

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2018-0041
<b>Klageren:</b>	XX 2200 Kbh N
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Metro Service I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af gyldigt Ungdomskort. Kortbestillingen blev annulleret grundet manglende betaling
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg Rasmus Markussen Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssekskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

### Første kontrolafgift:

Klageren havde et Ungdomskort, som var gyldigt i perioden 28. november - 27. december 2018. Den 25. december 2017 rejste han med metroen fra Nørreport st. til Flintholm st. På strækningen mellem Fasanvej st. og Vanløse st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han havde glemt sit periodekort derhjemme, og derfor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, blev han kl. 15:49 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 6. januar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at stewarden havde forsikret ham om, at de ville hjælpe ham med at få kontrolafgiften fjernet.

Metro Service ændrede den 8. januar 2018 kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. med henvisning til, at en korrekt udstedt kontrolafgift ikke kan annulleres men kun nedskrives til et ekspeditionsgebyr. Metro Service beklagede, hvis der var sket en misforståelse med deres steward.

Klageren anmodede den 22. januar 2018 Metro Service om at annullere ekspeditionsgebyret og tilføjede hertil, at han havde gyldig billet, at han var i god tro, at stewarden havde sagt at han kunne få annulleret kontrolafgiften, og at han stærkt havde antydnet, at dette ville være gratis samt at behandlingen af deres kunder var uacceptabel.

Metro Service fastholdt den 29. januar 2018 ekspeditionsgebyret og tilføjede hertil, at de havde spurgt den pågældende steward om hændelsen, og at denne ikke kunne bekræfte, at have oplyst klageren om at kontrolafgiften ville blive annulleret, samt at det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at kontrolafgifter ved glemt gyldigt personligt pendlerkort kan ændres til 125 kr.

Klageren anmodede den 18. februar 2018 Metro Service om at udlevere alt videomateriale fra sin rejse den pågældende dag. Metro Service afviste anmodningen med henvisning til, at kun politiet kan få udleveret dette.

Denne kontrolafgift frafaldt klageren under den efterfølgende klage til ankenævnet.

### Anden kontrolafgift:

Klageren havde et Ungdomskort, som var gyldigt i perioden 28. december 2017 – 26. januar 2018.

Ifølge klageren købte han en forlængelse, men da han ikke modtog et nyt kort, opdagede han, at han havde indtastet forkerte cifre. Han rettede dette den 26. januar 2018 og forsøgte samtidigt at kontakte Ungdomskort for at sikre sig, at betalingen var gået korrekt igennem, men uden held. Den 28. januar 2018 skulle han pludseligt rejse med metroen, og da han havde betalt for en forlængelse af Ungdomskortet, købte han ikke billet, inden han steg om bord.

Ifølge Metro Service har DSB Ungdomskort oplyst til dem, at der den 28. januar 2018 kl. 11:33 er sendt en meddelelse til klageren om, at kortbestillingen var blevet annulleret grundet manglende indbetaling.

Loggen fra dette ser således ud:

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
30 Annul. i SAP	28-01-2018 11:33	APIC
29 Afvist	28-01-2018 08:10	AnnulerKort
08 Godk./prd.kl	15-01-2018 15:20	AutoGodkend(M)
01 Ny	15-01-2018 15:00	APIC_SUSY

01: NY DSB modtager bestillingen, klar til at blive godkendt.  
 08: Godk/prd.kl DSB har godkendt bestillingen og afventer betaling.  
 29: Afvist Bestillingen er afvist pga manglende betaling, ændringer m.m.  
 30: Annul. i SAP Fakturaanmodning er annulleret i SAP (DSBs regnskabsprogram), kunden kan bestille et nyt kort.

Der sendes en sms med følgende besked:

"Kære kunde

Din bestilling af dit Ungdomskort er annulleret og du skal bestille nye kort hurtigst muligt.  
 Bestillingen er annulleret, da vi ikke har modtaget betaling for dit Ungdomskort inden kortets startdato.

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 4 dage. Leveret som plastikkort er den 14 dage.

Med venlig hilsen  
 DSB Ungdomskort"

Ved kontrol i metroen den 28. januar 2018 blev klageren kl. 13:29 pålagt en kontrolafgift for udløbet rejsehjemmel. Stewarden noterede, at klageren havde glemt det nye kort derhjemme.

Ifølge klageren modtog han først den 30. januar 2018 en besked om, at bestillingen af Ungdomskortet var blevet annulleret.

Klageren kontaktede efterfølgende DSB, som ifølge klageren gerne ville være behjælpelige med at få nedsat kontrolafgiften.

Klageren anmodede den 11. februar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde haft billet.

Metro Service fastholdt den 14. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at han ikke havde gyldigt periodekort på tidspunktet for udstedelsen, og at DSB havde bekræftet dette.

Klageren anmodede den 27. februar 2018 på ny Metro Service om at annullere kontrolafgiften og tilføjede hertil, at han havde været i kontakt med DSB, og at den pågældende medarbejder havde forklaret, at hans kort var blevet annulleret inden betalingen var gået igennem, og at denne havde skrevet en note om det med henblik på, at Metro Service kunne kontakte dem igen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften på ny den 28. februar 2018 efter at have været i kontakt med DSB.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### Vedrørende kontrolafgiften fra den 28. januar 2018:

Ankenævnet kan ikke lægge klagerens oplysning til grund om, at han havde betalt for et nyt Ungdomskort den 26. januar 2018, men den 30. januar 2018 fik besked om, at bestillingen var blevet annulleret.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret disse oplysninger, som er modsagt af Metro Service, som har fået oplyst af DSB Ungdomskort, at de den 28. januar 2018 kl. 11:33 havde sendt en sms til klageren om, at kortbestillingen var blevet annulleret grundet manglende indbetaling.

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, samt at kunne forevise dette på forlangende. På baggrund af den ovennævnte kan klageren ikke have haft en berettiget forventning om, at han havde betalt for et nyt Ungdomskort, inden han i modstrid med rejsereglerne steg om bord på metroen uden at have billetteret på anden vis.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vedrørende spørgsmålet om udlevering af videooptagelser, henhører dette under Datatilsynet.

## **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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der

benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

#### **2.7.5. Pendlere**

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemmt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

#### **Klageren anfører følgende:**

"I forbindelse med en kontrolafgift der blev udstedt da jeg ikke havde min pung (og dermed mit ungdomskort) med på rejsen klagede jeg over at kontrolafgiften blev nedsat til 125 kr., da jeg af stewarden fik oplyst at kontrolafgiften ville blive annulleret helt, hvilket han var meget klar omkring. Imidlertid tyder det på at stewarden benægter at have sagt dette, hvilket det tyder på ud fra korrespondancen den 29. januar hvori [...] fra Metro Service skriver følgende:

"Som du er oplyst har vi undersøgt sagen internt, og vi kan ikke bekræfte at vores steward skal have oplyst dig at din kontrolafgift ville blive annulleret, men snarere at du skulle tage kontakt til kundeservice med kopi af dit ungdomskort, som du også har gjort."

Da jeg fastholder at stewarden klart oplyste mig om at kontrolafgiften ville blive annulleret helt gør jeg krav på at få videooptagelserne fra min rejse (og stewardens møde med mig) udleveret og gør desuden opmærksom på at jeg gerne skal gøre mit for at gøre overdragelsen så problemfri som muligt. Planen med optagelserne var at kunne gå videre med klagen til Metro Service og såfremt de stadig ikke ville frafalde deres krav, gå videre til ankenævnet.

Imidlertid har jeg pr. svar fra Michelle den 20. februar fået at vide at det kun er myndighederne der må tilgå videooptagelserne, hvilket ikke er korrekt jf. tidl. afgørelse fra datatilsynet ([https://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelsen/artikel/manglende-indsigt-i-optagelser-fra-tv-overvaagning-hos-dansk-supermarked/?no\\_cache=1](https://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelsen/artikel/manglende-indsigt-i-optagelser-fra-tv-overvaagning-hos-dansk-supermarked/?no_cache=1)). I samme svar gør hun opmærksom på at Metro Service starter rykkerprocedure efter 7 dage, medmindre de modtager besked om oprettelse af sag hos ankenævnet. På grund af dette har jeg ikke haft mulighed for at gøre Metro Service opmærksom på det ulovlige forhold.

Jeg skal desuden gøre opmærksom på at jeg i forbindelse med mine overvejelser om at klage til ankenæv-

net ikke har haft mulighed for at tilgå afgørelser fra tidl. lignende klager, da alle links på resultater for "video" på ankenævnets hjemmeside er døde."

## Indklagede anfører følgende:

"Ifølge aftale med Ankenævnet er klagesagerne 2018-0041 og 2018-0044 lagt sammen under ét, og registreret under klagesagsnummeret 2018-0041.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) og på DOT's hjemmeside [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

I tilfælde hvor der er tale om et glemt månedskort, kan en kontrolafgift nedskrives til kr. 125,-, jf. informationer på kontrolafgiftens bagside samt informationen i de fælles rejseregler.

Begge steder fremgår det, at såfremt der er tale om et glemt kort, kan en kontrolafgift reduceres til kr. 125,-, såfremt der indenfor 14 dage fremsendes en kopi af det kort, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Kundeservice kan eventuelt kontaktes skriftligt eller telefonisk indenfor 14 dage for råd eller vejledning i en konkret kontrolafgiftssag.

Af de fælles rejseregler fremgår det under pkt. 2.7 **Kontrolafgift**

(<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>):

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Og under pkt. 2.7.5 i samme afsnit fremgår følgende:

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kunde-centeret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

På bagsiden af kontrolafgiften fremgår nedenstående:

#### 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, hvis det ønskes, 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 rettidig skriftlig henvendelse.

#### 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.

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/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice)

For befordring gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de fælles rejseregler for bus, tog og metro.

Rejsereglerne kan ses på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.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/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice).

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

#### Payment of fare evasion ticket no. / Fine no.

The fine must be paid within 14 days of the date of issue. The fine can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this fine, or by visiting our website [www.m.dk/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice). This payment slip is needed for payment, which can also take place in either a post office, bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. Complaint form is available on [www.publictransport.dk](http://www.publictransport.dk)

Det kan oplyses, at vores billetterende personale ikke er uddannet i sagsbehandling, hvorfor de ikke kan eller må forholde sig til enkelt situationer.

Vi anser således kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og vi finder samtidig den efterfølgende nedskrivningen for korrekt sagsbehandlet, hvorfor vi opretholder vort krav på kr. 125,-.

I forhold til klagers ønske om at få udleveret overvågningsvideoerne, kan vi oplyse, at disse kun udleveres til politiet og i øvrigt kun opbevares mellem 14 dage og en måned. Der foretages ikke optagelser med lyd, så

dette ville ikke kunne af- eller bekræfte klagers påstand om, at stewarden skulle have sagt, at kontrolafgiften ville blive annulleret.

Hvad angår kontrolafgift [...], hvor klager til ankenævnet anfører, at han har aflæst betalingslinjen forkert, og derfor ikke har modtaget kortet, har vi følgende kommentarer:

Jeg har i dag været i kontakt med DSB Ungdomskort, som ikke kunne bekræfte klagers oplysning om, at der skulle være blevet lavet et notat på hans sag og de kunne heller ikke bekræfte modtagelsen af nogen betaling – tværtimod fik jeg oplyst, at der den 28. januar 2018 kl. 11:33 var blevet fremsendt en meddelelse til klager om, at kortbestillingen var blevet annulleret grundet den manglende indbetaling.

Klager har ikke efterfølgende hverken bestilt eller betalt for et nyt ungdomskort, og har derfor heller ikke fået et nyt ungdomskort tilsendt. Det seneste klager således har været i besiddelse af, var ungdomskortet som var gyldigt til og med den 26. januar 2018.

På baggrund heraf ser vi ingen anledning til at ændre vores beslutning, hvorfor vi uændret fastholder at kontrolafgiften er udstedt på korrekt, hvorfor vi opretholder vort krav på kr. 750,-.

Grundet antallet af filer der skal tilsendes Ankenævnet, overstiger disse muligheden for vedhæftning i denne mail, hvorfor disse vil blive fremsendt i separate mails.”

### **Klageren anfører hertil:**

“KA-2017 [...]:

Det er meget belejligt at videooptagelserne er væk, når de potentielt kan bevise min påstand. Selvom jeg er usikker på om det er ankenævnets område at behandle sager med videooptagelser, ville det ikke give mening at klage andre steder, da videooptagelserne har relevans for sagen. Desuden er mit indtryk at Ankenævnet bedst kan stille Metroservice til ansvar for at tilbageholde oplysninger — både mht. videooptagelserne, men også at Metroservices ikke bekræfter at de rent faktisk har talt med den pågældende steward.

Desuden mener jeg ikke at jeg som helt almindelig passager kan stilles til ansvar for nogle “fælles rejseregler” som jeg hverken kender eller har læst — og som stewarden tilsyneladende heller ikke har på linje med langt størstedelen af alle rejsende inklusiv mig selv.

KA-2018 [...]:

DSBs telefonsystem

Da jeg bemærkede at der var noget galt (omkring kortets udløbsperiode) forsøgte jeg af flere omgange og over flere dage at kontakte DSB ungdomskort for at få styr på tingene, men kunne ikke få fat på dem. Det virkede til at telefonsystemet var nede. Jeg vil gerne bede klagenævnet som 3. part kontakte DSB mhp. at få bekræftet i hvilke dage det ikke har været muligt at få fat på ungdomskort og desuden skaffe den note som Metroservice påstår ikke findes. Noten blev skrevet da jeg noget tid efter kontrolafgiften blev udstedt kontaktede DSB med henblik på at se hvad de var sket, fik snakket med en rigtig sød medarbejder der godt kunne se at der var sket en fejl og derfor skrev noten. Hvis det kan hjælpe med at finde frem til den er nummeret jeg ringede fra [...]

Til sidst vil jeg bemærke at stewarden hev kortet ud af hånden på mig, hvilket virkelig ikke er okay. Generelt har Metroselskabet opført sig både uhæderligt og uansvarligt. Jeg har virkelig ikke kræfter til at klage, men det rammer virkelig min retfærdighedsfølelse at de kan slippe afsted med at sætte et system op der er lavet til at ramme helt normale mennesker for bagateller og så endda højt og helligt smider “De fælles rejseregler” (som ingen desuden ved eksisterer og da sket ikke kender indholdet af) efter folk med bemærkningen om at “man har pligt til”. Det der pisser mig mest af er at pengene sikkert havner i en eller andet rig investors lomme et sted. Det er direkte at stjæle fra de fattige. Fra dem der bruger den fælles transport — og



sandsynligvis bruger det for pengene eller miljøets skyld. Fra helt almindelige mennesker der prøver at få et liv og en hverdag til at hænge sammen. Fra folk som størstedelen af tiden ikke har energi til at stå op for den uretfærdighed der foregår og bare betaler. Mere er 750 kr. jo heller ikke.”

### Indklagede anfører hertil:

”Som klager selv anfører i sin første henvendelse til os, kunne han ikke fremvise gyldig rejsehjemmel den 25. december 2017, da han efter eget udsagn ikke havde fået sin pung med sit Ungdomskort med sig, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift. Da klager den 6. januar 2018 fremsender kopi af sit gyldige ungdomskort (altså inden for 14 dage), nedskrives kontrolafgiften til kr. 125,-. En kontrolafgift vil aldrig kunne afskrives på baggrund af efterfølgende visning af rejsehjemmel, den kan i visse situationer blive nedskrevet jf. gældende regler herfor.

I forbindelse med 2. behandlingen af sagen har den pågældende sagsbehandler haft sagen til høring hos den pågældende steward, og tilbagemeldingen var, at han ikke huskede den konkrete sag. Hans eksakte tilbagemelding var: **”Jeg husker ikke episoden. Men i tilfælde af at pax glemmer sit kort derhjemme, så oplyser jeg at De skal kontakte kundeservice og vise deres ungdomskort. Herefter er det så udelukkende kundeservice som afgør hvad der skal ske med afgiften. Jeg lover aldrig at deres afgift bare bliver annulleret.”**

Kontrolafgift [...] – sagsnummer [...]

Ved billetkontrol den 28. januar 2018 fremviste klager et udløbet Ungdomskort (gyldigt frem til og med den 26. januar 2018), hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift.

Alle Informationerne omkring klagers ungdomskort, at det nye kort ikke var blevet betalt, at kortbestillingen var blevet annulleret samt at der ikke var en note på sagen, er alle blevet oplyst i forbindelse med en opringning til DSB ungdomskort.

Vi skal naturligvis beklage, hvis vores steward ikke har ageret professionelt og kundevenligt, men vi undres samtidig over, at dette først fremkommer på dette sene tidspunkt i sagen (efter 2 direkte henvendelser til kundeservice og 2 henvendelser til ankenævnet).

Hvorom alting er, er begge kontrolafgifter blevet udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol.

Kontrolafgift [...] blev – helt efter gældende regler – efterfølgende nedskrevet til kr. 125,-, da vi modtager en kopi af klagers på kontrolafgiftens udstedelsestidspunkt gyldige Ungdomskort.

Kontrolafgift [...] blev fastholdt, da det efterfølgende ikke kunne bekræftes, at klager skulle have haft gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Vi fastholder således fortsat vores krav på kr. 125,- henholdsvis kr. 750,-, i alt kr. 875,-.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand

