

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0124

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af billet – klageren kunne ikke finde sin billet ved kontrollen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han stoppede med at lede på foranledning af stewarden, som sagde, at han kunne henvende sig til kundeservice med billetten, når han fandt den

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren ankom om morgenen den 2. marts 2024 med fly til Københavns Lufthavn, hvorfra han skulle videre med Metroen til Christianshavns st. og dér skifte til metrolinje M1 for at komme til Islands Brygge st. nær hans bopæl. I lufthavnen købte han en billet i billetautomaten og lagde den i yderlommen på sin kabinekuuffert, hvor han også havde lagt nogle arbejdsdokumenter.

Da Metroen ankom til Christianshavn st., hvor klageren skulle skifte, blev han mødt af kontrollører, som steg af Metroen sammen med ham.

Klageren har oplyst, at han søgte efter billetten, som havde forpuppet sig blandt arbejdsdokumenterne, og forklarede til stewarden, at han havde købt en billet i lufthavnen, men efter ganske kort tid sagde stewarden, at han måtte udstede en kontrolafgift. Han kunne imidlertid lave en note om, at klageren ikke havde kunnet finde sin billet, og hvis klageren senere fandt den, kunne han indsende den til kundeservice. Ifølge klageren takkede han lettet ja hertil, da han opfattede det således, at kontrolafgiften ville blive frafaldet, når han indsendte billetten, og han opgav derfor også at lede yderligere efter billetten i kontrolsituationen.

Det fremgår af togloggen, at den pågældende Metro ankom til Christianshavns st. kl. 08:09:17:

VID	Time \	Type	Message	Station	Arrival From
026	2. marts 2024 08:11:05	0	Arrival	Kongens Nytorv	Christianshavn
026	2. marts 2024 08:09:38	3	Departure	Christianshavn	Amagerbro
026	2. marts 2024 08:09:37	2	Close Doors	Christianshavn	Amagerbro
026	2. marts 2024 08:09:17	1	Open Doors	Christianshavn	Amagerbro
026	2. marts 2024 08:09:17	0	Arrival	Christianshavn	Amagerbro
026	2. marts 2024 08:07:39	3	Departure	Amagerbro	Lergravsparken

Stewarden påbegyndte kontrolafgiftens udstedelse kl. 08:11:03, og kl. 08:14:09 blev udstedelsen afsluttet og klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af billet.

Udsnit af den elektroniske kontrolafgift:

''

<CreateDate>2024-03-02T08:14:09.8700000</CreateDate>

...

```

<FeeDate>2024-03-02T08:11:03.7630000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Christianshavn</StationFrom>
<StationTo>Islands Brygge</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Anden persons rejsehjemmel</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Papirbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xs
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax sagde han har købt en billet. men kunne ikke finde den frem.</OtherText>”

```

Da klageren kom hjem, fandt han billetten blandt sine arbejdsdokumenter. Han indsendte en kopi til Metro Service og anførte:

” Kære Metro. Jeg fik i morges en kontrolafgift, da jeg ikke kunne finde den billet, jeg netop havde købt i lufthavnen. Stewarden lovede meget venligt at lave en påtegning til kontrolafgiften om at jeg kunne skrive her, hvis jeg fandt billetten. Billetten havde forvildet sig ind blandt mine arbejdspapirer (kom med fly hjem fra tjenesterejse). Den er nu fundet, og jeg regner derfor med at det er tilstrækkeligt til at afslutte sagen uden betaling. Jeg vedhæfter billede af billetten.”

Kopi af billetten:



Den 4. marts 2024 fastholdt Metro Service dog kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at efterfølgende fremvisning af papirbilletter, der kan benyttes af enhver, ikke accepteres, samt at Metroens personale er instrueret i altid at give passagerer rimelig tid til at finde kort eller billet.

Hertil svarede klageren:

"Tak for svar. Det er naturligvis meget skuffende. Kontrolløren informerede mig uopfordret og eksplicit til at gøre som jeg har gjort, med den besked at det ikke ville blive et problem. Han sagde, at han ville lægge en note på sagen, der forklarede, at min billet skulle være nok til at få annulleret kontrolafgiften. Hvis det ikke er korrekt, er jeg blevet vildledt. Den vildledning gjorde desuden, at jeg ikke insisterede på et øjeblik til at finde min billet. Jeg vidste hvilken lomme i min taske, den var i, men den var røget ind mellem nogle andre papirer, så fandt den straks jeg kom hjem. Jeg fik altså ikke rimelig tid til at finde min billet. Genovervej venligst om det skulle være muligt at imødekomme mit ønske om ikke at betale bøde for en tur, jeg havde gyldig billet til."

Metro Service fastholdt imidlertid på ny kontrolafgiften den 12. marts 2024 og anførte:

"Jeg har undersøgt sagen med stewarden, men han kan ikke bekræfte, at han har lovet dig en bestemt afgørelse på din sag. Stewarderne er instruerede i at informere kunderne om deres klagemuligheder i forbindelse med udstedelsen af afgiften, men det må understreges, at de alene skal forholde sig til hvorvidt der fremvises gyldig rejsehjemmel. De hverken kan eller skal spekulere i en given passagers intentioner, eller om udfaldet af en eventuel klage. Er der opstået en misforståelse, eller har henvisningen til os givet dig nogle forventninger til sagens afgørelse, så skal jeg selvfølgelig beklage."

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt den indhentede udtalelse fra stewarden:

"
Pax kunne ikke fremvise gyldig billet, men oplyste at han havde købt en. Jeg fortalte at han fik en kontrolafgift fordi han ikke fremviste gyldig billet. Jeg har ikke sagt at kontrolafgift bliver annulleret ved fund af billet. Han var ret utilfreds med kontrolafgift og sagde han ville klage. Jeg oplyste hvordan og til hvem han kunne klage.
"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

"Vi lægger til grund, at kontrollen fandt sted på perronen på Christianshavn st. kort efter Metroens ankomst hertil kl. 08:09:17, samt at kontrolafgiftens udstedelse blev påbegyndt kl. 08:11:03, hvor stewarden aktiverede sin håndholdte PDA.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skal man som passagerer kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, hvilket også gælder ved kontrol, som foregår på perronen.

Da klageren fik mindst halvandet minut til at lede efter sin billet og herefter fortsat ikke kunne fremvise denne for stewarden, finder vi, at kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel blev pålagt klageren med rette.

Ved afgørelsen heraf har vi lagt vægt på, at ansvaret for at kunne forevise en gyldig billet på forlangende påhvilede klageren selv.

Den omstændighed at klageren efterfølgende har indsendt en kopi af en upersonlig billet kan ikke føre til et andet resultat, da billetten kun er gyldig for ihændevederhavere på billetteringstidspunktet, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Dette gælder uanset, at billettens købstidspunkt i lufthavnen tidsmæssigt stemmer overens med det tidspunkt, hvor klageren ifølge det oplyste befandt sig i lufthavnen.

Det kan endvidere ikke føre til et andet resultat, at klageren forstod stewarden således, at Metro Service ville frafalde kontrolafgiften, hvis han indsendte billetten efterfølgende, og det bemærkes i denne forbindelse, at klageren efter vores opfattelse fik tilstrækkelig tid til at lede efter sin billet.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende en upersonlig billet, hvorfor billetten efter ankenævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

På den baggrund finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften."

2 medlemmer (Vibeke Myrtue Jensen og Torben Steenberg) udtaler:

"Vi lægger til grund, at klageren købte en gyldig billet i lufthavnen til sin rejse med Metroen, at Metroen ankom til Christianshavn st. kl. 08:09:17, at klageren ved ankomsten hertil blev mødt af stewarden, netop som han skulle til at stige af for at skifte tog, at den egentlige kontrol herefter foregik på perronen, samt at kontrolafgiftens udstedelse blev påbegyndt kl. 08:11:03, hvor stewarden aktiverede sin håndholdte PDA.

Uanset, at ansvaret for at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende påhviler passageren, er det vores opfattelse, at der i en situation som den pågældende, hvor klageren tydeligt kommunikerede til stewarden, at han *havde* købt en billet, måtte levnes ham et vist tidsrum til at fremfinde billetten.

I den konkrete situation gik der 1 minut og 46 sekunder fra, at Metro-dørene åbnede til, at stewarden aktiverede PDA'en for at udstede en kontrolafgift. Hvis man fra dette tidsrum fraregner tid til at stige af Metroen og få sig placeret på perronen uden at stå i vejen for andre passagerer, fik klageren formentlig kun godt 1 minut til at lede efter sin billet.

Som sagen herudover foreligger oplyst, finder vi, at det ikke kan afvises, at stewarden, uanset at han ikke gav klageren et egentligt tilsagn om frafald af kontrolafgiften ved efterfølgende indsendelse af billetten, kommunikerede således, at klageren med rette kunne få denne opfattelse, og at klageren på denne baggrund opgav at lede yderligere efter sin billet i tidsrummet herefter, hvor kontrolafgiftens udstedelse pågik, og hvor han også skulle fremfinde ID på stewardens anmodning.

På baggrund af ovenstående og efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder vi, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne helt særlige forhold, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften, og at Metro Service endvidere skal betale sagsomkostning til ankenævnet for sagens behandling.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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.

Fra pkt. 2.6 om kontrol af rejsehjemmel:

”Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades.

...

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg rejste lørdag d. 2. marts 2024 med metro fra lufthavnen til Islands Brygge. Jeg købte en billet i lufthavnen. På Christianshavns Torv skal jeg skifte metro, og bliver samtidig mødt af to kontrollører, som står af sammen med mig. Jeg har lagt billetten i en forlomme på min håndbagagekuffert, hvor jeg opbevarer mine papirer. Billetten har forpuddet sig mellem et par rapporter og andre kvitteringer. Jeg er træt efter at have

brugt natten på et midtersæde hjem fra tjenesterejse, og bruger derfor nogle sekunder på at lede efter den. Jeg forklarer at jeg har købt en billet i lufthavnen. Ganske hurtigt siger kontrolløren at de er nødt til at udskrive en kontrolafgift, men at han vil lave en note på sagen om jeg ikke umiddelbart kunne finde billetten, så hvis jeg sender et billede af billetten, når jeg finder den, så skulle der ikke være yderligere. Lettet over ikke at skulle rode mere rundt i mine papirer midt på perronen på Christianshavns Torv takker jeg ja til den løsning. Kontrolløren viste mig venligt hvor på papiret med afgiften, jeg kunne finde information om klagemuligheder. Da jeg så som forventet finder billetten, indsender jeg en klage, med klar forventning om at det er helt uproblematisk, for der står jo en note fra kontrolløren på sagen. Min klage bliver afvist den 4. marts med begrundelsen at de kun accepterer personlige kort og billetter på den måde.

Den 8. marts svarede jeg: "Tak for svar. Det er naturligvis meget skuffende. Kontrolløren informerede mig uopfordret og eksplicit til at gøre som jeg har gjort, med den besked at det ikke ville blive et problem. Han sagde, at han ville lægge en note på sagen, der forklarede, at min billet skulle være nok til at få annulleret kontrolafgiften. Hvis det ikke er korrekt, er jeg blevet vildledt. Den vildledning gjorde desuden, at jeg ikke insisterede på et øjeblik til at finde min billet. Jeg vidste hvilken lomme i min taske, den var i, men den var røget ind mellem nogle andre papirer, så fandt den straks jeg kom hjem. Jeg fik altså ikke rimelig tid til at finde min billet. Genovervej venligst om det skulle være muligt at imødekomme mit ønske om ikke at betale bøde for en tur, jeg havde gyldig billet til."

Det svar jeg modtager 12. marts beskriver at kontrolløren ikke kan bekræfte at have lovet mig et specifikt udfald på min klage. Det lyder ikke som om han ville kunne afkræfte at have givet mig løfte på en note på min sag og klar forventning om udfaldet af min klage. Det er også helt forventeligt ikke at kunne huske detaljer om alle sager.

Resten af svaret fra den 12. marts handler om hvad kontrollører er instruerede i. Det er desværre alt sammen underordnet for mig. Jeg blev mødt af en kontrollør, som informerede mig om, at et billede af den billet, jeg havde købt, ville være tilstrækkeligt. Der var ingen snak om at den skulle være personlig. Tværtimod var det kontrolløren selv der fandt på "løsningen".

Indklagede anfører følgende:

"Klageren blev billetteret den 2. marts 2024. Ved billetteringen kunne klageren ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor han kl. 08:11 modtog en kontrolafgift.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende. I tilfælde hvor kunden ikke inden påstigning har sikret sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og bliver mødt af billetkontrol, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Ved brug af al kollektiv trafik gælder reglerne, som fremgår af de til en hver tid gældende [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler pkt. **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på

Rejskort 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.

En papirbillet er upersonlig og vil kunne overdrages til 3. person, hvorfor en sådan billet alene er gyldig for ihændehaber på billetteringstidspunktet.

Efterfølgende visning eller dokumentation for køb accepteres således ikke.

Sagen var allerede i den indledende sagsbehandling til udtalelse hos den pågældende steward, som gav følgende tilbagemelding:

Pax kunne ikke fremvise gyldig billet, men oplyste at han havde købt en. Jeg fortalte at han fik en kontrolafgift fordi han ikke fremviste gyldig billet. Jeg har ikke sagt at kontrolafgift bliver annulleret ved fund af billet. Han var ret utilfreds med kontrolafgift og sagde han ville klage. Jeg oplyste hvordan og til hvem han kunne klage.

Vi har således ikke kunnet få bekræfte klagerens oplysning om, at vores medarbejder skulle have oplyst, at kontrolafgiften ville kunne blive afskrevet.

Af den elektroniske kontrolafgift kan vi se, at klageren har haft minimum 3 minutter til at finde sin billet (tidsstemplingen fra stewarden aktiverer sin PDA og til han har færdiggjort den elektroniske kontrolafgift og afsender denne).

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men når vi sagsbehandler kontrolafgifter, forholder vi os alene til fakta, altså hvorvidt der ved kontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej.

Vi forholder os således ikke til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, eller om der måtte være tale om en pensionist, ung, barn, turist eller andet, eller om der måtte være udefrakommende forhold der gør, at klageren ikke kan fremvise billet eller kort – i dette tilfælde som det er fremlagt af klageren, at han havde brugt natten på et midtersæde i et fly på vej hjem fra en tjenesterejse samt at han efter køb af billetten, havde puttet billetten i sin taske, hvor den tilsyneladende havde forvildet sig ind blandt nogle arbejds-papirer.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt ved sagsbehandlingen i kundeservice, hvorfor vi opretholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til en tidligere afgørelse truffet af ankenævnet i en sammenlignelig sag ([2017-0306](#)), hvor klageren ikke kunne finde sin billet og hvor der på denne baggrund blev udstedt en kontrolafgift."

Hertil har klageren bemærket:

" I Metros svar bliver stewarden citeret. Han forholder sig ikke til det, jeg nævner i min klage, som er, at han uopfordret tilbød at skrive en bemærkning i systemet vedrørende min kontrolafgift. Han oplyste mig, at hans bemærkning ville betyde, at kontrolafgiften ville blive annulleret, når jeg skrev til Metro. Jeg håber i den forbindelse, at Ankenævnet vil læse min første mail til Metro, hvor det fremgår meget tydeligt, at stewarden har givet mig det klare indtryk, at kontrolafgiften ville blive annulleret, hvis bare jeg skrev med det samme og vedlagde billede af min billet. Hvorfor skulle jeg skrive som jeg gjorde, hvis jeg ikke antog det var en form sag?

Metro skriver, at der er gået tre minutter fra start til slut af kontrollen. Det lyder sandsynligt. Men det har ikke, som antydnet, givet mig tre minutter at lede i. Vi skulle også have hele samtalen, stå af toget, vise ID, o.l. Det efterlader ikke mange sekunder til at lede - på en travl perron. Hvis jeg ikke

var blevet overtalt til hurtigt at give op, men havde fået et øjeblik til at finde min billet, havde jeg fundet den (som jeg gjorde straks jeg kom hjem). Jeg har derfor ikke haft en rimelig chance til at finde min billet.

Min sag er derfor på flere måder væsenforskellig fra den sag, Metro citerer som præcedens.

Stewarden skriver, at jeg var utilfreds med kontrolafgiften. Jeg var træt og jeg var ærgerlig over ikke at kunne finde min billet. Jeg oplevede at vores samtale var høflig og fornuftig på begge sider. Jeg syntes oven i købet det var en konstruktiv løsning, stewarden kom med, og takkede ham flere gange, og opgav derfor at lede videre efter min billet. Når det er sagt, synes jeg det er ufine metoder af Metro at fremhæve min utilfredshed, men samtidig gøre en pointe ud af hvordan de ikke forholder sig til klagerens situation.

Stewarden skriver også, at jeg skulle have sagt, jeg ville klage. Det gjorde jeg ikke. Jeg sagde, at jeg ville følge hans opfordring til at skrive en mail til Metro med billede af min billet. På det tidspunkt forestillede jeg mig aldrig, det ville blive nødvendigt at klage.

I Metros svar fremkommer det som et selvstændigt problem, at billetter uden navn vil kunne bruges af andre. Det er en implicit anklage om at jeg skulle snyde. Jeg håber Ankenævnet vil spørge sig selv, hvordan skulle jeg have skaffet en billet fra klokken 07.51, hvis det ikke var fordi jeg selv havde købt den? Jeg har ikke behov for at snyde, og ville ønske, at man holdt sig for god til at insinuere den slags."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi må konstatere, at der desværre er divergerende oplysninger/opfattelse af, hvad der er foregået og blevet sagt i billetteringssituationen.

Det skal præcisere, at vores billetterende personale intet kender til den efterfølgende sagsbehandling i Kundeservice, i forhold til behandling af henvendelser om kontrolafgifter. Vores medarbejdere er instrueret i ikke at forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men alene om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel og eventuelt oplyse kunden om, at han eller hun er velkommen til at fremsende en klage/henvendelse til Kundeservice, måtte vedkommende være uenig i en udstedt kontrolafgift.

Klagevejledningen fremgår i øvrigt af den udstedte kontrolafgift.

Klageren anfører, at han synes det er ufine metoder af Metro at fremhæve hans utilfredshed. Det er ikke vores opfattelse, at vi har fremhævet dette i vores svar – vi har i vort svar alene indsat udklip af den samlede tilbagemelding fra stewarden, og her ville det være forkert, hvis vi udelod noget eller rettede i en sådan samlet tilbagemelding.

Afslutningsvis skal vi præcisere, at vi ingenlunde anklager eller insinuere, at klageren skulle snyde, når vi henviser til at der er tale om en upersonlig billet, der ville kunne benyttes af 3. person. Vi forholder os alene til det faktum, at der ikke er tale om en personlig billet (med anførsel af navn, adresse eller andre personlige informationer), som på denne baggrund eventuelt ville kunne afstedkomme en nedskrivning.

Vi skal her henvise til De fælles landsdækkende rejseregler pkt. **2.6 Kontrol af rejsehjemmel**, hvor det nederst i dette afsnit fremgår:

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Vi må således fastholde, at kunden selv bærer ansvaret for ved billettering at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, kan kunden ikke det, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift som ved en eventuel efterfølgende sagsbehandling fastholdes.

Baseret på ovenstående fastholder vi således fortsat vores krav på 750 kr.”

Klageren har afslutningsvis anført:

”Jeg konstaterer, at Metro fortsat forholder sig til hvordan de instruerer deres personale, mens jeg forholder mig til den faktiske situation.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand