

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0288
- Klageren:** XX
2840 Holte
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden for sit pendlerkorts zoner
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke vidste, at hun rejste uden for gyldighedsområdet, og at stewarden allerede tidligere havde godkendt kortet, men vendte tilbage til hende igen, straks de kom uden for gyldighedsområdet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 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 har et pendlerkort til disse seks zoner:



Et pendlerkort er et rabatteret produkt, som har den begrænsning, at det kun er gyldigt til de specifikke zoner, som kunden selv har valgt, at kortet skal være gyldigt til.

Den 12. juni 2024 skulle klageren rejse med Metroen fra Christianshavn st. i zone 01 til Bella Center st. i zone 03, som Metroen kører ind i, når dørene lukkes på DR Byen st. Før Metroen var nået til DR Byen st., blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret i zone 01 af stewarden, der godkendte hendes kort.

Zonekort inde i Metroen:



Ifølge klageren kom stewarden retur, lige efter at Metroen havde forladt DR Byen st., og scannede hendes kort igen, og da hun nu befandt sig i zone 03, som hun ikke havde på sit pendlerkort, tilbød hun at købe en tillægsbillet, men stewarden sagde med et smil, at der skulle udstedes en kontrolafgift. Denne blev udstedt efter, at Metroen havde forladt Sundby st.

Metro Services elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-06-12T18:49:20.9670000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Sundby</StationFrom>
<StationTo>Bella_Center</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
<CardNumber/>
```

Klageren anmodede samme aften Metro Service om at annullere kontrolafgiften, og udfyldte klageformularen således:

” Dato for modtagelsen 12/06/2024

Beskrivelse

Hej jeg kørte her til aften i metro mellem Christianshavn og DR byen.

Jeg har periodekort for zone 01. 02, 30, 41, 51, 60

Jeg var desværre ikke opmærksom på at Bella center zonen lå lige ude for mit periodekort.

Da jeg ikke længere bor i kbh og ikke har min omgang på Amager.

Da kontrolløren kommer igennem metroen og skanner min billet er vi ved at være ved DR byen st. Jeg står lidt væk fra døren og det er tydeligt jeg har i sonde at køre videre. Han melder ud den er fin og går videre. Idet dørene lukker vender han sig rundt og Beder mig om at skanne min billet\periodekort igen. jeg er forvirret og gør som manden siger.

Han informere mig så om at jeg nu er udenfor mine zoner, Beder mig vende mig rundt og se på oversigtskort og informere mig om at jeg skulle have købt ekstra billet. Jeg forklare at det er en kæmpe fejl og at jeg med glæde vil købe en ekstra billet med det samme da jeg har app åben og vi lige er kørt fra DR byen. I mellemtiden køre metroen ind på sundby metro st. Han informere mig om at det kan på ingen måde lade sig gøre og at jeg skal have en bøde med et kæmpe smil. Behandlingen virker usammenhængende, uretfærdig og næsten kalkuleret. Specielt fordi han næsten med det samme vender sig om næsten løbende tilbage.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da klageren havde rejst uden for sit pendlerområde, og begrundede det således:

”Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt. Du har modtaget en kontrolafgift, da du ikke kunne fremvise gyldigt kort eller billet til det område du rejste i, da vi udførte billetkontrol i metroen.

Jeg kan sagtens forstå, at det er ærgerligt at skulle modtage en kontrolafgift, når man har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen, men stewarderne er instruerede i at udstede en kontrolafgift til enhver passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, uanset årsag. De skal ikke spekulere i, hvad der har ledt kunden til at mangle gyldig rejsehjemmel, og de må ikke gøre undtagelser og lade kunderne købe billetten efter påstigning. Ifølge rejsereglerne er det passagerens eget ansvar at sikre sig, at de har gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, inden de stiger ombord.

Som trafikselskab er vi nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre det, hvis der er opstillet helt klare linjer. Vi kan derfor ikke medtage kundens gode tro, intention eller rejsehistorik i vores vurdering af, om kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

På alle metroens perroner er der opsat zone- og linje-kort, som viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Linje-kortet kan også findes ombord i metroen.

Der er desuden et kort i DOT Billetter appen, der viser hvor dit pendlerkort er gyldigt, og hvor du kan zoome ind og se om din destination er dækket af dit gyldighedsområde.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun har tilføjet, at hun er svagtseende, og at hun spurgte stewarden, om hendes kort ”var okay” ved den første kontrol.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Et pendlerkort er et rabatteret produkt, der giver mening i de tilfælde, hvor kunden ofte rejser den samme rute, fx til og fra arbejde, fordi kortet kun er gyldigt til de specifikke zoner, som kunden har valgt.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren den pågældende dag skulle rejse til en anden

destination end vanligt, og hun havde efter ankenævnets opfattelse derfor en særlig anledning til at sikre sig, at hendes pendlerkort ville være gyldigt til hele rejsen.

Ankenævnet finder, at zonekortene for Metroen, der befinder sig på stationerne og inde i Metroen, er tilstrækkeligt tydelige for så vidt angår zoner og stationer.

Selv om det på Rejseplanen.dk kræver et tryk på "Se zoner og detaljer" (blå pil) for at se rejsens konkrete zoner, finder ankenævnet, at dette ikke fritog klageren for ansvaret for selv at sikre sig korrekt rejsehjemmel.

Vælg en billet:

Rejsekort
Voksen
2 zoner
22,25 kr. [Læs mere](#)
[Se zoner og detaljer >](#)

RejseBillet
Voksen
2 zoner
24,00 kr. [Køb](#)
[Se zoner og detaljer >](#)

Enkeltbillet DOT
Voksen
2 zoner
24,00 kr. [Køb](#)
[Se zoner og detaljer >](#)

Klageren har oplyst, at hun er svagtseende.

Dette indebærer efter ankenævnets opfattelse, at hun selv var den nærmeste til at sikre sig at spørge stewarden til råds, om hendes pendlerkort dækkede en rejse helt til Bella Center st.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at klageren gjorde dette ved at spørge, om hendes kort "var okay" på et tidspunkt, hvor hun befandt sig inden for gyldighedsområdet, og som derfor var dét stewarden i givet fald svarede på.

Herefter blev kontrolafgiften for at rejse uden for pendlerkortets zoner pålagt med rette.

Klageren har henvist til fire sager, hvor passageren fik medhold i ankenævnet. Ingen af disse sager er imidlertid sammenlignelige med klagerens situation, idet de vedrører:

2020-0258: Chaufførens manglende check ind af flere rejsende i bus.

2020-0259: Vejledning i en 7-eleven kiosk inden rejsen.

2019-0300: Manglende Metroillæg på pendlerkort.
2019-0186: Manglende straks-check ind i bussen.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne konkrete 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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber 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.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metroillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver for at anke beslutningen om kontrolafgift 01245[xxx]. Jeg finder det både kalkuleret og krænkende, at kontrolløren vendte sig om med det samme efter vi kørte fra DR byen og bad mig scanne min billet igen efter først at have erklæret den som gyldig. Det virker som en bevidst handling for at finde en fejl, hvilket ikke burde være en del af kontrollørens opgaver.

Desuden er det ikke tydeligt, hvad der henvises til med hensyn til zonekort, da dette ikke fremgår af min billet. Der var ingen synlig indikation på, at jeg skulle være opmærksom på, at Bella Center zonen lå uden for mit periodekort.

Her er min oprindelige klage igen for jeres reference:

Jeg kørte i metro mellem Christianshavn og DR Byen. Jeg har et periodekort for zone 01, 02, 30, 41, 51, 60. Jeg var desværre ikke opmærksom på, at Bella Center zonen lå lige uden for mit periodekort. Da kontrolløren kom igennem metroen og scannede min billet, var vi ved at være ved DR Byen station. Jeg stod lidt væk fra døren, og det var tydeligt, at jeg havde intention om at køre videre. Han meldte ud, at billetten var fin og gik videre. Idet dørene lukkede, vendte han sig rundt og bad mig scanne min billet/periodekort igen. Jeg var forvirret, men gjorde som han sagde. Han informerede mig derefter om, at jeg nu var uden for mine zoner, bad mig vende mig rundt og se på oversigtskortet, og informerede mig om, at jeg skulle have købt en ekstra billet. Jeg forklarede, at det var en kæmpe fejl, og at jeg med glæde ville købe en ekstra billet med det samme, da jeg havde appen åben, og vi lige var kørt fra DR Byen. I mellemtiden kørte metroen ind på Sundby metrostation. Han informerede mig om, at det på ingen måde kunne lade sig gøre, og at jeg skulle have en bøde, hvilket han sagde med et stort smil.

Det faktum, at kontrolløren først erklærede min billet som gyldig og derefter omgående vendte sig om for at scanne den igen, virker som en bevidst handling for at finde en fejl, hvilket jeg finder kalkuleret og krænkende.

Denne handling skaber en følelse af, at kontrolløren målrettet søgte at udstede en kontrolafgift, hvilket ikke bør være en del af deres opgave.

Jeg tilbød straks at købe en ekstra billet da vi ikke havde nået næste station endnu, her blev jeg istedet bedt om at vende mig om og diskutere at zonen for næste station ikke var inde for min periode kort så vi kunne nå ind på stationen, hvorefter jeg blev gjort opmærksom på fejlen, og insisterede på at udstede en kontrolafgift med det samme.

Dette viser mangel på fleksibilitet og vilje til at finde en rimelig løsning i en situation, hvor jeg tydeligvis ikke havde til hensigt at snyde, men blot havde lavet en fejl.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne have en revurdering af denne kontrolafgift, da jeg føler, at situationen blev håndteret på en uretfærdig måde. Jeg håber, I vil tage denne henvendelse alvorligt og revurdere sagen i lyset af den fremlagte information.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften, som blev udstedt under tvivlsomme omstændigheder, bliver annulleret, og hvis ikke muligt nedsat, da jeg mener, den blev pålagt uretfærdigt.

Jeg ønsker at gøre opmærksom på den uretfærdige og krænkende behandling fra kontrolløren, i håb om at trafikvirksomheden vil gennemgå og forbedre deres retningslinjer og procedurer for billetkontrol, så lignende situationer håndteres mere fleksibelt og retfærdigt fremover.

Jeg ønsker at fremhæve behovet for tydeligere information om zoneinddeling på billetter, så passagerer bedre kan sikre, at de har gyldig rejsehjemmel for hele deres rejse.

Jeg håber, at trafikvirksomheden vil tage passagerers gode intentioner i betragtning og være villig til at finde rimelige løsninger, når der opstår misforståelser eller fejl under rejser.

Overordnet set ønsker jeg, at trafikvirksomheden skal anerkende fejlen og tage skridt til at sikre, at passagerer behandles retfærdigt og med respekt, hvilket vil øge kundetilfredsheden og tilliden til virksomheden. Ved at klage håber jeg på at skabe opmærksomhed omkring disse problemer og bidrage til en mere positiv og retfærdig oplevelse for alle metrobrugere."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren modtog ved billettering den 12. juni 2024, kl. 18:49 en kontrolafgift, idet hendes pendlerkort ikke indeholdt zone 03 og hun kunne ikke fremvise tillægsbillet til pendlerkortet.

Vi skal indledningsvis beklage, hvis klageren har fundet stewardens handling for kalkuleret og krænkende, og som en bevidst handling for at finde en fejl.

Vores billetterende personale foretager stikprøvekontrol, og i en situation, hvor de eventuelt måtte overse eller glemmer at tjekke for en given ting, er de til enhver tid berettiget til igen at bede om at se kundens rejsehjemmel, også selv om denne just måtte være fremvist til den pågældende steward.

Vi kan oplyse, 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 trafikselskabernes 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.

Klageren anfører i starten af sin klage til ankenævnet, at det ikke skulle have været synligt, at Bella Center station ikke var inkluderet i klagerens pendlerkort, samt at Bella Centeret lå lige uden for pendlerkortets dækningsområde.

Hvis en kunde skal køre en strækning, vedkommende ikke normalvis benytter, må kunden inden rejsen påbegyndes, undersøge om vedkommendes pendlerkortet dækker den pågældende tur. Dette kan vi konkludere, at klageren ikke har gjort.

Klageren ville have haft rig mulighed for på strækningen mellem Christianshavn og DR-byen at tjekke ud, om hendes pendlerkort nu også gjaldt til hele turen.

Det er muligt, at det ikke tydeligt er fremgået af klagerens rejsehjemmel, at Bella Centeret ikke var dækket af pendlerkortet, men det fremgik tydeligt, hvilke zoner pendlerkortet gjaldt til.

Klageren fremviste i kontrolsituationen sit pendlerkort, som stewarden tog billede af:

[udeladt, da er gengivet ovenfor]

Udover zonekort på stationerne er der ned igennem toget – over døre og vinduer i alle tog på M1 og M2 – opsat linjeføring, som også inkluderer zoner (se nedenfor).

Vi beklager kvaliteten, men mener det tydeligt kan aflæses, hvor zonegrænserne er og hvilke zoner de enkelte stationer er beliggende i.



Udover at se informationen på zonekort på stationen samt friser i toget, ville det også have været muligt for klageren at søge informationen om, hvilke zoner, der var nødvendige til den pågældende rejse, ved at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som forefindes både i tog og på station, og som sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede om forhold, der vedrører metroen, billetforhold etc.

Klageren anfører, at hun straks det blev opdaget, at hun rejste uden gyldig rejsehjemmel, tilbød at anskaffe en ekstra billet, men da gyldig rejsehjemmel skal anskaffes inden påstigning, var dette ikke en mulighed at tilkøbe billet på dette tidspunkt.

At stewarden beder klageren vende sig om, antageligt for at vise på zonekortene i toget, hvilke zoner der havde været nødvendige, opfatter vi ikke som et ønske fra stewardens side om at ville diskutere sagen, dette må anses som en information og begrundelse for den udstedte kontrolafgift, og vi finder heller ikke at det faktum, at vores medarbejder har smilet til klageren for kritisabelt, da vi nærmere anser dette for et forsøg på at afdramatisere i situationen. Vi beklager naturligvis, hvis stewardens eventuelle intentioner måtte være blevet misforstået.

Den pågældende steward har været ansat hos os i mange år og kender udmærket regler, retningslinjer og procedure, og er i øvrigt en steward, vi ikke tidligere har modtaget klager på.

Det kan oplyses, at vores billetterende personale ikke må forholde sig til hvorfor der ikke er anskaffet gyldig rejsehjemmel, men alene skal forholde sig til, om der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, er de instrueret i at udstede en kontrolafgift uanset årsagen til den manglende rejsehjemmel.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren 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 ved indstigning skyldes en bevidst eller ubevidst handling, eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist etc. - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller gyldigt kort inden påstigning.

Vi mener således at kontrolafgiften på baggrund af ovenstående må anses som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt ved sagsbehandlingen hos kundeservice.

Baseret på ovenstående er det uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse (rejse), hun ikke har betalt for, hvorfor vi opretholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis kan vi henvise til [tidligere ankenævnsafgørelser](#), hvor afgørelserne hovedsageligt er faldet ud til fordel for det indklagede selskab – blandt andet finder vi afgørelsen i [klagesag 23-0125](#) for sammenlignelig med denne konkrete sag.”

Til dette har klageren anført:

” Selvom ankenævnet hævder, at zonerne fremgår tydeligt både på kort og i toget, oplevede jeg det anderledes. Som svagtseende er informationen om zonegrænserne ikke tilstrækkeligt markeret eller let forståelig. Kortene på stationerne og i toget er ikke tydelige nok med hensyn til grænsen mellem zonerne, hvilket gør det svært for svagtseende passagerer at navigere korrekt. Desuden viser rejse-appen kun de zoner, der er købt, men ikke et kort over, hvor de dækker til. Når man søger på rejsen i Rejseplanen, vises kun antal zoner og ikke hvilke specifikke zoner, der er inkluderet. Endvidere viser billedet, som blev taget af stewarden, også at zonegrænserne er svære at se, hvilket anerkendes i tilbageskrivelsen fra Metro Service. For en svagtseende er det endnu sværere at skelne disse detaljer. Det er afgørende, at sådanne informationer er let tilgængelige og forståelige for alle passagerer, hvilket i dette tilfælde ikke var opfyldt.

Jeg forsøgte at sikre mig, at mit pendlerkort dækkede hele rejsen, og jeg spurgte stewarden om min billet var gyldig ved at sige "Altså, er den okay?" allerede første gang, vi havde kontakt. Her var jeg tydeligt forvirret og det var tydeligt jeg havde til hensigt at rejse videre. Jeg blev dog ikke korrekt vejledt om, at der manglede en tillægsbillet for zone 03, hvilket jeg straks ville have anskaffet, hvis jeg var blevet informeret om det på det tidspunkt. Dette viser en mangel på effektiv vejledning fra stewardens side, hvilket kunne have løst problemet med det samme.

Det hævdes, at jeg ville have haft rig mulighed for at tjekke, om mit pendlerkort gjaldt til hele turen mellem Christianshavn og DR-byen. Dette er imidlertid ikke realistisk for flere årsager:

1. **Tidspres og Behov for Hurtige Beslutninger:** Under rejsen er der ofte et tidspres, hvilket gør det vanskeligt at stoppe op og tjekke detaljerede zonomapper eller kontakte kundeservice, især når toget er i bevægelse.
2. **Mangel på Tydelig Information i Rejsen:** Som tidligere nævnt, er zonerne ikke tydeligt markeret i rejse-appen, hvilket gør det besværligt at verificere, om pendlerkortet dækker hele turen.
3. **Begrænset Tilgængelighed af Hjælp:** Det er ikke altid muligt at finde hjælp under rejsen, og de gule opkaldspunkter kan være besværlige at bruge.

Proceduren, hvor jeg blev bedt om at fremvise min billet flere gange uden klar information om problemet med det samme, var unødvendigt krænkende og forvirrende. Dette skabte unødigt stress og forvirring, som kunne have været undgået med en mere effektiv og informativ kontrolprocedure. Jeg havde en gyldig billet før DR Byen, og hvis jeg var blevet informeret om problemet, da jeg spurgte om billetten var "okay", ville jeg have købt en tillægsbillet med det samme, da jeg havde appen åben.

Stewardens behandling kan anses for krænkende, idet han ikke blot undlod at vejlede korrekt, men også skabte en unødvendigt stressende situation ved at insistere på flere kontroltrin uden klar kommunikation. Ifølge retningslinjerne for god kundeservice skal personalet behandle alle passagerer med respekt og hjælpe dem med at løse eventuelle problemer med deres rejsehjemmel. I dette tilfælde følte jeg mig behandlet som en potentiel lovovertræder snarere end en betalende kunde, der blot havde brug for vejledning. Dette kan anses for at være i strid med principperne om respektfuld og hjælpsom kundeservice.

At stewarden har været ansat i mange år uden tidligere klager er ikke et tilstrækkeligt grundlag for at antage, at han agerede korrekt i denne specifikke situation. Erfaring alene garanterer ikke altid korrekt adfærd, især når der er specifikke omstændigheder, som kunne have været håndteret mere følsomt og informativt.

Jeg har tidligere observeret, at nogle kontrollører har udvist forståelse over for rejsende i lignende situationer og ladet dem tilkøbe billet eller ladet dem gå med en advarsel. Den manglende fleksibilitet i min situation kunne tyde på enten en overdrevet nidkærhed fra stewardens side eller en mulig interesse i at udstede kontrolafgifter. Denne

inkonsekvente praksis er uacceptabel og understreger behovet for en retfærdig behandling af alle passagerer.

Der er flere tidligere afgørelser, hvor passagerer har fået medhold i lignende situationer:

1. **Sag 2020-0258:** Ankenævnet fandt, at kontrolafgiften skulle annulleres, da passageren ikke var tilstrækkeligt informeret om behovet for en gyldig billet for hele rejsen.
2. **Sag 2020-0259:** Ankenævnet fandt, at passageren skulle fritages for kontrolafgiften, da der var ukorrekt information om billetkravene.
3. **Sag 2019-0300:** Ankenævnet fandt, at kontrollørens procedurer skulle have været mere fleksible, hvilket resulterede i annullering af kontrolafgiften.
4. **Sag 2019-0186:** Ankenævnet fandt, at kontrolafgiften skulle annulleres, da der var mangler i stewardens procedurer.

På baggrund af ovenstående argumenter og min oplevelse af situationen, håber jeg, at ankenævnet vil genoverveje min sag og tage højde for den mangelfulde information og vejledning, jeg modtog under min rejse. Jeg mener, at kontrolafgiften er pålagt på baggrund af en misforståelse og en uretfærdig behandling, og jeg beder derfor om, at den bliver annulleret.”

Hertil har indklagede svaret:

” Det er nye informationer, at klageren skulle være svagtseende, dette er ikke tidligere blevet nævnt.

I en situation som klagerens, hvor der måtte være tale om en svagtseende person, må det forventes, at passageren enten inden rejsen orienterer og sikrer sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til hele den ønskede rejse, da det i så fald kan være svært at orientere sig på stedet, eller alternativt på stationen inden påstigning gør brug af et af de gule opkaldspunkter, som findes flere steder på alle metrostationer samt i alle metrotog. Benyttes opkaldspunkterne kommer passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet, og denne operatør vil kunne rådgive og vejlede – og om nødvendigt sende en medarbejder til den pågældende station for assistance.

Det er også nye oplysninger, at klageren skulle have forsøgt at sikre sig, at pendlerkortet dækkede hele rejsen – denne oplysning kan ikke undersøges og eventuelt af- eller bekræftes på nuværende tidspunkt, da det ikke er forventeligt, at den pågældende medarbejder kan huske en eventuel dialog 2 måneder tilbage. Vores vurdering er, at hvis der er blevet spurgt om pendlerkortet var gyldigt, ville vores medarbejder naturligvis ikke have sagt ja, hvis det samtidigt var blevet oplyst af klageren, at hun skulle rejse længere end DR-byen. Pendlerkortet var gyldigt på tidspunktet for billetteringen, altså frem mod DR-byen og vores medarbejdere skal ikke vurdere, om en passager skal af på næste station eller skal køre længere. Det er passagerens eget ansvar – jf. de fælles landsdækkende rejseregler – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Det skal naturligvis igen beklage, hvis klageren har oplevet situationen og stewardens ageren som krænkende.

Vores personale er instrueret i at billettere og møde de passagerer, der af den ene eller anden årsag ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, skal de udstede en kontrolafgift.

Det er beklageligt at læse, hvis klageren skulle have oplevet situationer, hvor passagerer har fået en advarsel eller fået lov at købe billet ombord, det er bestemt ikke det vi forventer at vores personale. For at sikre at alle passagerer behandles ens, er der faste regler og retningslinjer, de skal overholde, herunder at

udstede kontrolafgifter til de passagerer, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Her må vi igen henvise til de fælles landsdækkende rejseregler.

Vi finder det ingeniende forkert, hvis en medarbejder – som i dette tilfælde – lige har billetteret en kunde, og herefter konstaterer at kunden ikke er stået af inden for billetten eller kortets gyldighedsområde, eller eventuelt bliver i tvivl om han eller hun nu så rigtigt ved den første billettering og derfor går tilbage for at tjekke kort eller billet igen.

I forhold til de tidligere afgørelser klageren har henvist til, finde vi ingen af dem sammenlignelige med denne konkrete sag.

Vi vurderer således fortsat at kontrolafgiften er blevet udstedt på korrekt grundlag og fastholder vort krav om betaling af 750 kr., idet klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand