

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0225

**Klageren:** XX på vegne af YY  
1051 København K

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. for manglende billet til hund. Fortolkning af rejseregler.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 29. april 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 22. juli 2014

#### Sagens omstændigheder:

YY rejste den 16. april 2014 sammen med sit barnebarn med metroen. Som rejsehjemmel havde de stemplet et 2-zoners voksenklippekort to gange. Desuden medbragte de en hund på 3,5 kg.

Efter metroen havde forladt Amagerbro st. var der kontrol af passagerernes rejsehjemmel, hvorpå YY kl. 11:40 blev pålagt en kontrolafgift på 375 kr. på grund af manglende billet til hunden.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift: " det var 2 voksne og 1 hund. Ingen hundebillet."

Den 29. april 2014 anmodede YY Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at billetteringen af hendes barnebarn og hende selv foregik på en ualmindelig fjendtlig måde, hvorfor hunden blev bange og puttede sig ind til hendes barnebarn, samt at kontrolafgiften var uberettiget udstedt i følge Metroens vejledning. Desuden anførte YY, at hendes barnebarn sagde til stewarden, at man gerne må have en lille hund med i S-togene, og at hun var sikker på, at det var det samme i metroen, hvorefter stewarden havde belært hendes barnebarn om, at man ikke kan sammenligne S-tog og Metroen.

Efter at klageren rykkede Metro Service telefonisk for et svar, skrev Metro Service den 22. maj 2014, at det "*desværre ikke [havde] været muligt for os at finde frem til din reklamation*".

Den 3. juni 2014 skrev klageren (XX) til Metro Service, at han havde fået overdraget sagen fra YY og gjorde gældende, at det kunne undre, at Metro Service først gør så meget ud af, at der skal udfyldes en klageformular, hvor det er meget vigtigt, at kontrolafgiftsnummeret er oplyst, så rykker for manglende betaling undgås, hvorefter kunden alligevel får en betalingspåmindelse med et rykkergebyr.

Herudover henviste klageren til brev af 22. maj 2014 til YY, hvori Metro Service gjorde det til YY's problem, at Metro Service ikke kunne finde reklamationen. Klageren vedhæftede kvitteringen for den indsendte klage af 29. april 2014.

Den 10. juli 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne, samt at følgende fremgik af metroens rejseregler:

*"Hunde er velkomne. Hunden skal holdes i snor og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og 6 bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere. Stewards kan afvise passagerer med hunde, der er til gene for andre passagerer. Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan medtages gratis. Større hunde kører på hundebillet. Til større hunde sælges abonnementskort, på samme vilkår som til børn og unge under 18 år. Førrehunde medtages gratis. Der må kun medtages én hund per person. Hunde må ikke opholde sig på togets sæder."*

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgiften på 375 kr. er udstedt fejlagtigt, da hunden var medtaget korrekt efter Metro Service egne rejseregler,

at Metro tidligere sendte et brev om, at de ikke kunne finde reklamationen. Denne form for rod i sagsbehandlingen er generende for kunden, og sømmer sig ikke for en offentligt ejet organisation,

at klageren ikke helt forstår Ankenævnet for Bus, Tog og Metros egne regler, da der i Ankenævnets brev af 15. august til Metro står at: *"Sekretariatet har i tidligere korrespondance fastsat en frist for selskabets svar i sagen. Denne frist er udløbet. Selskabet erindres derfor om at svare i sagen straks, hvorefter sagsbehandlingen vil fortsætte. Hvis selskabet ikke svarer, behandles sagen på det foreliggende grundlag."* Hvorfor overholder Ankenævnet ikke disse regler, og hvorfor får manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler ingen konsekvens?,

at der under alle omstændigheder er udvist passivitet, og at YY allerede af den grund ikke skal betale kontrolafgiften,

at der er tale om en lille hund, der har sin egen taske, og som er vant til at blive transporteret rundt,

at det afgørende i denne sag er, at stewarden var ligeglad med, om hunden var anbragt i sin egen taske,

at stewarden ikke havde styr på reglerne,

at der jo netop fra barnebarnet blev henvist til reglerne for S-tog, hvor små hunde anbragt i taske må medtages gratis,

at stewarden herefter kom med salven om, at en liter mælk jo heller ikke koster det samme i Netto som i Irma, da det er forskellige selskaber,

at stewarden gjorde gældende, at "alle hunde skal have billet uanset størrelse", samt

at det ikke er i orden, at Metro Services eget personale ikke kender regler for hunde.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at det af informationstavlerne – **Metroinformation** – som forefindes på alle vore stationer, under punkt 5 fremgår, at:



Hunde kan medtages, hvis de er i snor og ikke er til gene for andre passagerer. Der må kun medtages én hund pr. person. For hunde der ikke medbringes i kurv eller taske kræves billet (børnebillet).

Dogs are allowed on trains, provided they are kept on a leash and do not cause inconvenience to other passengers. Only one dog per person is allowed.

A valid ticket (child fare) is required for dogs not carried in a basket or bag.

At det af informationstavlerne – **Trafikinformation** – som ligeledes forefindes på alle vore stationer under **Hunde** fremgår, at:

### Hunde

Din hund rejser på børnebillet. Dog rejser mindre hunde gratis, når de transporteres i en taske.

At det under afsnittet **Hunde** i **Metroens rejseregler** blandt andet fremgår, at:

## Hunde

Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan medtages gratis. Større hunde kører på børnebillet. Førrehunde medtages gratis. Der må kun medtages en hund pr. person.

Hunden skal holdes i snor, må ikke opholde sig på togets sæder og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og 6 bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere.

At der ikke er nogen regler for, hvor store eller små hunde må være for at blive transporteret i en taske eller i en kurv, men at kravet blot er, at hunden er anbragt i tasken eller kurven, når den transporteres,

at hvis ikke hunden er i tasken eller kurven, skal der indløses børnebillet til hunden,

at stewarden, der udstedte kontrolafgiften, derfor handlede helt efter gældende regler, da hunden ikke var anbragt i hverken taske eller kurv,

at Metro Services billetterende personale ikke må forholde sig til enkeltsager, men alene skal forholde sig til, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej,

at efterfølgende sagsbehandling foregår ved skriftlige henvendelser til Metro Kundeservice,

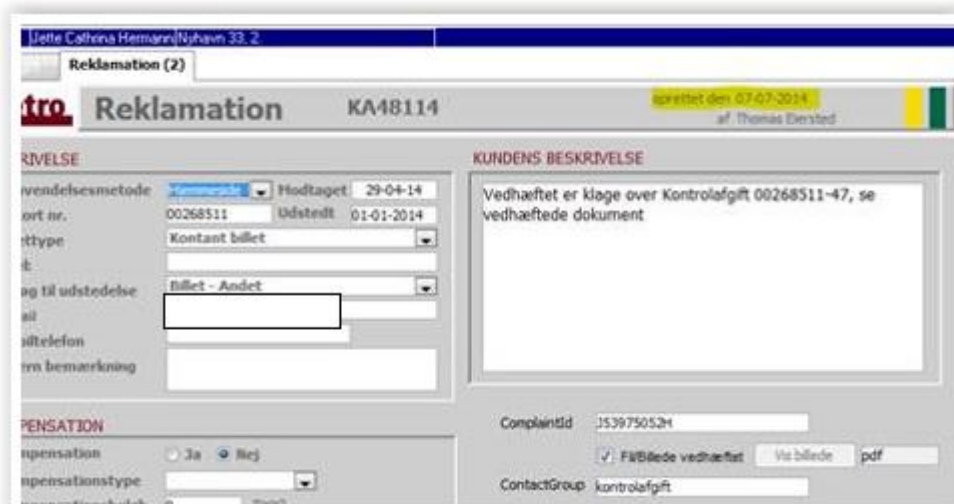
at reglerne for medtagelse af hunde er de samme, uanset om der benyttes tog, bus eller metro,

at Metro Service skal beklage, at det ikke af deres svar af 10. juli 2014 til klager fremgår, at selve klagen og klagers oplevelse af stewarden og billetteringssituationen allerede i forbindelse med denne sagsbehandling blev videresendt til den ansvarlige for deres stewardkorps,

at det er helt almindelig procedure, når der klages over en af Metro Services medarbejdere, at en sådan klage videregives til den ansvarlige for området, som herefter internt følger op på den konkrete hændelse,

at de finder klagesag 2012-0366 sammenlignelig med denne sag. Afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab,

at det er korrekt, at Metro Service ikke i første omgang havde modtaget reklamationen fra YY, hvilket også fremgår af det vedhæftede bilag 1 (indlæsningsdatoen ses oppe i højre hjørne):



The screenshot shows a web-based complaint form for Metro Service. The title is 'Reklamation (2)' and the reference number is 'KA18114'. The form is dated 'oprettet den 07-07-2014' and created by 'Thomas Eriksen'. It is divided into several sections: 'RIVELSE' (Complaint details), 'KUNDENS BESKRIVELSE' (Customer description), and 'PENSATION' (Compensation). The 'RIVELSE' section includes fields for 'Hodtaget' (29-04-14), 'Udstedt' (01-01-2014), and 'Kundens Beskrivelse' (Vedhæftet er klage over Kontrolafgift 00268511-47, se vedhæftede dokument). The 'PENSATION' section includes a 'Complaintid' field (1539750524) and a 'ContactGroup' field (kontrolafgift).

At Metro Service blev

klar over den manglende henvendelse, da YY kontaktede Metro Service telefonisk den 22. maj 2014, efter at de havde fremsendt betalingspåmindelse 1 udskrevet den 21. maj 2014. Som svar på denne henvendelse fremsendtes samme dag brevet, hvori Metro Service udbad sig en kopi af bekræftelsen, som YY havde modtaget,

at Metro Service samtidig gik i gang med at undersøge den manglende henvendelse på baggrund af sagsnummeret, som blev oplyst under telefonsamtalen,

at det desværre viste sig, at der den pågældende dag var nogle enkelte henvendelser, som ikke var blevet videresendt fra deres eksterne leverandør, men at den konkrete henvendelse blev fundet og indsat i systemet den 7. juli 2014,

at de beklager, at de grundet mange sager kombineret med sommerferie ikke overholdt deres normale svarfrist, men at de ikke mener, at der tale om retsfortabende passivitet,

at alle sager behandles hos Metro Service alene på baggrund af fakta, hvilket også gør sig gældende her, hvorfor de ikke er enige i klagers opfattelse af, at der er udvist retsfortabende passivitet,

at både Metro, Movia og DSB's rejseregler foreskriver, at der for alle hunde – uanset størrelse – som ikke transporteres i taske eller kurv, skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke det, vil der blive udstedt en kontrolafgift på kr. 375.,

at reglerne for medtagelse af hunde og rejsehjemmel til hunde, som tidligere nævnt, fremgår af Metroens rejseregler,

at disse regler nu pr. 15. september 2014 er blevet erstattet af et sæt fælles rejseregler for hele den kollektive trafik på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Det skal dog bemærkes, at der ikke er blevet ændret i reglerne omkring hunde og billet, hverken hos Movia, DSB eller Metro,

at sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som ikke kan genkende det af klageren citerede, samt

at stewarden bekræfter, at der var tale om en hund, som ikke befandt sig i kurv eller taske på billetteringstidspunktet, hvorfor kontrolafgiften således var udstedt på korrekt grundlag.

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet sendte sagen i høring i Metro Service den 22. juli 2014 med en svarfrist på 10 arbejdsdage. Der var tale om sommerferieperiode. Den 15. august 2014 sendte sekretariatet en rykkerskrivelse til Metro Service med anmodning om at svare straks. Den 9. september 2014 modtog sekretariatet svaret fra Metro Service og videresendte dette samme dag til klagerens kommentarer.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Fra metroens rejseregler vedrørende hunde:

### **Hunde**

Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan medtages gratis. Større hunde kører på børnebillet. Førrehunde medtages gratis. Der må kun medtages en hund pr. person.

Hunden skal holdes i snor, må ikke opholde sig på togets sæder og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og 6 bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere. Metro Stewarder kan afvise passagerer med hunde, der er til gene for andre passagerer.

Fra [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) om hunde:

## Hunde

Du kan tage din hund med i toget – bare ikke i de dyrefri områder. Der gælder forskellige regler alt efter hundens størrelse.

### Små hunde og andre mindre dyr

Helt små hunde og andre mindre kæledyr kan du tage gratis med, hvis de under hele rejsen transporteres i en håndtaske, bur eller lignende. Tasken må ikke være større end 100 x 60 x 30 cm. Tasken placeres under eller over din plads, på skødet eller på områder indrettet til bagage.

### Større hunde

Hvis du vil medbringe en hund, der er så stor, at den ikke kan være i en taske til små hunde, skal du købe en Børnebillet til den. Hunden skal være på gulvet under hele rejsen. Køb Pladsbillet til din hund, når du rejser med [InterCity](#) eller [InterCityLyn](#), så du sikrer dig, at der er plads til hunden på gulvet foran sædet.

### Fra de dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

Billetter og klippekort til børn

Børn betaler ca. halv pris, når de rejser på billet eller klippekort.

Børn under 12 år

Et barn under 12 år betaler børnepris når det rejser alene. Og kan gratis tage et barn under 12 år med. To børn under 12 år kan rejse gratis, når de følges med en voksen med gyldig billet eller kort. Fire børn under 12 år kan rejse sammen på én voksenbillet eller ét voksenklip.

Børn under 16 år

Et barn under 16 år betaler børnepris. Og kan gratis tage et barn under 12 år med. Klippe kort til børn under 16 år men over 12 år fås til to og tre zoner. Billetter og klippekort til børn har samme gyldighed som de tilsvarende for voksne. Se afsnittet "Gyldighed og brug".

To børn under 16 år men over 12 år kan rejse sammen på voksenbillet eller -klip.

### **Den konkrete sag:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nævnet ønsker at træffe afgørelse på så korrekt og oplyst et grundlag som muligt, hvorfor det i det fleste sager er nødvendigt at afvente modtagelsen af det indklagede selskabs kommentarer og bilagsmateriale.

Ankenævnet er opmærksom på Metro Services sagsbehandlingstider og har tidligere rettet henvendelse til selskabet derom og fået oplyst, at selskabet arbejder på at forbedre denne. Det sene

svar fra Metro Service i denne sag medfører ikke, at klageren har fået en berettiget forventning om, at Metro Service havde frafaldet kontrolafgiften.

Det er i Metroens rejseregler tydeligt omtalt, hvorledes passagerer med hunde skal transportere hunden, hvis der ikke skal betales børnebillet; nemlig i taske eller kurv. Hvis passageren vælger anden transportmåde, skal der betales børnebillet. Dette er uafhængigt af hundens størrelse.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter stewarden er blevet hørt og har udtalt, at hunden ikke befandt sig en i en taske eller kurv, og det af YY i sin første henvendelse til Metro Service oplyste om, at *"hunden blev bange og puttede sig ind til mit barnebarn"*, samt det anførte om, at barnebarnet havde anført, at man i S-toget måtte medbringe en lille hund, og at hun var sikker på, at det samme gjorde sig gældende i metroen, lægger ankenævnet til grund, at hunden ikke var placeret en taske eller kurv, som foreskrevet i rejsereglerne, men at klageren og barnebarnet alene grundet hundens lille størrelse var den overbevisning, at billet til hunden ikke var påkrævet.

Dette underbygges af den drøftelse om hundens størrelse, som YY gengiver fandt sted. Det af stewarden anførte om, at hundens størrelse var underordnet, og at der uanset hvad, skulle købes billet til hunden, må efter ankenævnets opfattelse forstås således, at når hunden ikke var i taske eller kurv, var størrelsen på hunden underordnet, idet der under alle omstændigheder skulle være købt en børnebillet til hunden.

Det er først i klagerens sidste svar til ankenævnet anført, at hunden befandt sig i en taske. YY, som oprindeligt klagede over kontrolafgiften, har aldrig gjort dette gældende.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det er hensigtsmæssigt for alle parter med klare retningslinjer, således at der ikke opstår usikkerhed hos passagerer eller stewards om, hvorledes rejsereglerne skal fortolkes, når der medbringes hunde i metroen. Ankenævnet finder at reglerne er klare på dette punkt, idet hunden skal transporteres i enten kurv eller taske, hvis der ikke skal købes separat børnebillet til hunden.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at YY skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 kr. Beløbet skal betales til Metro Service inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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



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

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand