuelle kontrolafgift.

Samme dag anmodede klageren på kærestens vegne Metro Service om at frafalde kontrolafgiften – alternativt nedsætte denne til 100 kr., idet han blandt andet gjorde gældende,

at det var første gang de havde cykel med og ville forsøge at gøre det på den korrekte måde, hvorfor de havde checket ind og ud og derefter ind igen, men at standeren kun formåede at checke cyklen ind,

at de havde fulgt retningslinjerne for check ind på stationen,

at stewarden opførte sig uprofessionelt, umenneskeligt og ikke havde styr over situationen,

at de ikke som reglerne foreskriver fik en fyldestgørende forklaring på, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift,

at stewarden nægtede at forevise ID, selv om det står på kontrolafgiften, at passageren kan forlange dette,

at årsagen til kontrolafgiften "intet check ind" ikke var korrekt, hvorfor kontrolafgiften i det hele var ugyldig, samt

at Metro Service også på baggrund af en tidligere ankenævnsafgørelse (2016-0019), der var identisk med den konkrete situation, skulle frafalde kontrolafgiften.

Den 5. juli 2017 afviste Metro Service at annullere eller nedskrive kontrolafgiften med den begrundelse, at stewarden havde oplyst årsag til kontrolafgiftens udstedelse og havde anført sit personalenummer på kontrolafgiften, og at der ikke var noget i klagen, som indikerede, at baggrunden for kontrolafgiften ikke var kommunikeret tydeligt. Derudover henviste de til vejledning på standeren til ekstra check ind.

Rejsekortstanderen til ekstra check ind:



Fra rejsekorthistorikken i Back Office:

29-06-2017 18:46:14	29-06-2017 19:15:20	01-06-2017	Check ud	Check ud	308430 201 927 162 9	93	34	Frederiksberg St.	VAL_20921 - 138917	EasyTrip	107,60	13,00	-13,00	25,00
30-06-2017 04:28:07	30-06-2017 04:30:18	01-06-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	94	25	Frederiksberg St.	VAL_20916 - 138936	EasyTrip	82,60	-25,00	25,00	25,00
30-06-2017 04:41:30	30-06-2017 04:45:38	01-06-2017	Check ud	Check ud	308430 201 927 162 9	95	35	Flintholm St.	VAL_20798 - 138900	EasyTrip	95,60	13,00	-13,00	25,00
01-07-2017 10:04:01	01-07-2017 10:17:45	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 0	96	36	Flintholm St.	VAL_20797 - 13F6B1	EasyTrip	70,60	-25,00	25,00	25,00
01-07-2017 10:12:13	01-07-2017 10:17:09	01-07-2017	Check ud	Check ud	308430 201 927 162 9	07	36	Frederiksberg St.	VAL_20921 - 138917	EasyTrip	83,60	13,00	-13,00	25,00
01-07-2017 10:42:24	01-07-2017 10:47:21	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	98		Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D	EasyTrip	83,60	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:42:24	01-07-2017 10:47:21	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	99	37	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D	EasyTrip	58,60	-25,00	25,00	25,00
01-07-2017 10:42:30	01-07-2017 10:47:19	01-07-2017	Check ud	Check ud	308430 201 927 162 9	100	37	Frederiksberg St.	VAL_20919 - 13893C	EasyTrip	83,60	25,00	-25,00	25,00
01-07-2017 10:42:45	01-07-2017 10:47:21	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	101		Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D	EasyTrip	83,60	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:42:45	01-07-2017 10:47:21	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	102	38	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D	EasyTrip	70,60	-13,00	13,00	13,00
01-07-2017 10:45:19	02-07-2017 05:45:20	01-07-2017	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201 927 162 0	103	38	Vanløse St.	MET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:45:29	02-07-2017 05:46:20	01-07-2017	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201 927 162 9	104	38	Vanløse St.	MET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:48:20	03-07-2017 05:48:38	01-07-2017	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201 927 162 0	105	38	Vanløse St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:48:37	03-07-2017 05:48:38	01-07-2017	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201 927 162 9	106	38	Vanløse St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00	0,00	0,00
01-07-2017 10:54:16	01-07-2017 11:07:04	01-07-2017	Check ud	Check ud	308430 201 927 162 9	107	38	Flintholm St.	VAL_20796 - 1389EC	EasyTrip	73,20	2,00	-2,60	13,00
07-07-2017 12:49:28	07-07-2017 13:07:11	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	108		Flintholm St.	VAL_24822 - 13F415	EasyTrip	73,20	0,00	0,00	0,00
07-07-2017 12:48:28	07-07-2017 13:07:11	01-07-2017	Check ind	Check ind	308430 201 927 162 9	109	39	Flintholm St.	VAL_24822 - 13F415	EasyTrip	23,20	-30,00	50,00	50,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgiften:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens kærestes rejsekort, herunder check-ind af en voksen den 1. juli 2017, som ikke er registreret i back-office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket en voksen ind på klagerens rejsekort flex, men alene en cykel.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for en voksen på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Der blev 6 sekunder efter check ind af en voksen checket ud igen, og der er derfor intet grundlag for at statuere, at standen ikke var funktionsdygtig.

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.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af en voksen blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Der er intet i sagen, som skulle indikere at baggrunden for kontrolafgiftens udstedelse; nemlig at stewarden i kontrolsituationen ikke på selve rejsekortet kunne se nogen registrering af check ind af en voksen, var uklart for klagerens kæreste.

For så vidt angår ankenævnets tidligere afgørelse i sag nr. 2016-0019, som klageren har henvist til, bemærker ankenævnet, at afgørelsen ikke finder anvendelse på nærværende sag, allerede fordi sagerne faktisk ikke kan sammenlignes. I den tidligere sag var klagerens rejsekort flex købt og indstillet til et rejsekort flex/cykel, og i den konkrete sag var rejsekortet et rejsekortflex/voksen.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt Metro Service i deres sagsbehandling er omfattet af Forvaltningsloven har ankenævnet i en tidligere afgørelse (2010-0239) taget stilling hertil, idet nævnet udtalte:

”For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt Metro Service A/S, har overholdt forvaltningslovens krav til en begrundet afgørelse, fremgår det af Metroens hjemmeside bl.a.: ”Metro selskabet indgik i 1996 en kontrakt om drift og vedligehold af Metroen fra åbningen i oktober 2002 med AnsaldoSTS - der også er leverandør af tog, skinner mv. til det nuværende Metro system. Med kontrakten fulgte ansvaret for den daglige drift og vedligeholdelse af Metroen frem til oktober 2010. Efter EU-udbud afsluttet i januar 2010 har Ansaldo STS genvundet kontrakten for yderligere 5 år. AnsaldoSTS har overdraget størstedelen af opgaver med drift og vedligeholdelse af Metroen til en underoperatør, Metro Service A/S. Det betyder, at det i dag er Metro Service, der står for den daglige drift og vedligeholdelse af Metroen, herunder har ansvaret for sikkerheden i Metroen og diverse kunderelaterede forhold. Har du derfor spørgsmål om Metroens drift, sikkerhed, billetsalg eller lignende, så er det Metro Services kundeservice, du skal rette henvendelse til.” Det fremgår videre af Metro selskabets hjemmeside om Metro Service A/S: ”Metro Service A/S er grundlagt i 1998. Selskabet er ejet af International Metro Services, hvis ejerkreds består af ATM (Aziende Trasporti Milanese) og An-

saldoSTS. ATM er Europas niende største offentlige transport operatør og har ansvaret for den kollektive transport i Milano. ATM har over 8.000 medarbejdere og over 600 millioner passagerer om året i Italien. Metro Service er underleverandør til det italienske firma AnsaldoSTS, som igen har en kontrakt med Metroens bygherre om at bygge, drive og vedligeholde Metroen. Og Ansaldo har videregivet en del af ansvaret for drift- og vedligehold til Metro Service.” På Metros hjemmeside oplyses følgende om ejerforholdet til Metro Service A/S: ”Selskabet er ejet af International Metro Services, hvis ejerkreds består af ATM (Aziende Trasporti Milanese) og AnsaldoSTS. ATM er Europas niende største offentlige transport operatør og har ansvaret for den kollektive transport i Milano. ATM har over 8.000 medarbejdere og over 600 millioner passagerer om året i Italien. Metro Service er underleverandør til det italienske firma AnsaldoSTS, som igen har en kontrakt med Metroens bygherre om at bygge, drive og vedligeholde Metroen. Og Ansaldo har videregivet en del af ansvaret for drift- og vedligehold til Metro Service.” Metro Service A/S er som et privatretligt selskab ikke direkte omfattet af forvaltningslovens regler. Bestemmelserne i lov om Metroselskabet I/S og Arealudviklingsselskabet I/S om forvaltningslovens anvendelse vedrørende disse to selskaber indeholder efter sin ordlyd ikke hjemmel til at lade det samme gælde for Metro Service A/S, og heller ikke forarbejderne omtaler muligheden for at lade selskaber, som dele af Metroselskabet I/S’ drift måtte blive udliciteret til, være omfattet af forvaltningsloven. Metroen har oplyst, at der i udbudsbetingelserne, der regulerer forholdet mellem Metroselskabet I/S, AnsaldoSTS og Metro Service A/S, ikke er nævnt noget om eventuelle forpligtelser i relation til forvaltningsloven. Uden konkret hjemmel i lov eller aftale finder ankenævnet ikke, at Metro Service A/S er omfattet af forvaltningslovens regler, herunder pligten til at give fyldestgørende begrundelse for sin afgørelse, og kan derfor ikke tage klagerens påstand til følge på dette punkt.”

På den baggrund findes Metro Services sagsbehandling ikke for omfattet af forvaltningsloven. Måtte Folketingets Ombudsmand være af en anden opfattelse, således som klageren gør gældende, vil ankenævnet på anmodning være indstillet på at vurdere, om der er grundlag for at genoptage nærværende sags behandling.

Ankenævnet bemærker, at Metro Services sagsbehandling bør være i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik, hvilket indebærer henvisning til relevante retsregler i afgørelserne.

Der er i øvrigt ikke grundlag for at anse Metro Services henvisning til stewardens opfattelse af kontrolforløbet, som en oplysning, der skulle have været forelagt klageren, inden afgørelsen af den 5. juli 2017, eller at den manglende forelæggelse indebærer, at Metro Services udstedelse af kontrolafgiften og den efterfølgende fastholdelse må anses for ugyldig.

Vedrørende stewardens adfærd:

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at give klageren ret i, at stewarden var ”uprofessionel og umenneskelig”.

For så vidt angår stewardens manglende forevisning af ID, fremgår følgende af kontrolafgiften, som udleveres til passageren:

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ankenævnet bemærker, at der med øget fokus på beskyttelse af personfølsomme oplysninger og forhindring af identitetstyveri, bør være muligt for passagerer i en kontrolsituation at kunne sikre sig, at den pågældende steward er ansat af Metro Service. I visse kontrolsituation bliver passagerens ID affotograferet.

Ifølge klageren henviste stewarden alene til det medarbejdernummer, som han havde skrevet på kontrolafgiften, men ifølge stewardens udtalelse til ankenævns sagen foreviste han sit ID-kort.

Medarbejdernummeret er ikke på forhånd trykt på kontrolafgiften, og det er stewarden selv, som nedskriver nummeret i forbindelse med kontrollen.

For at sikre sig at det oplyste nummer stemmer overens med en ansat hos Metro Service, vil det kræve en opringning til Metro Kundeservice. Det er ankenævnets opfattelse, at det ikke kan forlanges, at en passager skal gøre dette i en kontrolsituation.

Det er oplyst på kontrolafgiftens bagside, at en steward på forlangende *kan* fremvise sit Metro-ID. Ankenævnet finder, at der i denne formulering må indfortolkes en pligt for stewarden til altid på forlangende at identificere sig og på betryggende vis dokumentere, at pågældende er ansat af Metro Service. At henvise til et håndskrevet ID-nummer på kontrolafgiften er herefter ikke tilstrækkeligt.

Hvis stewarden ikke foreviste sit ID-kort, indebærer dette imidlertid ikke, at kontrolafgiften til klagerens kæreste i sig selv må anses for ugyldig.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedskrives til 100 kr., svarende til en cykelkontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for udstedelse af en kontrolafgift, at passageren bevidst har undladt at betale for rejsen.

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 rejse-hjemmel 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 følgende:

"En meget ubehagelig oplevelse i forbindelse med cykel med metro. YY har rejst med metro fra Frederiksberg til Flintholm. I den forbindelse skulle YY have en cykel med. Dette er første gang, YY har cykel med metroen. På Frederiksberg station forsøgte YY på bedste vis at checke ind på den korrekte måde. Hvis I checker YYs rejsekort, vil I kunne se, at YY først checkede ind og ud på Frederiksberg Station og checkede ind igen efterfølgende, fordi hun ville være sikker på at gøre det korrekt. Alligevel formåede maskinen kun at få checket cyklen ind og ikke YY. Det resulterede i en bøde fra kontrolløren.

Som YY prøvede at forklare kontrolløren, så har YY fulgt retningslinjerne, som fremgår på stationen i form af skiltning, og desuden så checker YY altid ind på behørig vis i henhold til reglerne. YY og kæreste tilbød sågar at stå af sammen med kontrolløren og tjekke en ekstra person ind, så det hele passede. Dette nægtede kontrolløren og fortsatte ellers blot sin udskrivning af afgiften.

Det skal i den forbindelse siges, at kontrolløren (Steward ID: xxx) opførte sig yderst uprofessionel, hvilket resulterede i en ubeskrivelig ubehagelig situation for YY og kæresten følelsesmæssigt. YY vil derfor foruden at fremsige en indsigelse til kontrolafgiften tillige klage over kontrolløren. Kontrolløren havde på ingen måde kontrol over situationen og opførte sig aldeles umenneskelig. Det var først, da de kom til Lindevang st., at der stod to yderligere kontrollører på, som kunne håndtere situationen.

Det fremgår af reglerne om kontrolafgift, at stewarden skal give en fyldestgørende forklaring på, hvorfor man har fået en kontrolafgift. En sådan fyldestgørende forklaring blev de aldrig mødt med. Det er sagens natur, at stewarden ikke skal vurdere sagens omstændigheder, men blot give en forklaring på, hvorfor der gives en kontrolafgift. Ikke en gang en sådan forklaring, blev YY mødt med i forbindelse med afgivelse af kontrolafgiften. Kontrolafgiften er derfor ikke givet i overensstemmelse med reglen herom, hvorfor den er ugyldig.

I forbindelse med pålæggelsen af afgiften bad YY og kæresten kontrolløren om at fremvise legitimation. De bad sågar om, at legitimationen skulle fremvises forinden, YY viste sit legitimation. I henhold til Metro-selskabets regler om kontrolafgift, fremgår det, at YY kan forlange fremvisning af Metro-ID. Til trods for, at de netop forlangede dette, fremviste den pågældende kontrollør ikke Metro-ID. Kontrolløren påførte kontrolafgiften sit steward-nr., men som nævnt fremgår det tydeligt af reglerne herom, at stewarden skal vise et Metro-ID, hvis dette ønskes af passageren. Det må antages, at dette er af hensyn til passagerens sikkerhed og forebyggelse mod svindel. Kontrolløren har således handlet i strid med reglerne om kontrolafgift (fremgår på bagsiden af selve afgiften), hvorfor kontrolafgiften bør betragtes ugyldig. Enhver kan jo skrive et

Metro-ID på afgiften.

Endvidere fremgår det af kontrolafgiften, at årsagen for kontrolafgiften er "intet check ind" (og ikke ?manglende check ind?, som Metro Service anfører i sin afgørelse). Dette er ej heller korrekt. Der er sket check ind, men der er ikke sket korrekt ekstra check ind. På Metroselskabets hjemmeside differentierer selskabet tydeligt mellem disse to former for ukorrekt check ind, når man ønsker at klage over kontrolafgift. Det må derfor antages, at det ikke er af uden betydning, hvad der præcis er sket. Kontrolafgiften er derfor givet på et urigtigt grundlag, hvorfor dette tillige medfører, at kontrolafgiften må betragtes ugyldig.

Ydermere har ankenævnet afsagt en afgørelse (afgørelse 2016-0019, 7. november 2016 - Metro), hvorefter Metro Service bør frafalde kontrolafgiften. Sagen omhandlede en klager, som var tilmeldt rejsekort og rejste med cykel. Klageren troede at rejsekortet omfattede klageren, men på rejsekortet var der kun checket en cykel ind. Ankenævnet fandt, at selvom kontrolafgiften for manglende check-ind var pålagt med rette, burde Metro Service ved klagerens anmodning have frafaldet kontrolafgiften. Denne sag stemmer nøjagtig overens med YYs situation. YY havde checket ind i den tro, at både cyklen og hende selv var omfattet. Denne sag taler således for, at kontrolafgiften bør frafaldes på YYs anmodning.

Som det fremgår af argumentationen for klagen oven for, så er der flere tilfælde i stewardens faktiske virksomhed, som er i strid med reglerne om kontrolafgift. Endvidere har ankenævnet udstedt en afgørelse, som er i overensstemmelse med vores situation, hvilket Metro Service bør tage i betragtning. Hvis Metro Service finder, at kontrolafgiften ikke skal frafaldes, må det betragtes som, at Metro Service accepterer, at deres steward handler i strid med reglerne i deres virksomhed, og at Metro Service ikke accepterer Ankenævnets afgørelser.

I henhold til Metroselskabsloven (herefter: ML) § 14 gør forvaltningsloven (herefter: FVL) sig gældende for Metroselskabet I/S. Det betyder, at Metroselskabet skal overholde de rettigheder, som forvaltningsloven giver borgerne.

I en sag fra Ombudsmanden (sag 2014-30) blev dette tillige anført. Specielt blev det anført af ombudsmanden, at det netop er Metroselskabet I/S' afgørelsesvirksomhed, som er omfattet af FVL, jf. ML § 14. Metroselskabet I/S skal således i sin sagsbehandling overholde FVL.

I henhold til FVL § 19, stk. 1, har Metroselskabet I/S pligt til at partshøre inden der træffes afgørelse, hvis Metroselskabet er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske grundlag, som parten ikke er bekendt med vil indgå i afgørelsesgrundlaget, og som er til ugunst for parten samt have væsentlig betydning for afgørelsen.

Det fremgår af Metro Services afgørelse, at Stewarden har udtalt sig i sagen forinden afgørelsen blev truffet. De oplysninger, som denne udtalelse indebar, har YY ikke været bekendt med ville indgå i afgørelsesgrundlaget. Det er klart, at stewardens udtalelse er til ugunst for YY. Endvidere er oplysningerne angående sagens faktiske omstændigheder, og det må desuden antages, at de har været af betydning for afgørelsen. Således burde Metroselskabet, herunder Metro service, i forbindelse med sin sagsbehandling af klagen, have partshørt YY om disse oplysninger, forinden der blev truffet afgørelse.

Reglerne om partshøring er garantiforskrifter, hvorfor manglende iagttagelse heraf medfører er af væsentlig betydning, hvorfor det medfører afgørelsens ugyldighed.

I henhold til FVL § 22 skal en afgørelse, når den i forbindelse med en afgørelse afgives skriftligt til en part og ikke giver parten fuldt ud medhold, ledsages af en begrundelse.

Først og fremmest kan det konstateres, at der er tale om afgørelses, som afgives skriftligt til YY, som er part i sagen. Desuden kan der ikke herske tvivl om, at YY ikke får fuldt ud medhold. Således skal FVL § 22 overholdes af Metroselskabet.

I henhold til FVL § 24, stk. 1, 1. pkt., skal begrundelsen indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. Dette er ikke tilfældet for Metro Services' afgørelse, da afgørelsen blot henviser til sagens faktiske omstændigheder. Således har Metro Service ikke overholdt begrundelsespligten.

Begrundelsesreglerne er tillige garantiforskrifter, idet de er rettet mod afgørelsens materielle indhold, hvorfor en begrundelsesmangel er væsentlig. Således medfører en manglende iagttagelse heraf, at afgørelsen er ugyldig.

Afslutningsvis skal det blot anføres, at dette er den første kontrolafgift, YY nogensinde er blevet mødt med. YY rejser jævnligt med metroen, hvorfor hun altid gør sit bedste for at overholde reglerne. Det kan i den forbindelse fremhæves, at YY havde en hund med på turen, som YY havde sørget for var i en taske i overensstemmelse med reglerne herom. YY er meget chokeret over hele situationen og den måde, hun blev behandlet på af den pågældende kontrollør.

Foruden det rejsekort, YY rejste på i dag, så har YY et andet rejsekort. Hvis I tager et kig på dette rejsekort, vil I ligeledes kunne se, at YY altid checker ind. Det er sket, at YY ikke har checket ud pga. en forglemmelse herom, men i de situationer, betaler YY altid det ekstra gebyr herfor uden indsigelser. Rejsekort nr.: 308430 200 204 807 5

Principalt påstår YY, at kontrolafgiften i overensstemmelse med ovenstående argumentation er ugyldig og derfor helt skal frafalde. Subsidiært påstår YY, at kontrolafgiften skal nedsættes til 100 kr., så den betragtes som en manglende check ind af cykel.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev den passager, som klager repræsenterer – herefter kaldet pax - billetteret den 1. juli 2017 kl. 10:52 på strækningen Frederiksberg station – Flintholm station. Pax medbragte sin cykel og fremviste et rejsekort hvor dog blot cyklen var checket ind. Da pax ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til sig selv blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



Det rejsekort pax anvendte ved den konkrete rejse er af typen 'Flex'. Pax er også indehaver af rejsekort personligt. Pax har haft de respektive kort siden henholdsvis september '16 og marts '14. Vi vil henlede opmærksomheden til, at pax har været i besiddelse af og benyttet sig af et rejsekort personligt i knap 2,5 år, før hun anskaffer sig et rejsekort flex. Hendes rejsekort personligt er fortsat aktivt, som pax' repræsentant også oplyser os. Pax har altså selv valgt at anskaffe sig et rejsekort flex udover det personlige rejsekort, hun allerede er i besiddelse af, og det må med rimelighed forventes, at hun har truffet det valg ud fra et kendskab til forskellene. Det personlige rejsekort checker altid indehaveren ind, det gør rejsekort flex ikke, og det er beskrevet flere steder. Rejsekort flex er, som navnet også antyder, et mere fleksibelt rejsekort, hvor man kan vælge frit, hvad man vil bruge det til, så længe man sikrer sig rejsehjemmel på det i henhold til rejsereglerne, og man kan låne det ud. På Rejsekorts hjemmeside, på dette link:

<http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/rejseregler/rejsekort-produktregler.pdf> kan man læse følgende beskrivelse af rejsekort flex:

4.1.2. Rejsekort flex

Rejsekort flex kan du købe til disse kundetyper:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Hund



Side 5 af 17

Rejsekort Produktregler gældende fra 15. januar 2017



- Cykel

Har du et rejsekort flex, må det gerne bruges af andre end dig som kortindehaver. Du skal blot huske at ændre kundetyper på kortet, så den svarer til den, der rejser. Det kan du gøre midlertidigt i en rejsekortautomat, på en Check Ind Ekstra kortlæser, på udvalgte salgssteder eller i en bus. (Se afsnit 4.9 - 4.10) Vil du ændre kundetyper permanent, kan det kun ske på udvalgte salgssteder.

Du kan vælge en af de fire kundetyper ovenfor, når du ændrer kundetyper. Vær opmærksom på at indstille kundetyper rigtig. Ellers rejser du uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Bemærk, at du har mulighed for at indgå en tank-op-aftale på et rejsekort flex, hvis du er over 18 år og har et dankort (se afsnit 7.1).

I henvendelsen til ankenævnet refererer klager til en tidligere sag (http://www.abtm.dk/files/AFG.Nov2016/XXAFG2016-0019_38668.pdf), som vi dog ikke anser for værende relevant for denne sag, i det den tidligere sag omhandler en passager, som har misforstået en dårlig vejledning fra Rejsekort A/S (som nu er ændret). Passageren fra den tidligere sag havde ændret kundetyper permanent til cykel på sit rejsekort flex og foretaget et almindeligt check ind. Passageren i nærværende sag har benyttet sig af en check ind ekstra-stander (midlertidig ændring), hvor vejledningen tydeligt informerer, at hun skal medregne sig selv, når hun vælger på displayet (se vedhæftede vejledning CIE forklaring Metro station.pdf). De to sager har således intet med hinanden at gøre, og vejledningen, der er tilgængelig, forklarer tydeligt, hvad man skal gøre. Ydermere oplyser displayet, hvad og hvor mange hun har checket ind, når hun bekræfter sit valg ved at holde rejsekort op på kortlæseren igen (punkt 4 i vejledningen). Displayet har skrevet "Cykel: 1".

Klager skriver således: *"Hvis I checker pax' rejsekort, vil I kunne se, at pax først checkede ind og ud på Frederiksberg Station og checkede ind igen efterfølgende, fordi hun ville være sikker på at gøre det korrekt. Alligevel formåede maskinen kun at få checket cyklen ind og ikke pax."*

Vi har vedhæftet korthistorikken fra Rejsekort, hvor det ganske rigtigt fremgår, at der er checket ind og ud og dernæst checket en cykel ind. Men det har ikke noget at gøre med, at maskinen ikke formåede, at gøre det rette. Maskinen gør blot hvad brugeren beder den om. Maskinen kan ikke afgøre om brugeren har anden rejsehjemmel (fx et periodekort eller en billet) og derfor kun har brug for, at checke en cykel ind.

Vore stewards må ikke foretage nogen form for sagsbehandling. Hvis stewarden står overfor en passager, som ikke har gyldig rejsehjemmel skal stewarden udskrive en kontrolafgift, uanset hvad årsagen til den manglende rejsehjemmel måtte være, en steward kan således heller ikke sanktionere, at passagerer uden gyldig rejsehjemmel står af toget efter billetteringen med henblik på anskaffelse af gyldig billet og dermed undgåelse af en kontrolafgift. Hvis passageren mener afgiften uberettiget henvises der til skriftlig henvendelse til kundeservice.

Som vi skrev i vort svar til pax og til hendes repræsentant/kæreste i vor mail af 5. juli beklager vi, at hun/de følte sig dårligt og umenneskeligt behandlet af stewarden. Vi fordrer, blandt andet, en høj grad af venlig imødekommenhed af alle vore stewards, og når vi modtager en henvendelse som den pax og hendes kæreste sendte os den 1. juli bliver sagen altid taget meget alvorlig. Vi formidler pax' budskab videre til lederen af stewardkorpsset, med henblik på intern behandling. Derudover bliver stewarden naturligvis hørt, og stewardens udsagn beskriver en anden situation end den pax og kæreste oplyser. Stewarden har forklaret, at han fremviste sit Metro-id kort da han blev bedt om det, men har også forklaret, at pax' kæreste, lige fra starten af billetteringen anlagde en fremfusende og arrogant adfærd og på ingen måde bidrog til en gnidningsfri billettering. Vi var naturligvis ikke selv til stede under billetteringen og ved ikke hvorledes ordene er faldet, men vi kan tilføje, at stewarden har været ansat hos os i mange år uden anmærkninger.

I vort svar af 5. juli forklarer vi også hvorfor vi anser den anførte årsag 'Manglende Check Ind' som korrekt. Vi henviser venligt til det tidligere fremsende.

Fakta i den konkrete sag er, at pax, som medbragte en cykel, ikke havde gyldig rejsehjemmel til sig selv men kun til cyklen da hun blev billetteret og at kontrolafgiften derved er pålagt med rette, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00572xxx på 750,- kroner. Klagers anmodning om, at pax' afgift/indcheckning ændres til, at det var pax selv og ikke hendes cykel, der var checket ind, med deraf følgende ændring af afgiftsbeløbet kan ikke imødekommes. At klager henviser til, at pax er flittig bruger af rejsekort og *"altid checker ind, og ovenikøbet har glemt at checke ud og betalt gebyret herfor uden indsigelser"* mener vi ikke er relevant for sagen, da det er en fundamental forudsætning for at benytte offentlig transport, at man betaler for enhver rejse man foretager.

Afslutningsvis vil vi blot knytte følgende til klagers bemærkninger vedrørende forvaltningsloven:

- Kontrolafgiften er udstedt af Metro Service A/S (CVR 21263834), der står for driften af Københavns Metros linjer M1 og M2. Metro Service A/S ikke er omfattet af forvaltningsloven, hvorfor vi ikke finder repræsentantens bemærkninger om forvaltningslovens anvendelse relevante for sagen.
- I forlængelse om forvaltningslovens anvendelse i ovenstående henviser repræsentanten til en afgørelse af Folketingets Ombudsmand vedrørende Metroselskabets beslutning om at bede en hovedentreprenør om at ophøre samarbejdet med en underentreprenør, der på samme måde er irrelevant for indeværende sag, der omhandler en kontrolafgift, der er udstedt, fordi passageren (hævet over enhver tvivl) ikke havde gyldig rejsehjemmel til sig selv på kontroltidspunktet.”

Hertil har passageren svaret:

”1. Rejsekort Flex

[sagsbehandler hos Metro Service] (herefter: Sax) anfører ganske rigtigt, at jeg anvendte rejsekortet af typen ’Flex’ til den pågældende rejse. Dette rejsekort er et kort, jeg anskaffede mig til at supplere mit personlige rejsekort i perioder, hvor jeg ikke er i besiddelse af et ungtkort fra DSB (tidligere ’wildcard’). Det skyldes, at min personlige rejsekort at sat op til at checke mig ind som ”ung”. Som det fremgår af min rejsekort-historik, har jeg aldrig brugt flex-kortet til kun at checke min cykel ind, og det har ej heller været hensigten på noget tidspunkt, at kortet udelukkende skulle bruges til dette. Faktisk har jeg ikke haft viden om, at det var muligt med flex-kortet kun at checke en cykel ind (se mere herom nedenfor).

Det faktum, at jeg har anskaffet mig et rejsekort af typen ’Flex’ er ikke ensbetydende med, at jeg per definition med rimelige har kendskab til, at det er muligt på denne type rejsekort at checke en cykel ind uden en person. Det giver ingen mening, at man skal kunne checke en cykel ind uden en person samtidig er checket ind (som modsætningsvist ikke er tilfældet ved et personligt rejsekort). Hvorfor skulle cyklen selv rejse med metroen?

2. Tidligere sag ved ankenævnet

Som anført ovenfor under 1., var jeg i en vildfarelse om den omstændighed, at jeg selv ville være checket ind, når jeg checkede cyklen ind – hvilket Sax anfører ville være tilfældet, hvis jeg havde brugt mit personlige rejsekort.

Den tidligere sag, som jeg i min klage henviser til, omhandlede netop en anden klager, som var af den opfattelse, at

”hendes rejsekort flex automatisk var indstillet til at omfatte hende som person, og at hun i de tilfælde, hvor hun skulle have cykel med, enten skulle købe en separat cykelbillet eller skulle ændre kundetypen permanent til cykel på et salgssted, hvorefter rejsekortet ville omfatte både hende og en cykel.”

Det stemmer som nævnt overens med min situation. Derfor er denne sag yderst relevant for min klagesag.

Desuden er det ligeledes relevant at anføre det faktum, at jeg bestilte mit rejsekort af typen flex september 2016, som Sax ganske rigtigt anfører. Ankestyrelsens afgørelse i den forhenværende sag, som der henvises til, er fra den 13. september 2016. Således har jeg ligeledes haft samme misledende og vildledende formulering på www.rejsekort.dk at forholde mig til.

Jeg vil derfor mene, at den forhenværende afgørelse fra ankestyrelsen af 13. september 2016 er relevant for min klagesag og bør derfor således tages i betragtning. I forlængelse heraf mener jeg, at sagen stemmer så meget overens med min klagesag, at udfaldet af min klagesag bør være det samme af hensyn til retssikkerheden og forudsigelighed.

3. Angående stewarden

Både [sagsbehandler] (herefter: Dax) og Sax anfører ganske rigtigt, at det ikke er omfattet af stewardens opgave at udføre sagsbehandling på og vurdere, hvad den manglende rejsehjemmel skyldes. Det er ej heller det, jeg klager over i forhold til stewardens opførsel. Jeg er blot chokeret over stewardens manglende respekt og uprofessionelle tilgang til billetteringen og afgivningen af bøder. Det faktum, at stewarden endnu ikke har modtaget klager, er ikke ensbetydende med, at stewarden udfører sin virksomhed på en accepterende måde. Det glæder mig derfor at høre, at mine synspunkter er videregivet til lederen af stewardkorpset. Den imødekommenhed, som Sax anfører samt de værktøjer, som Dax anfører, er ikke noget vi blev mødt med.

Sax anfører, at Stewarden har forklaret, at min kæreste "anlagde en fremfusende og arrogant adfærd". Min kærestes reaktion på stewardens absolutte uprofessionelle tilgang vil jeg mene er en aldeles naturlig reaktion. Min kæreste insisterede på, at stewarden fremviste legitimation og forklarede, hvorfor der skulle gives en afgift. Min kæreste var uforstående og beskyttede mig naturligvis mod stewardens uprofessionelle og meget ubehagelige adfærd. En adfærd, som har medført, at jeg på nuværende tidspunkt ikke længere føler mig tryk på samme måde, når jeg rejser med metroen i frygt for, at jeg skulle have misforstået en rejsehjemmel og i den forbindelse skulle mødes med en steward med den adfærd igen.

4. Angående stewardens fremvisning af ID-kort

Der kan ikke herske nogen tvivl om, at der kan forlanges fremvisning af Metro-ID fra stewarden. Dette fremgår tydeligt på bagsiden af kontrolafgiften (se bilag). Dette må antages at være af hensyn til den offentlige sikkerhed og forebyggelse af svindel. Det undrer mig meget, at Sax anfører, at stewarden har forklaret at han fremviste sit Metro-ID kort, da vi bad om det. Jeg vil blot understrege, at dette på intet tidspunkt fandt sted. Hvis det giver anledning til tvivl, må der findes en videoovervågelse, som kan bekræfte mig.

Det fremgår desuden ikke af Dax' svar, at stewarden skulle have oplyst, at han fremviste mig ID. Dax anfører blot, at stewarden kun skal oplyse personalnr., hvilket ikke stemmer overens med retsgrundlaget på kontrolafgiften. Imidlertid har Stewarden således i forbindelse med Sax' svar oplyst, at han fremviste ID. Dette efter, at jeg sendte min klage til ankenævnet.

Jeg finder det yderst betænkeligt og aldeles uacceptabelt, at stewarden på den måde ændre forklaring, når sagen førers videre. Det er sagens natur, at jeg i første omgang ikke ville have klaget over den manglende fremvisning af ID fra stewarden i første omgang, hvis stewarden rent faktisk havde fremvist ID. Min kæreste tog sågar videre til Vanløse st., efter vi havde stået af på Flintholm st., med henblik på at sikre, at stewarden fremvist sit ID (dog uden held).

Jeg vil derfor mene, at stewarden har handlet i strid med reglen om fremvisning af ID-kort, hvorfor kontrolafgiften må anses for ugyldig.

5. "Manglende Check Ind"

Her vil jeg blot henvise til min klage, hvor jeg anfører, at det fremgår af min kontrolafgift, at årsagen er "intet check in" (og ikke "manglende check ind", som Metro Service anfører i sin afgørelse). Den anførte årsag er ikke korrekt. Der er sket check ind, men der er ikke sket korrekt ekstra check ind. På Metroselskabets hjemmeside differentierer selskabet tydeligt mellem disse to former for ukorrekt check ind, når man ønsker at klage over en kontrolafgift. Forskellen er må således ikke antages lige gyldig. Afgørelsen er således blevet påført en urigtig årsag, hvorfor dette tillige må medføre, at kontrolafgiften er ugyldig.

6. Fyldestgørende forklaring

Det fremgår af reglerne på kontrolafgiften (se bilag), at stewarden naturligvis skal give en fyldestgørende forklaring på, hvorfor man har fået en kontrolafgift. Jeg blev ikke på noget tidspunkt mødt med en forklaring af stewarden. Det var først da der trådte to yderligere stewards på metroen, at jeg kunne få en forklaring på, hvad der var sket, og hvordan jeg skulle forholde mig til kontrolafgiften, hvis jeg ville klage.

Stewarden har således i forbindelse med afgivelsen af kontrolafgiften handlet i strid med denne regel. Dette understøtter blot det faktum, at kontrolafgiften er ugyldig.

7. Forvaltningsloven

Som Sax anfører, så henviser jeg i min klage til en udtalelse fra ombudsmanden. Desuden henviser jeg ligeledes til Metroselskabsloven (herefter: ML).

I henhold til ML § 14 gør forvaltningsloven (herefter: FVL) sig gældende for Metroselskabet. Metroselskabet er således i henhold til denne lov pålagt at overholde de rettigheder, som borgerne er tildelt i FVL.

Dette er ligeledes blevet anført af Ombudsmanden i sag 2014-30. Sax anfører ganske rigtigt, at sagen omhandlede Metroselskabets beslutning om at bede en hovedentreprenør om at ophøre samarbejdet med en underentreprenør, og ikke en udstedelse af en kontrolafgift. Sagens faktiske omstændigheder er således ikke i overensstemmelse med min klagesag. Dog anfører Ombudsmanden principielt, at

"[e]fter en gennemgang af lovens forarbejder konstaterede ombudsmanden imidlertid, at det måtte antages især at have været hensigten med § 14, at ombudsmanden skulle kunne behandle klager over den del af Metroselskabet I/S' virksomhed, der har karakter af afgørelsesvirksomhed, og ikke den del af selskabets virksomhed, som omvendt må anses for at være erhvervmæssig."

En afgørelse om ikke at give medhold i en klagesag falder naturligvis under kerneområdet for afgørelsesvirksomheden. Derfor er udtalelsen fra Ombudsmanden yderst relevant for min sag, da den netop medfører, at Metroselskabet i deres afgørelsesvirksomhed skal tage FVL i betragtning.

Metroen ejes af Metroselskabet, og driften af metroen står Metro Service for. Det er derfor sagens natur, at Metro Service lige som Metroselskabet skal overholde FVL.

Derfor vil jeg igen henvise til min klage, hvor det anføres, at Metroselskabet i henhold til FVL § 19, stk. 1, har pligt til at partshøre inden der træffes afgørelse, hvis Metroselskabet er i besiddelse af bestemte oplys-

ninger vedrørende sagens faktiske grundlag, som parten ikke er bekendt med vil indgå i afgørelsesgrundlaget, og som er til ugunst for parten samt have væsentlig betydning for afgørelsen.

Det fremgår af Metro Services afgørelse, at Stewarden har udtalt sig i sagen forinden afgørelsen blev truffet. De oplysninger, som denne udtalelse indebar, har jeg ikke været bekendt med ville indgå i afgørelsesgrundlaget. Det er klart, at stewardens udtalelse er til ugunst for mig. Endvidere er oplysningerne angående sagens faktiske omstændigheder, og det må desuden antages, at de har været af betydning for afgørelsen. Således burde Metroselskabet, herunder Metro service, i forbindelse med sin sagsbehandling af klagen, have partshørt mig om disse oplysninger, forinden der blev truffet afgørelse.

Reglerne om partshøring er garantiforskrifter, hvorfor manglende iagttagelse heraf medfører er af væsentlig betydning, hvorfor det medfører afgørelsens ugyldighed.

I henhold til FVL § 22 skal en afgørelse, når den i forbindelse med en afgørelse afgives skriftligt til en part og ikke giver parten fuldt ud medhold, ledsages af en begrundelse.

Først og fremmest kan det konstateres, at der er tale om afgørelse, som afgives skriftligt til mig, som er part i sagen. Desuden kan der ikke herske tvivl om, at jeg ikke får fuldt ud medhold. Således skal FVL § 22 overholdes af Metroselskabet.

I henhold til FVL § 24, stk. 1, 1. pkt., skal begrundelsen indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. Dette er ikke tilfældet for Metro Services' afgørelse, da afgørelsen blot henviser til sagens faktiske omstændigheder. Således har Metro Service ikke overholdt begrundelsespligten.

Begrundelsesreglerne er tillige garantiforskrifter, idet de er rettet mod afgørelsens materielle indhold, hvorfor en begrundelsesmangel er væsentlig. Således medfører en manglende iagttagelse heraf, at afgørelsen er ugyldig.

8. Påstande

Principalt påstår jeg, at kontrolafgiften i overensstemmelse med ovenstående argumentation er ugyldig og derfor helt skal frafalde. Subsidiært påstår jeg, at kontrolafgiften skal nedsættes til 100 kr., så den betragtes som en manglende check ind af cykel.

9. Afsluttende bemærkninger

Afslutningsvis skal det blot anføres, at dette er den første kontrolafgift, jeg nogensinde er blevet mødt med. Jeg gør altid mit bedste for at overholde reglerne. Det kan i den forbindelse fremhæves, at jeg havde en lille hund med på turen, som jeg havde sørget for var i en taske i overensstemmelse med reglerne herom. Jeg er meget chokeret over hele situationen og den måde, jeg blev behandlet på af den pågældende kontrollør. ”

Du har netop modtaget en kontrolafgift

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

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejderes sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i metroens rejseregler/de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på www.m.dk. Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes ved fremsendelse via www.m.dk

Payment of fare evasion ticket

The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. **Written** complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance.

For further information we refer to: www.m.dk

For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143
SWIFT: NDEADKKK
Reg.nr. 2191
Konto 0758 225 143

Nordea Bank Danmark A/S
Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C

Kontrolafgiftsnr.: 00572354-42			
Dag	Måned	År	Kl. Steward ID
01	07	17	10.50 4235
Fra		Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden	
Til		Indbetalers navn og adresse	
Årsag		Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse	
uilet chek ind		Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.	
Kroner		Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage.	
Ore		Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.	
Ialt		750 00	
Kreditnummer 85 61 16 15		Post Danmarks kvittering	
 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15		Gebyr for indbetaling betales kontant	

Til dette har Metro Service anført:

”Indledningsvis vil vi gerne forklare ordet ‘pax’. Det er ikke, som klager måske har fået indtryk af, en forkortelse af kontrolafgiftsmodtagerens navn, men derimod en almindeligt anvendt betegnelse for en anonymiseret passager inden for persontransport. Men hvis det behager klager, at kalde Metros medarbejdere for ‘Sax’ og ‘Dax’, så for vores skyld ingen alarm.

Vi har nøje gennemlæst den seneste henvendelse men mener ikke, at der er tilført sagen nye skelsættende oplysninger, ligesom vi også allerede mener, at have forholdt os til pax’ oplevelse af stewardens adfærd under billetteringen med såvel beklagelse som en forklaring, samt en beskrivelse af det videre forløb.

Som vi har forklaret før kan man vælge at have et flexkort, som man fx blot anvender til sin cykel. Ikke fordi cyklen, som klager foreslår, skal rejse alene med metroen, men fordi pax kan have anden type rejsehjemmel, fx et månedskort, som i forvejen er gyldig for persontransporten, hvorfor det blot er en cykel eller en hund eller en anden medrejsende, der ønskes løst rejsehjemmel for.

Fakta i sagen er stadig, at pax (klagers kæreste) havde checket sin cykel ind, men ikke selv havde gyldig rejsehjemmel hvorfor kontrolafgiften er pålagt korrekt i henhold til gældende regler. Således fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift 00572xxx på 750,- kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand