

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0245
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY
9000 Aalborg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** En kontrolafgift på 750 kr. til dem hver grundet rejse på en kvittering for et kontantbilletkøb, men uden selve billetterne
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at Metro Service har sat skøn under regel ved ikke at tage i betragtning, at de havde betalt for billetterne, ikke havde til hensigt at snyde, samt at kvitteringen med en sølvstrimmel lignede en billet for dem som udenforstående, der ikke er vant til at rejse i København
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne, da enkeltbilletter skal kunne forevises ved selve kontrollen for at være gyldig rejsehjemmel
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 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.

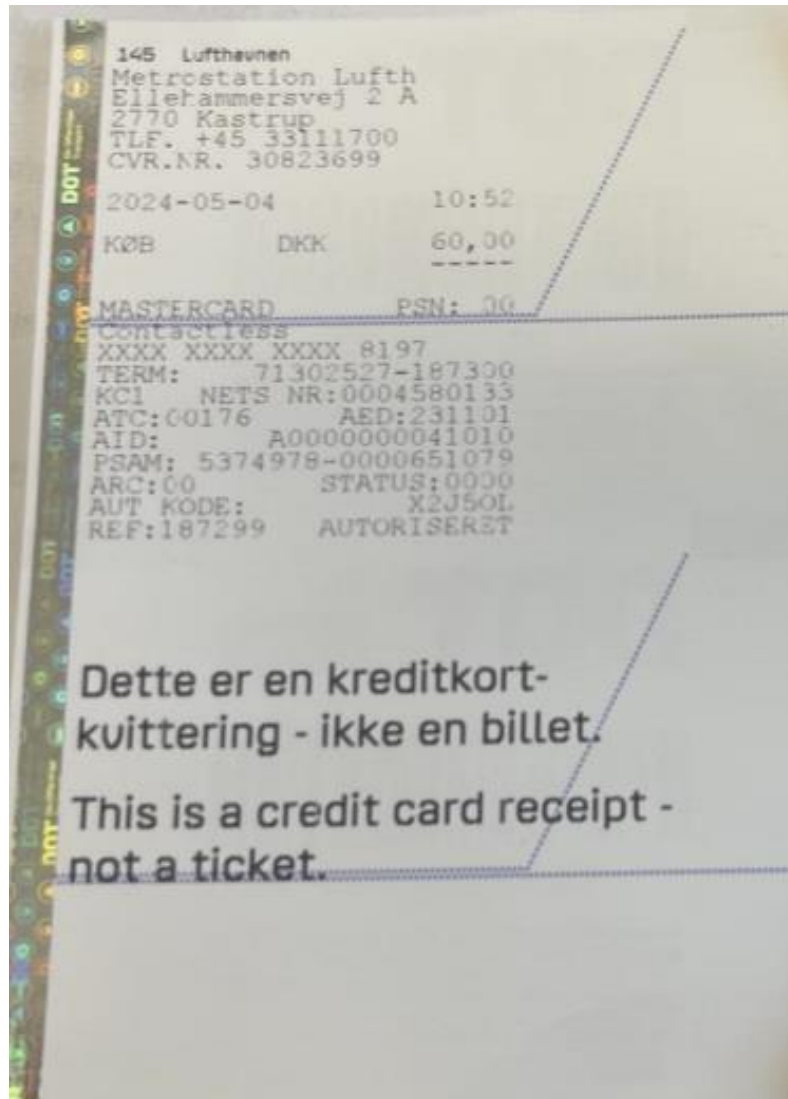
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle var på besøg i København den 4. maj 2024, hvor de skulle rejse med Metroen til Nørrebro st. Forinden havde de i billetautomaten i Lufthavnen købt to enkeltbilletter til i alt 60 kr. Men ved en fejl kom de til at medtage kvitteringen for købet i stedet for selve billetterne, idet de syntes, at kvitteringen, der havde en sølvstrimmel, lignede en billet.

Kvitteringen så således ud:



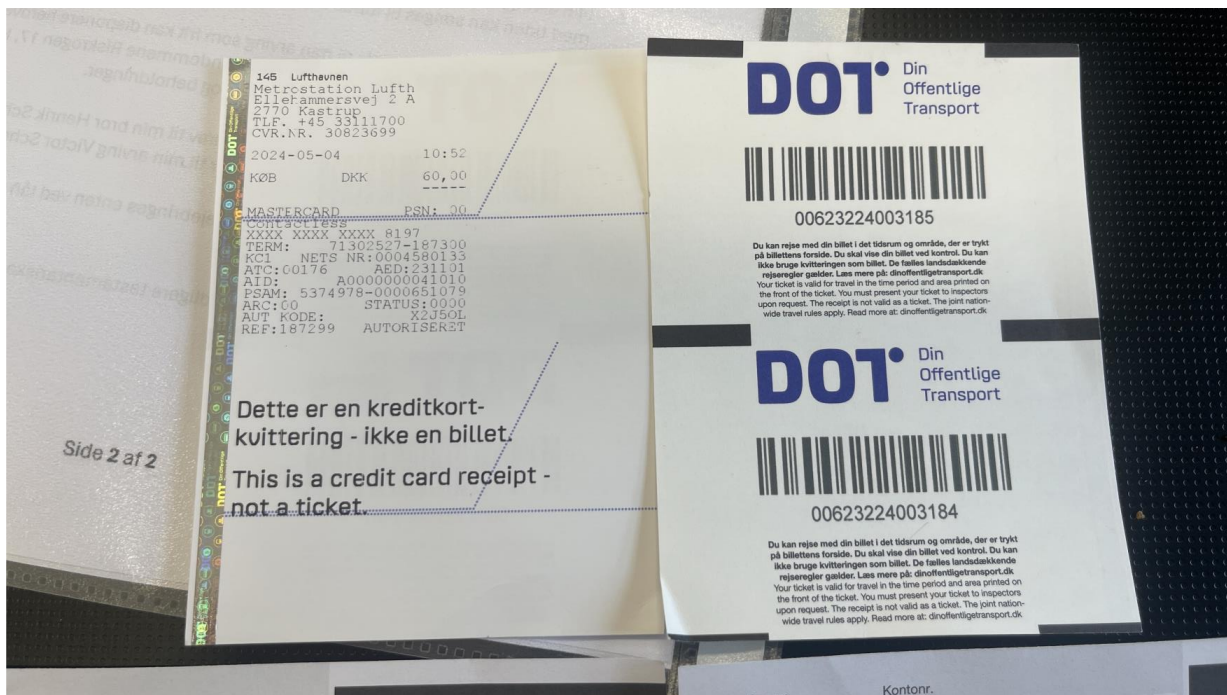
Da der var kontrol af deres rejsehjemmel i Metroen, og de ikke kunne forevise andet end kvitteringen, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden noterede på de elektroniske kontrolafgifter, at klageren og ægtefællen ikke ville udfylde kvitteringen på at have modtaget kontrolafgifterne.

<pre><FeeDate>2024-05-04T11:16:09.1200000</FeeDate> <Line>M1/M2</Line> <StationFrom>Christianshavn</StationFrom> <StationTo>Nørreport</StationTo> <Adult>true</Adult> <Child>>false</Child> <NumberOfBikes>0</NumberOfBikes> <NumberOfDogs>0</NumberOfDogs> <Cause>Intet forevist</Cause> <UnequalZones>>false</UnequalZones> <PaidCash>>false</PaidCash> <Amount>750</Amount> <Cancelled>>false</Cancelled> <ChangedComment/> <PaymentReceivedByUser/> <Note/> <TicketType>Intet forevist</TicketType> <SerialNumber/> <SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http <SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi=" <RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi= <RebateCardType/> <RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChi <PeriodCardZones/> <PeriodCardType/> <OtherText>pax har ikke udfyldt slips</Oth</pre>	<pre><FeeDate>2024-05-04T11:18:48.83300 <Line>M1/M2</Line> <StationFrom>Christianshavn</Stati <StationTo>Nørreport</StationTo> <Adult>true</Adult> <Child>>false</Child> <NumberOfBikes>0</NumberOfBikes> <NumberOfDogs>0</NumberOfDogs> <Cause>Intet forevist</Cause> <UnequalZones>>false</UnequalZones> <PaidCash>>false</PaidCash> <Amount>750</Amount> <Cancelled>>false</Cancelled> <ChangedComment/> <PaymentReceivedByUser/> <Note/> <TicketType>Intet forevist</Ticket <SerialNumber/> <SingleUseTicketStartZone xmlns:xs <SingleUseTicketNumberOfZones xmlr <RebateCardNumberOfValidations xml <RebateCardType/> <RebateCardIsChild>>false</RebateCa <PeriodCardZones/> <PeriodCardType/> <OtherText>ikke udfyldt slips</Oth</pre>
--	--

Efterfølgende anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgifterne, fordi de havde betalt for billetterne. Klageren vedhæftede for- og bagside af de to kvitteringer, som de havde medtaget, og skrev:

“Min kone og jeg køber 2 billetter og betaler 60 kroner fra lufthavnen til Nørrebro. VI tager det vi troede var 2 billetter, men som vi ved kontrol fra 62858 opdager er kvitteringer. Vi får 2 afgifter af 750 kr skønt vi kunne dokumentere vi netop havde købt 2 billetter. Kontrolløren forstod vores bemærkning om, at vi ikke havde undladt betaling, men han måtte ikke for sin chef tage vores indsigelse ad notam. Han sagde vi skulle henvise til hans medarbejdernummer 6[xxx]
Jeg vedhæfter billede af kitteringen, som for os fremstod som en billet, og 2 kontrolafgifter, som jeg vil mene bør annulleres, da vi beviseligt ikke har haft til hensigt at køre uden betaling, da vi kan bevise billetbetalingen.”



Metro Service fastholdt kontrolafgifterne med den begrundelse, at de ikke accepterer efterfølgende indsendelse af en kontantbillet, som er upersonlig og kan benyttes af alle. En bankudskrift eller kvitterings udgør ikke dokumentation på, at den rejsende var i besiddelse af en gyldig billet ved kontrollen. Metro Service skrev:

”Da afgifterne er udstedt på samme tid og under samme omstændigheder, vil afgørelsen på begge afgifter være den samme. Grundet GDPR, kan jeg dog ikke fremsende girokortet til den afgift, som ikke er udstedt til dig, men jeg kan informere om, at den selvfølgelig også kan betales online. Ønsker du at modtage et girokort til betaling af den anden afgift, bedes modtageren af denne afgift henvende sig på samme måde, som du har gjort, men med sit eget afgiftsnummer eller du kan alternativt indsende en fuldmagt fra modtageren af førnævnte afgift.

Du har modtaget en kontrolafgift, idet du ikke kunne fremvise gyldig billet under billettering i metroen.

Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport.

Du har fremvist en kvittering, som ikke accepteres som personlig billet. På kvitteringer for et køb i metroens billetautomater fremgår det, at der er tale om en kvittering, der ikke kan bruges som billet.

Vi accepterer efterfølgende visning af personligt kort eller billet, men ikke af en kontantbillet, da denne er upersonlig. Det betyder at den kan bruges af alle. En bankudskrift eller kvitterings anses derfor heller ikke som dokumentation på, at man har været i besiddelse af en gyldig billet.

Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en ærgerlig situation, men metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, inden

rejsen påbegyndes. Det kan derfor være en god huskeregel, at man finder sin billet frem, undersøger den og gør klar til at vise den, før man stiger på toget. På den måde vil man opdage, om man er i besiddelse af en korrekt billet og have mulighed for at købe en ny billet inden påstigning, hvis man har taget kvitteringen i stedet for sin egen billetten.

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Jeg er fuldstændig klar over, at du selvfølgelig ikke havde planlagt at stå i denne situation. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser.

På baggrund af ovenstående fastholdes din kontrolafgift, og der er vedhæftet et nyt girokort til betaling. De nødvendige betalingsinformationer fremgår på girokortet. Vores normale rykkerprocedure træder i kraft, når betalingsfristen overskrides.”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at Metro Service har tilsidesat den forvaltningsretlige grundsætning om ikke at sætte skøn under regel, idet de har skrevet, at de behandler alle passagerer ens og ikke har taget hensyn til, at klageren havde betalt for billetterne og dermed for rejsen.

Sekretariatets bemærkninger:

Metro Service har i tidligere sager (fx 2022-0144, 2020-0027 og 24-0066) oplyst, at billetter printes separat (så passagererne får hver deres billet, at billetsuffen blinker, mens billetterne udskrives, samt at kvitteringen udskrives efter billetterne).

Sekretariatet har anmodet Metro Service om oggen fra automaten fremlægges.

	TICKETSERIALNO	ARTICLENO	DESCRIPTION
2024.05.04 10:42:59	00623224003194	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:43:02	00623224003193	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:52:31	00623224003190	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:52:34	00623224003189	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:53:12	00623224003186	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:59:06	00623224003183	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 10:59:09	00623224003182	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 11:05:19	00623224003181	18010410	CP4 Voksen 48 timer
2024.05.04 11:10:26	00623224003180	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 11:10:29	00623224003179	11010310	HT-Voksen 3 zones
2024.05.04 11:13:49	00623224003176	15010410	CP4 Voksen 24 timer

Metro Service har forklaret til forståelse af loggen:

”En billet udskrives over ét billetnummer (ticketserialno).

En kvittering udskrives over 2 billetnumre (ticketserialno) teksten fylder så meget, at den ikke kan stå på en almindelig størrelse billet – dette er årsagen til, at der ses ”huller” i ticketserialno her henholdsvis 84 og 85 + 87 og 88, da den pågældende liste alene afbilleder de salg, der er foregået, og med tilhørende billetter.

'FE	TICKETSERIALNO	SALESDetail.FAREOPTAMOUNT/
2	00623224003194	
2	00623224003193	
2	00623224003190	
2	00623224003189	
2	00623224003186	
2	00623224003183	
2	00623224003182	
2	00623224003181	
2	00623224003180	
2	00623224003179	
2	00623224003176	

→ 87+88 = kvittering
→ 84+85 = kvittering

Kunden har i dette tilfældet taget 2 kvitteringer, der lå fra et tidligere køb kl. 10:53:12 og 10:59:06

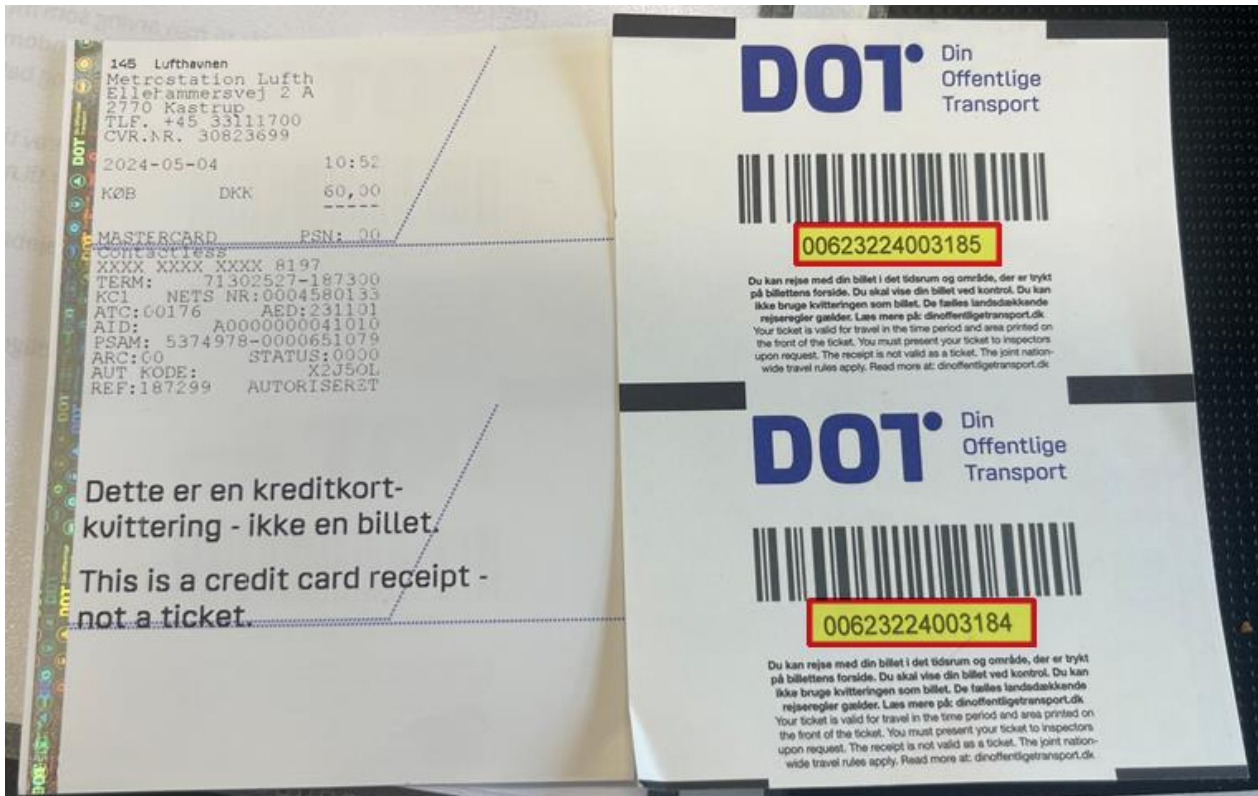
ION TO_CHAR(SALESDetail	SALESTRANSACTIONNO	RUNRECEIPTNO	TICKETSTOCKTYPE	TICKETSERIALNO	SALESDetail.FAREOPTAMOUNT/10
0	2024.05.04 10:42:59	4517	6750	2	00623224003194
0	2024.05.04 10:43:02	4517	6751	2	00623224003193
0	2024.05.04 10:52:31	4518	6752	2	00623224003190
0	2024.05.04 10:52:34	4518	6753	2	00623224003189
0	2024.05.04 10:53:12	4519	6754	2	00623224003186
0	2024.05.04 10:59:06	4520	6755	2	00623224003183
0	2024.05.04 10:59:09	4520	6756	2	00623224003182
0	2024.05.04 11:05:19	4521	6757	2	00623224003181
0	2024.05.04 11:10:26	4522	6758	2	00623224003180
0	2024.05.04 11:10:29	4522	6759	2	00623224003179
0	2024.05.04 11:13:49	4523	6760	2	00623224003176

→ 87+88 = kvittering
→ 84+85 = kvittering

Da billetter altid udskrives inden kvitteringen, er må de to kvitteringer således tilhøre henholdsvis købene 10:52:34 og 10:53:12

Kvitteringen med forside (tv) er således kvitteringen med serieno, der ender med 87 og 88 – den anden kvittering med bagside (th) er serieno, der ender med 84 og 85.”

Videre har Metro Service anført, at billetterne altid printes først og kvitteringen til sidst, og kunden har altid mulighed for at fravælge kvittering i forbindelse med købsflowet.

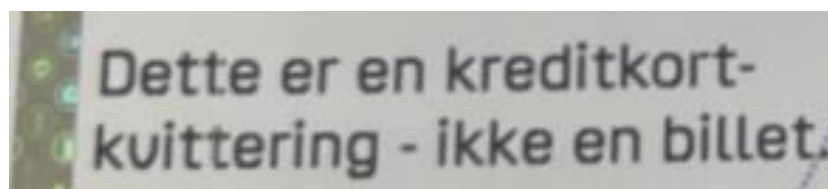


ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i Metroen den 4. maj 2024 kunne klageren og ægtefællen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi parret i stedet for at medtage de udstedte billetter medtog to kvitteringer.

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren og ægtefællen ikke undersøgte kvitteringerne nøjere, som det kræves i henhold til rejsereglerne. De ville dermed have kunnet se oplysningen med fed skrift om, at der var tale om en kvittering og ikke en billet:



Det beroede herefter på klagerens og ægtefællens eget forhold, at de steg om bord på Metroen uden at være i besiddelse af de gyldige billetter, og dermed ved den efterfølgende kontrol ikke

kunne forevise andet end en kvittering. En kvittering er ikke gyldig rejsehjemmel, jf. rejsereglerne pkt. 2.6. modsætningsvist, hvorefter kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel.

En kontantbillet købt i en billetautomat er upersonlig og et ihændehaberbevis, der kan benyttes af alle. En billetkvittering eller en bankudskrift er derimod hverken et ihændehaberbevis eller en billet til kollektiv transport.

En efterfølgende indsendelse af sådanne dokumenter kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om passageren foreviste gyldig rejsehjemmel ved selve kontrollen. På denne baggrund finder ankenævnet, at kontrolafgifterne blev udstedt til klageren og ægtefællen med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har handlet i strid med rejsereglerne.

For så vidt angår klagerens anbringende om, at Metro Service har sat skøn under regel, og dermed ikke har foretaget en individuel vurdering af sagen, bemærker ankenævnet, at det forvaltningsretlige princip også gælder for Metro Service som afgørelsesorgan, selv om Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte.

Dette forvaltningsretlige princip betyder, at afgørelsesorganet som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt i tilfælde, hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og afgørelsesorganet kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde. En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Afgørelsesorganet skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat, end den opstillede hovedregels resultat.

Det er ankenævnets opfattelse, at der med de eksplicite bestemmelser om, at en upersonlig kontantbillet skal kunne forevises i original ved selve kontrollen for at være gyldig rejsehjemmel, jf. de Fælles rejseregler pkt. 2.4., 2.4.1., 2.6. og 2.7., ikke er lagt op til en skønsmæssig betragtning, når reglen skal fortolkes.

Ankenævnet finder, at hensynet til den oplagte risiko for omgåelse af trafikvirksomhedernes sikring af billetindtægter er så tungtvejende, at rimeligheds- eller saglighedsbetragtninger indebærer, at kontrolafgifterne ikke skal frafalde.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i love 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 trafikelskaber 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, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra pkt 2.4. Brug af rejsehjemmel Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.1. Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person.

2.6. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel

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.

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."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Klage på vegne mig selv og min kone, Vi får efter at have købt billet til Metro i Kbh Lufthavn bøde, fordi vi kun kunne fremvise kvittering. Den fremstod med sølvstreger meget som en billet, og Metro har endda en klagemulighed, der direkte angår "kørt på kvittering"

En del af svaret vedr, afvisning er klage lyder:

"Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Jeg er fuldstændig klar over, at du selvfølgelig ikke havde planlagt at stå i denne situation. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser."

Afgørelsen viser, at man tilsidesætter skøn under regel, hvilket som udgangspunkt er ulovligt. Når man går det er der ingen grund til at opholde borgerne med en klagemulighed. Dertil kommer, at

kvitteringen for de lovlige jyske rejsende med sølvstrimmel og lign, meget fremstår som en billet, og derfor er egnet til at "snyde" de brugere, som ikke bruger rejsekortet! Den blotte standardiserede afvisning er udtryk for et pønt element, som ikke klæder en statslig virksomhed ligesom afgørelse klart bærer præg af, at sætte skøn under regel, da afsenderen [sagsbehandlerens navn] tilsyneladende ikke er i tvivl om, at vi i kraft af betaling for billet ikke havde til hensigt at snyde og til transporten.

Ønsker at opnå: at min og min kones trafikafgifter annulleres

Indklagede anfører følgende:

" Klageren og hans hustru modtog den 4. maj 2024 hver en kontrolafgift, efter metroen havde forladt Christianshavn station, idet der blev fremvist kvittering for et billetkøb og ikke gyldig rejsehjemmel.

Vi medgiver, at det er en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, da han medtager en kvittering fra billetautomaten i stedet for den almindelige billet.

Dette ændrer dog ikke på det faktum, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafiksekskabernes hjemmesider.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår det blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

og

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.

Der kan ikke herske tvivl om, at havde klageren tjekket "papirstykket" han tog med fra billetautomaten (og som det foreskrives ovenfor under pkt. 2.4.), ville han med lethed have kunnet se, at der var tale om en kvittering og ikke en billet, uanset om der var en sølvstreg på kvitteringen eller ej.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig uheldig situation, klageren og hans hustru er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort skyldes en bevidst eller ubevidst handling, om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist, eller om den manglende gyldige rejsehjemmel kan

relateres til sygdom, handicap eller en diagnose - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

En billet er upersonlig rejsehjemmel, og efterfølgende visning eller dokumentation for køb, accepteres således ikke, idet en sådan billet alene er gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet, og vil kunne overdrages til 3. person.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at vores billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor der i kontrolsituationen ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men skal alene forholde sig til, om der kan fremvises gyldig billet eller kort på forlangende. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel skal vores medarbejdere udstede en kontrolafgift. Vort billetterende personale er ikke sagsbehandlere og kan og må ikke forholde sig til et eventuelt udfald af en given sag, men skal alene henvise passageren til at kontakte kundeservice, måtte passageren vurdere kontrolafgiften som givet på et fejlagtigt grundlag.

På baggrund af ovenstående opretholder vi således uændret vort krav på 2 x 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere sammenlignede afgørelser, hvor kunder har fremvist kvittering i stedet for den købte billet - <https://www.abtm.dk/verdict-category/kvittering-er-ikke-billet>, og hvor afgørelserne i langt overvejende grad er faldet ud til fordel for det indklagede selskab.

Her refererer ankenævnet blandt andet til de fælles landsdækkende rejsereglers punkt 2.4., hvoraf det fremgår, at kunden ved modtagelse af rejsehjemmel selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, samt at klagerne ved at tjekke det modtagne, ville have kunnet konstatere, at der var tale om en kvittering og ikke billet."

Hertil har klageren svaret:

"Jeg savner imidlertid en juridisk stillingtagen fra jeres side til mit anbringende om, at jeres urefleksoriske og standardiserede afgørelse, der i det hele er begrundet i, at alle skal behandles lige IKKE sker en stillingtagen til mit anbringende om, at I som offentlig myndighed tilsidesætter en individuel bedømmelse til fordel for, at I administrativt sætter skøn under regel. Det er helt generelt ikke i overensstemmelse med offentligt retlige sagsbehandlingsregler, at sætte skøn under regel!Må jeg modtage en juridisk stillingtagen til min sag.

Jeg må spørge om, hvad meningen med en klage mulighed er, når I alligevel forud for klagen ud fra en standard har besluttet hvad udkommet af enhver klage over "at have kørt på kvittering" skal ende med?

Hvad er begrundelsen for, at I har opsat en klagemulighed, der hedder: kørt på kvittering? når svaret er givet på forhånd?"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand