

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0210
- Klageren:** XX på vegne af sin datter YY  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans datter på 17 år blev forfulgt af nogle mænd og var angst og stresset, hvorfor hun ikke huskede at checke ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service, 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 17-årige datter skulle fredag den 12. september 2020 med Metroen hjem efter et arrangement med en veninde. Ifølge klageren blev pigerne på vej til Nørreport st. forfulgt af nogle mænd, som også var nede på perronen, da datteren skulle med Metroen. Hun var så bange, at hun glemte at checke sit rejsekort ind, inden hun steg om bord.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel, blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrollen varede fra kl. 00:16 – 00:19.

Den 15. september 2020 anmodede klagerens ægtefælle Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun beskrev situationen:

”Min datter XXXXXX kørte d.12.09 med Metroen uden billet og fik derfor en bøde. Dette er selvfølgelig helt berettiget. Jeg håber dog på jeres forståelse for hendes situation.

Hun havde fredag aften været til et arrangement sammen med en veninde. På vej mod Nørreport følger nogle mænd efter dem og chikanerer dem. Ved Nørreport fortsætter dette og pigerne vælger at stille sig i nærheden af nogen andre i håb om, at mændene vil forsvinde. Da pigerne efter ca. en halv time føler at banen er klar, går min datter alene ned i Metroen, her står mændene stadig på perronen. [datteren] prøver, at lade som om hun vil tage mod Vestamager, for i sidste øjeblik at springe på metro mod Vanløse. Det er så her, hun glemmer at tjekke ind. Mændene følger efter hende ind i metroen og stiller sig tæt op af hende. Hun får ringet til en ven, som bor ved Flintholm, hun er skræmt og tør slet ikke sige hvad der er galt, men heldigvis forstår hendes ven situationens alvor.

Det er så her, hun møder jeres steward. Han er venlig og siger, at det nok skal gå og tror at hun græder fordi hun får en bøde. Han kan selvfølgelig ikke vide, hvorfor hun græder. Hun tør ikke sige noget, fordi mændene stadig står i nærheden.

På Flintholm, hvor hun bliver hentet af sin ven, får hun et angstanfald.

Hun er meget påvirket af aftenens tur hjem fra byen og vi har snakket meget med hende om det. Bl.a om at metroens personale jo også er til stede for at hjælpe, hvis man har brug for det.

Det ville hjælpe en smule på det hele, hvis I har mulighed for at annullere bøden.

Hvis I tjekker hendes rejsekort, kan I se at hun dagligt kører med offentlig transport, tjekker ind og tjekker ud på korte og på lange strækninger - hun er meget samvittighedsfuld og snyder ikke.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 18. september 2020, og anførte følgende:

”Jeg er rigtig ked af at læse om [datterens] oplevelse og kan sagtens forstå, at det er en rigtig ubehagelig situation, men vi har desværre ikke mulighed for at gøre undtagelser. Jeg kan sagtens forstå, at hun ønskede at komme hurtigt væk fra stationen, men det er desværre ikke grundlag for at annullere en afgift, da man ikke må stige ombord uden gyldig billet. Oplever hun en situation, der gør hende utryk, kan hun altid benytte de gule opkaldspunkter til at kontakte vores kontrolrum, der kan overvåge situationen, eller sende en steward til stationen om nødvendigt.

Ligeledes må [datteren] altid nævne en sådan situation for vores medarbejder, hvis hun mødes med billettering, så de kan reagere med det samme.

Jeg har for god ordens skyld været i kontakt med Rejsekort A/S, der bekræfter at rejsekortet desværre ikke var checket ind. Idet der ikke er foretaget et korrekt check ind er kontrolafgiften udstedt korrekt.

Metro Service må sagsbehandle og træffe afgørelser på et ensartet regelgrundlag for alle, og rejsekort er kun at betragte som gyldig rejsehjemmel, når det er checket ind og fremvises ved billettering.

På baggrund af ovenstående må vi desværre fastholde kontrolafgiften.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel, kan pålægges en kontrolafgift.

Uanset den ubehagelige baggrund for at klagerens datter glemte at checke ind, kunne hun ikke vise nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Herefter har der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Vi har klaget til Metroselskabet over den kontrol afgift vores datter har fået. Min hustru har beskrevet sagsforløbet omkring udstedelsen af afgiften i denne klage. Vi mener ikke der i afgørelsen af klagen tages hensyn til det faktuelle i sagen, nemlig at vores datter har befundet sig i voldsomt stresset og angstfyldt tilstand, hvor det for hende har handlet om at komme væk fra den situation hun befandt sig i. En situation

hvor der altså ikke er et rationelt filter der slår til og siger: "jeg skal også lige huske at tjekke ind". Der er tale om en pige på 17 år, og det rationale har ikke kunnet finde vej til hendes bevidsthed i den pågældende situation. Metroselskabet afviser klagen med henvisning til, at man mener vores datter skulle have henvendt sig til en steward fx og redegjort for situationen, og at man ikke må stige ombord uden billet. Man forventer altså at en teenagepige i en traumatiserende situation skal handle med fornuft. Vi anerkender naturligvis at man skal have gyldig billet, når man rejser med Metro o.lign., men der tages ikke hensyn til den faktiske situation, hvilket ikke kan være rimeligt."

### **Indklagede anfører følgende:**

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de 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 Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige 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 bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

De gule Opkaldspunkter er forsynet med såvel en grøn som en rød knap. Den grønne knap kan anvendes hvis man har spørgsmål og rejsen, billetter o.l. Den røde knap er en ALARM-knap. Når den bliver aktiveret har den absolut højeste prioritet hos kontrolrumsmedarbejderen, som OMGÅENDE besvarer opkaldet og sørger for at rette kameraet den vej. Der er 6 opkaldspunkter i hver eneste tog og adskillige steder på vores stationer. På Nørreport station er der helt nøjagtigt 9 opkaldspunkter, 6 gule opkaldspunkter fordelt på concourse og perron og 3 opkaldspunkter i elevatorerne.



I den konkrete sag blev klagers 17 årige datter billetteret den 12. september 2020 kl. 00:16 på strækningen Lindevang station – Flintholm station. Klagers datter fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da datteren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin indledende henvendelse har klagerens hustru forklaret hvorfor datteren ikke havde gyldig rejsehjemmel og giver udtryk for at det vil "hjælpe en smule på det hele" hvis kontrolafgiften ikke skal betales. Henvendelsen er vedhæftet som bilag. For nemheds skyld har vi også indsat teksten herunder: [udeladt gengivet ovenfor].

Som vores sagsbehandler også gav udtryk for i sit svar til klagerens hustru kan vi godt forstå, at det har været en ubehagelig situation. Men det er også korrekt som sagsbehandleren har skrevet, at vi sagsbehandler og træffer afgørelser på et ensartet regelgrundlag som gælder for alle. Og hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel når man bliver kontrolleret i toget så må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift.

Vi forstår naturligvis at situationen kan have været utryghedsskabende, men vi undrer os over at datteren ikke valgte at forlade perronen igen på Nørreport eller anvendte et opkaldspunkt på enten stationen eller i toget.

På den elektroniske afgift fremgår det, at der er tale om tog nr. 11. Alle togs bevægelser, ankomster, afgang, døråbninger/lukninger osv. bliver registreret i en elektronisk logbog. Derfor kan vi også se, at tog 11 ankom til Flintholm station kl. 00:19, hvilket er samtidigt med at kontrolsituationen blev afsluttet.

På rejsekorthistorikken kan vi se, at stewarden startede billetteringen med at kontrollere rejsekortet kl. 00:16:09 med sin PDA, og derefter kan vi på den elektroniske afgift se at afgiften først blev afsluttet kl. 00:19:15, så det undrer os at datteren ikke fortalte noget til stewarden i de lidt over 3 minutter de var i hinandens selskab, for han ville da om nogen kunne have hjulpet hende når nu de mænd der gjorde hende utryg stadig var i toget. Og han ville med glæde været stået af sammen med hende og ventet på Flintholm station indtil hun var blevet hentet af sin ledsager.

Vi fastholder, at kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle passagerer. Vi har forståelse for at datteren oplevede situationen som utryg, men da det var muligt for datteren dels at checke ind på sin vej ned mod perronen og dels at forlade perronen/stationen igen da hun så de personer der gjorde hende utryg befinde sig på perronen fastholder vi at kontrolafgiften er pålagt med rette ligesom at sagsbehandlerens afgørelse er korrekt hvorfor vi fastholder vort krav på 750 kroner.”

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

”Jeg forstår fuldt ud alle de saglige, objektive argumenter som I skriver i jeres bemærkninger, og hvis man var i en mental tilstand, hvor man havde overblik til at handle rationelt, ja så kunne man gøre som I skriver. Problemet er bare at det var min datter ikke, hun var i en tilstand af angst. Så kan man diskutere og det var en berettiget mental reaktion i den aktuelle situation, men det er for så vidt ligegyldigt, for det var den tilstand hun var i, og der kan man altså bare ikke overholde alle de rationelle parametre, som I lægger op til.

Det hun havde åndsnærværelse til i situationen, var at ringe op til en veninde, som bor klos op af Flintholm St, og som forstod at noget var helt galt og løb ud for at møde min datter på stationen. Min datter brød bogstavelig talt sammen da hun kom ud af toget og mødte sin veninde.

Et voksent menneske kunne muligvis – også i en tilstand af angst og panik – have brugt sin erfaring til at handle rationelt, men for en pige på 17 år, som stadig har begrænset erfaring med at færdes alene om aftenen og natten, ja der er situationen en anden. Jeg synes, det er dét I ikke tager hensyn til, heller ikke jeres seneste kommentarer. I forventer med henvisningerne til jeres systemiske setup at man skal kunne forholde sig fornuftigt og reagere rationelt inden for det system, men sådan ser virkeligheden bare ikke ud. Jeg synes simpelthen ikke I tager hensyn til psykologien i det, men udelukkende til reglerne.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand