

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0093
<b>Klageren:</b>	XX 2400 København NV
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S V/Metro Service A/S 21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 375 kr. grundet rejse uden billet til klagerens hund
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør principalt gældende, at kontrolafgiften ikke opfylder begrundelseskravet i forvaltningsloven, hvorfor den er ugyldig, og subsidiært, at hans hund var i en taske, som kontrolløren dog ikke ville godkende som en taske  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. september 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 kr., men skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr på 160 kr. og modregne dette beløb i kontrolafgiften.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 16. april 2022 med sin hund med Metroen. Det fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler, at:

*"små hunde må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse. Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller lignende. For større hunde betales børnepris. Dyr må ikke være på sæderne."*

Klageren oplyser, at han transporterede sin hund, der vejer 5-6 kilo, i en skuldertaske med stropper med omtrentlige dimensioner på 50cm x 30cm x 10cm, og at den opfylder reglernes formål om, at hunden ikke skal være til gene for de medrejsende eller optage for megen plads. Under rejsen blev han kontaktet af en kontrollør, der mente, at hans taske ikke opfyldte rejsereglernes betingelser, og kontrolløren sagde: "Det dér er ikke en taske". Stewardens mundtlige begrundelse for kontrolafgiften blev ikke nedfældet på skrift på selve kontrolafgiften. Han diskuterede med stewarden – først ombord på metroen - og efterfølgende ude på perronen, hvor han forsøgte at forstå begrundelsen for kontrolafgiften ved at spørge, hvad der ellers udgjorde en taske. Han spurgte ind til reglernes formål, men der fulgte absolut ingen mundtlig uddybning fra stewardens side, og klageren tilkendegav, at stewarden så måtte udstede kontrolafgiften, så klageren efterfølgende kunne klage over den.

Metro Service oplyser, at ifølge stewardens forklaring havde klageren hunden i snor og ikke i taske. Da klageren så stewarden, tog han en stofpose ud af lommen og begyndte at sætte hunden ned i den. Hvis hunden havde været transporteret i en taske, bur eller transportkasse, ville stewarden aldrig have udstedt en kontrolafgift. Stewarden oplyste mundtligt årsagen til kontrolafgiftens udstedelse, og stewarden skrev følgende i en note på den interne elektroniske kontrolafgift i forbindelse med udstedelsen:

"

**<OtherText>i det jeg møder pax er han igang med at sæt hunden i ind pose.jeg forklarer ham at hunden skal være i ind taske vil gerne give konduite men han vil ikke samarbejde og påstår jeg ikke kender reglerne.</OtherText>**

"

Det indbetalingskort og kontrolafgift, som klageren fik udleveret, så ud som gengivet nedenfor, og klageren har oplyst, at der i feltet "årsag" var sat et minus: "%".

Forside:

Reg.nr. _____ Kontonr. _____		<b>INDBETALINGSKORT</b>	
<p><b>Betaling af kontrolafgift</b></p> <p>Det skyldige beløb skal betales inden <b>14 dage</b> efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan ske med kreditkort ved at scanne QR-koden nederst på kontrolafgiften eller på <a href="https://payment.metroservice.dk">https://payment.metroservice.dk</a>. Betaling kan endvidere foretages via bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden <b>14 dage</b> efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.</p> <p>Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via Gældsstyrelsen/SKAT eller retslig inkasso mod gebyr.</p> <p>Med venlig hilsen Metro Kundeservice</p>		<p>Kan betales i pengeinstitut, ved brug af QR-kode eller via <a href="https://payment.metroservice.dk">https://payment.metroservice.dk</a></p> <p>Kreditornummer 85 61 16 15</p> <p>Beløbsmodtager Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S <a href="http://www.dinoffentligetransport.dk">www.dinoffentligetransport.dk</a></p> <p><b>M</b></p> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>	
Kroner _____ Øre _____		Betalingsdato _____	
<b>00</b>			
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag _____ Måned _____ År _____	
		FIK 751 (11.12) 736-113710	
<b>+71&lt;000000103950341 +85611615&lt;</b>			
Kontrolafgiftsnr.: 01039503-41			
Fare evasion ticket no.		<b>M</b>	
Dag Day	Måned Month	År Year	Klokken Time
_____	_____	_____	_____
Steward ID			_____
			For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back
Fra From		Indbetalers navn og adresse	
Til To			
Årsag Cause		<p><b>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse</b></p> <p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro i zone 1-99 fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedget.</p> <p><b>Important information about your continued journey</b></p> <p>The payment slip for this fare evasion ticket is valid as a single fare ticket for your continued journey. The fare evasion ticket is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the fare evasion ticket was issued. If the fare evasion ticket is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro in zones 1 through 99.</p>	
Kroner _____ Øre _____			
Ialt Total		<b>00</b>	
Kreditornummer 85 61 16 15			
<p><b>M</b></p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S <a href="http://www.dinoffentligetransport.dk">www.dinoffentligetransport.dk</a></p>		<b>0103950341</b>	

Bagside:

**Du har netop modtaget en kontrolafgift**

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og-år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldestgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

**Ønsker du at klage?**  
Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget eller den betjening du har fået af stewarden, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan henvende dig på: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/kontrolafgift/>. Her kan du også læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Du kan også skrive til os på adressen:  
Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S  
Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejsetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort. Skyldes kontrolafgiften udløbet pendlerkort, kan afgiften reduceres hvis pendlerkortet fornyes med start samme dag, som afgiften er udstedt og hvis gyldighedsperioden ikke er overskredet med mere end en hverdag.

**Payment of fare evasion ticket and complaint options**  
The fare evasion ticket must be paid within 14 days of the date of issue. The fare evasion ticket can be paid online using a credit card, by scanning the QR code on this payment slip, or by visiting the website <https://payment.metroservice.dk>. This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the fare evasion ticket must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your fare evasion ticket can be reduced when documentation is sent to us. If your commuter pass was expired, reduction is possible as long as the pass is not expired by more than 24 hours and is immediately renewed following issue of a fare evasion ticket and documentation is sent to us. A complaint form is available on <https://dinoffentligetransport.dk/tourist/help/>

Contact information:  
Metro Customer Service  
Metrovej 3, 2300 København S  
Phone number +4570151615  
Opening hours: 10 AM through 2 PM

Metro Service har fremlagt den elektroniske interne kontrolafgift, og det fremgår heraf, at kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt fra København H til Nørrebro kl. 10:54:57 og blev afsluttet kl. 11:03:24. Som årsag til kontrolafgiften på 375 kr. var anført: "Intet forevist".

Den 16. april 2022 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte:

"Jeg har modtaget kontrolafgift for ikke at have min hund i en taske, selvom jeg havde min hund i en taske. Der er desuden ikke anført begrundelse på min afgift. Hele hundens krop er dækket i tasken, ligesom den ikke kan bevæge sig og ligesom jeg kan bære den lange distancer i tasken. Jeg er flittig bruger af metro, og jeg forsøger kun at indordne mig under jeres regler om at transportere hund."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 20. april 2022 med følgende begrundelse:

"Du har modtaget en kontrolafgift, idet du ikke kunne fremvise gyldigt kort eller billet til din hund under billettering i metroen. Jeg har undersøgt din sag med den pågældende steward, men vi kan ud fra undersøgelsen ikke bekræfte, at din hund var i en taske på

billetteringstidspunktet. Vores steward er uddannet i de rejseregler der gør sig gældende, og hvis en hund ikke er i en taske under hele rejsen, er kontrolafgiften pålagt med rette.

Af de fælles rejseregler for bus, tog og metro, der bl.a. findes [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) fremgår følgende omkring rejser med hunde i metroen:

”Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i pkt. 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse. Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller lignende. For større hunde betales børnepris. Der må højst medtages én hund i snor pr. kunde.”

Af ovenstående fremgår det, at såfremt hunden, stor som lille, ikke er anbragt i taske, så skal der indløses en hundebillet. Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift derfor, og jeg vedhæfter et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.”

Teksten på girokortet, som Metro Service vedhæftede:

16-04-2022	Intet forevist		
	1 Hund		375,00
		<b>Skyldigt beløb i alt</b>	<b>375,00</b>

Klageren skrev på ny samme dag til Metro Service:

”Begrundelsen jeg fik - som den pågældende steward vel at mærke ikke har ønsket at nedfælde på skrift - var, at min taske ikke kvalificerede som en taske. Jeg spurgte, hvad en taske var, og hvorfor min taske ikke var en taske. Det kunne han ikke svare på, men fastholdte dog bare, at min taske ikke var en taske. Jeg spurgte, hvad formålet med taskereglen var - spørgsmålet var retorisk, fordi det åbenlyst er, at man har sin hund under kontrol, at den fylder mindre, og at den ikke er til gene for andre medrejsende. Den pågældende steward ønskede slet ikke at tale om dette, men gentog blot, at min taske i hvert fald ikke er en taske.

Jeg var en flittig pendler med min hund, og jeg er blevet stoppet af andre af jeres kontrollører adskillige gange med min hund i den selv samme taske. Aldrig har der været et spørgsmål eller en bemærkning til min taske - aldrig! jeg fik første gang en hunde-kontrolafgift, da jeg boede på Vestamager i 2020, hvor jeg første gang stiftede bekendtskab med reglen om at bære hund i taske. Siden har jeg brugt den pågældende taske under et indtryk af, af jeg overholdte reglerne. Et indtryk, der blev bestyrket af jeres handlinger. Hvordan skal jeg kunne forstå jeres regler, når I selv

håndhæver dem komplet inkonsekvent og tilsyneladende ikke er internt afklarede med reglernes nærmere indhold?

Hvordan skal fortolkningstvivl i jeres regler om, hvad der udgør en taske, komme en godtroende forbruger til skade? Er det ikke rimeligt, at I klart fremhæver i reglerne, hvad der er i hvert fald ikke udgør en taske?

Hvorfor smider I en kontrolafgift afsted uden at forklare reglerne, når det er helt åbenlyst, at jeg har forsøgt at efterleve dem ved at anbringe min hund i min taske? Det er samlet min opfattelse, at den pågældende stewards handlinger har karakter af chikane, grænsende til magtmisbrug.”

Metro Service meddelte klageren den 21. april 2022, at de fastholdt kontrolafgiften efter at have gennemgået sagen på ny.

Klageren indbragte derpå sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor han gjorde gældende, at kontrolafgiften formelt set er ugyldig, fordi han ikke fik en skriftlig begrundelse på selve afgiften, der blot var udfyldt af stewarden med et ”%” i feltet, hvor begrundelsen normalt står. Videre anførte han, at ugyldigheden følger af princippet i forvaltningslovens § 22, hvorefter afgørelser skal ledsages af en skriftlig begrundelse, medmindre borgeren får fuldt medhold. Endelig gjorde han gældende, at kontrolafgiften skal annulleres, fordi Metro Services begrundelse, at hans taske ikke er en taske i overensstemmelse med rejsereglerne, er materielt forkert.

Sekretariatet har under ankenævnsagens forberedelse anmodet klageren om at indsende et foto af den taske, han transportererede hunden i, men klageren har ikke reageret.

Metro Service har under ankenævnsagen haft sagen til udtalelse hos stewarden, der har oplyst følgende:

*”Pax havde hunden i snor da jeg mødte ham i toget. Da han så ser mig, hiver han en stof pose ud af lommen og begynder at sætte hunden i den. Pax har ret i den begrundelse jeg gav ham angående udstedelsen af kontrolafgiften. P.s. jeg har vedlagt et billede af den type pose han havde med sig.*



”

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ankenævnet tidligere har udtalt (i afgørelse 2010-0239), at uden konkret hjemmel i lov eller aftale er Metro Service A/S ikke omfattet af forvaltningslovens regler, herunder pligten til at give fyldestgørende begrundelse for deres afgørelse.

Ankenævnet kan derfor ikke tage klagerens påstand om, at kontrolafgiften formelt set er ugyldig, til følge. Det er dog ankenævnets opfattelse, at Metro Service i tilfælde, hvor de er gjort opmærksom herpå, fx i en henvendelse fra en passager, der har fået en kontrolafgift, skriftligt begrunder deres afgørelser efter principperne i forvaltningsloven og i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik. Dette gør sig efter ankenævnets opfattelse også gældende i nærværende sag.

Klageren har oplyst, at han diskuterede med stewarden ombord på metroen og ude på perronen efterfølgende. Stewardens indtastninger på den elektroniske kontrolafgift viser, at det tog ca. 7 1/2 minutter at udstede kontrolafgiften.

Efter klagerens oplysninger satte stewarden et "%" i feltet "Årsag" på den kontrolafgift på 375 kr., der blev udleveret til ham. Ankenævnet opfatter dette minustegn som "manglende billet til hund", idet en kontrolafgift på 375 kr. enten er til hunde eller børn under 16 år, og klageren rejste med en hund.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at klageren blev givet en begrundelse for kontrolafgiftens udstedelse, og han har da også i den allerførste henvendelse til Metro Service skrevet, at han havde fået en kontrolafgift *for ikke at have sin hund i en taske, selv om han havde sin hund i en taske.*

Ankenævnet bemærker, at Metro Service i afgørelsen til klageren den 20. april 2022 fastholdt kontrolafgiften med en henvisning til rejsereglernes punkt 5 om transport af hunde og til deres undersøgelse af sagen, hvorefter hunden ikke var i taske på billetteringstidspunktet.

Ankenævnet skal herefter afgøre, om kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Stewarden anførte i en note i den elektroniske interne kontrolafgift, at klageren, da han fik øje på stewarden, var i gang med at sætte hunden i en pose. I udtalelsen til Metro Service har stewarden oplyst, at hunden var i snor, da klageren fik øje på stewarden, hvorefter klageren tog en stofpose op af lommen og begyndte at sætte hunden deri.

På baggrund af disse oplysninger finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at klageren ikke transporterede hunden i taske, bur eller transportkasse inden billetteringstidspunktet. I et sådant tilfælde skal der købes en børnebillet til hunden, og det er i den henseende underordnet, om hunden *kan* transporteres - i fx en stofpose som klagerens.

Klageren foreviste ikke billet til hunden ved billetteringen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet har med afgørelsen ikke taget stilling til, om klagerens stofpose falder under rejsereglernes punkt 5 om gratis transport af hunde i "dertil beregnet taske, bur eller transportkasse".

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har omgået rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at

kontrolafgiften skal frafaldes. Men ankenævnet bemærker, at det er nødvendigt med klare rejse-regler, når passageren selv har ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel, og Metro Service an-modes om at tilkendegive skriftligt over for klageren, om hans stofpose opfylder kravet i rejseregler-nes punkt 5.

Stewarden har til Metro Service udtalt, at klageren *har ret i den begrundelse, jeg gav ham angå-ende udstedelsen af kontrolafgiften*, og har indsendt et foto af den type stofpose, som klageren trak op af lommen.

Ankenævnet lægger herefter til grund, som klageren har gjort gældende, at diskussionen med klageren også gik ud på, om stofposen kvalificerede sig til at opfylde beskrivelsen i rejsereglerne om transport af hunde i *dertil beregnet taske, bur eller transportkasse*.

Det kan derfor ikke afvises, at dette var baggrunden for, at klageren har indbragt sagen for anke-nævnet, hvilket kostede ham et klagegebyr på 160 kr.

Da det ikke er defineret i rejsereglerne, hvad der udgør en "dertil beregnet taske", finder anke-nævnet, at stewardens skønsudøvelse ikke nødvendigvis er korrekt, og Metro Service skal derfor godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr., der modregnes i kontrolafgiften.

Ankenævnet henstiller til, at trafikvirksomhederne nærmere definerer, hvad der udgør en "dertil beregnet taske" i rejsereglernes punkt 5.

## **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 trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

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

§ 14, 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 identi-tet."

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har ved-taget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift. I henhold til punkt 2.7.1. skal kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, betale en kontrolafgift. Ifølge punkt 2.7.2. ud-gør kontrolafgiften 375 DKK for hunde.

Punkt 5:

"5. Dyr



Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller lignende.

For større hunde og hunde i "hundevogn" betales børnepris.

Der må højst medtages 1 hund i snor eller i "hundevogn" pr. kunde.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Se dog afsnit 5.1.

Kunder med dyr skal vise særligt hensyn over for øvrige kunder og følge personalets anvisninger. Dyr må ikke være på sæderne.

#### 5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr

.....

Af hensyn til øvrige kunder er særlige pladser i bussen, i metro og afdelinger i toget friholdt for dyr. Der henvises til skiltning i bus og tog. For yderligere retningslinjer henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21)."

[Afsnit 4.2.:

4.2. Personlig bagage Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads. Som bagage kan sammenklappede cykler og (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af. Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Desuden kan effekter, der ikke overholder målene, medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer. Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.]"

Fra Forvaltningsloven LBK nr. 433 af 22/04/2014 §§ 22-24:

"§ 22. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

§ 23. Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. En begæring herom skal fremsættes over for myndigheden inden 14 dage efter, at parten har modtaget underretning om afgørelsen.

Stk. 2. En begæring om skriftlig begrundelse efter stk. 1 skal besvares snarest muligt. Hvis begæringen ikke er besvaret inden 14 dage efter, at begæringen er modtaget af vedkommende myndighed, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår begæringen kan forventes besvaret."

**Folketingets Ombudsmand** har udtalt, at myndighedens begrundelse skal fremtræde som en forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det indhold, den har, og skal indeholde en henvisning til

de retsregler, som afgørelsen er truffet i henhold til. I det omfang afgørelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Begrundelsen skal desuden om nødvendigt indeholde en kort redegørelse for de oplysninger om sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen. I sager, hvor afgørelsen er meddelt skriftligt, kan den efter omstændighederne blive ugyldig, hvis begrundelsen helt mangler eller på afgørende punkter er ufyldstgørende.

Fra ankenævnets vedtægter:

**”§ 24.** En forbruger skal betale et gebyr på 160 kr., hvis klagen angår et beløb på 160 kr. og derover. Hvis klagen ikke angår et økonomisk krav eller angår et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage eller forliges til forbrugeren til fordel inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, (forbrugerklageovens § 16).”

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg klager principalt over, at jeg har modtaget en fysisk, skriftligt kontrolafgift, [nummeret er udeladt], hvor udsteder har undladt at anføre en skriftlig begrundelse. Der er på min fysiske kontrolafgift alene anført et ”%” i feltet, hvor en begrundelse sædvanligvis anføres. Det følger af princippet i forvaltningslovens § 22, at afgørelser - og selvsagt i særdeles noget så byrdefuldt som bødeforlæg/kontrolafgifter - skal ledsages af en skriftlig begrundelse, medmindre en borger får fuldt medhold. Af denne årsag er afgørelsen/kontrolafgiften ugyldig.

Jeg bemærker i forlængelse heraf, at man ved første ”klageinstans” - det vil sige Kundeservice i Metro Service - har set komplet bort fra min tilkendegivelse om, at bødeforlægget ikke var skriftligt begrundet. Jeg bemærker endvidere, at manglende begrundelse på skriftlige afgørelser er en stærk ugyldighedsindsigelse, der følgelig ikke kan repareres eller gives i bagudrettet.

Jeg klager subsidiært over bødeforlæggets materielle genstand. Den mundtlige begrundelse, jeg modtog, men som man ikke fandt anledning til at nedfælde på skrift, var at min taske til at medbringe hund ikke kvalificerede til at være en taske efter trafikselskabets regler, og jeg citerer den medarbejder, der repræsenterede bødeudsteder: ”Det dér er ikke en taske”.

Regelgrundlag:

Det fremgår af reglerne på <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/cykler-dyr-og-bagage/>, at: ”Små hunde, og andre mindre dyr, der bæres i taske eller bur, betragtes som håndbagage og må medbringes gratis. Tasken eller buret må maksimalt måle 30 x 60 x 100 cm, og dyret skal forblive i taske eller bur under rejsen.”

Videre fremgår det: ”Hvis du rejser med en hund, der er for stor til at være i en taske, et bur \_eller lignende\_, eller sidder i en hundevogn, skal du købe en børnebillet til den.” (Min understregning af ”\_eller lignende\_”).

Det følger af forbrugerbeskyttende principper og af almindelige juridiske aftaleretlige principper, herunder koncipistreglen, at uklarhed i en aftales vilkår - i dette tilfælde standardbetingelser for brug af metro - ikke

skal komme en godtroende forbruger til skade.

Faktiske omstændigheder:

Jeg stiftede første gang kendskab til reglerne anført ovenfor, da jeg i 2020 på metro modtog kontrolafgift for ikke at have min hund i taske. Den var ganske rigtigt ikke i en taske, og kontrolafgiften betaltes. Herefter har jeg konsekvent båret min hund i en skuldertaske med stropper med cirka dimensioner 50x30x10 (ex stropperne, det vil sige kun selve taskens dimensioner). Hunden, der er fem-seks kg. størrelse, er bekvemt i tasken, men kan dog ikke røre på sig nævneværdigt. Derudover opfylder tasken klart reglerens formål om, at hunden ikke skal være til gene for medrejsende eller optage for megen plads.

Såfremt det er relevant for behandling af denne påstand/dette anbringende - og altså kun i fald at I ikke giver medhold under min principale påstand - ønsker jeg at fremlægge fotodokumentation, hvor hunden er anbragt i den omtalte taske.

Stor var min overraskelse, da jeg den 16. april 2022 fik at vide, at min taske, der alene anvendes til at opbevare min hund, ikke var en taske. Jeg har som angivet ovenfor benyttet mig flittigt af metro i Københavnsområdet med min hund i tasken, og jeg er da også blevet stoppet af et stort antal kontrollører, der aldrig har skænket det en tanke, om min taske nu også virkeligt var en taske efter forståelsen i trafikelskabets regler.

"Taske"-spørgsmålet affødte følgelig en diskussion med den medarbejder, der repræsenterede bødeudsteder; først på metroen og efterfølgende på stationen. Jeg forsøgte at forstå bødeforlæggets begrundelse ved mundtligt at spørge til, hvordan han mente, at min taske ikke var en taske, hvad der ellers udgjorde en taske, jeg spurgte ind til reglerens formål og jeg spurgte, om min taske da ikke opfyldte disse. Der fulgte ingen - absolut ingen - uddybning mundtligt, og jeg tilkendegav, at medarbejderen så måtte udstede bøden, hvorefter jeg ville klage over bødeforlægget. Måske af denne årsag - men dette er selvsagt blot gisninger - anførte medarbejderen, der repræsenterede bødeudsteder, ikke nogen begrundelse på det fysiske bødeforlæg.

Efterfølgende har første "klageinstans", det vil sige kundeservice i Metro Service, blot helt overordnet anført "Du har modtaget en kontrolafgift, idet du ikke kunne fremvise gyldigt kort eller billet til din hund under billettering i metroen." Man har således slet ikke forholdt sig til min gengivelse af forløbet og af dialogen med medarbejderen, der repræsenterede bødeudsteder, om, hvorvidt min taske var en taske. Det er ikke alene usagligt, men også på kant af officialmaksimen, der sigter efter at finde den materielle sandhed - ikke at forsvare medarbejderes fejl.

-

Det er samlet min opfattelse, at det er en helt uhørt dårlig behandling af en (nu forhenværende) loyal kunde, der kun har forsøgt at efterkomme trafikelskabets regler om at transportere hunde i håndtasker.

Under begge påstande/anbringender: Bødeforlæg, kr. 375, frafaldes, klagegebyr tilbagebetales.

I fald at jeg ikke får fuldt medhold ønsker jeg oplysninger om eventuelle yderligere rekursmuligheder og sekundært frister for indbringelse af nærværende tvist for domstolene. Jeg forbeholder mig retten til at gøre yderligere påstande og anbringender gældende for domstolene."

**Indklagede anfører følgende:**

”Klageren har fået udstedt en kontrolafgift den 16. april 2022, kl. 10:54, idet han medtog en hund uden at have billet til denne, og heller ikke transporterede denne i taske, bur eller transportkasse.

At årsagen til kontrolafgiftens udstedelse ikke fremgår af selve kontrolafgiften, anser vi ikke som relevant, idet klageren i forbindelse med billetteringen mundtligt har fået oplyst årsagen til kontrolafgiftens udstedelse.

Endvidere fremgår det af girokortet, der var vedhæftet vores besvarelse af 20. april 2022 som svar på klagerens anke af 16. april 2022, at kontrolafgiften er udstedt for en hund, samt at der intet er forevist.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive transportmidler i hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar – inden påstigning – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til sig selv og eventuelle børn, hund og cykel.

Den gyldige rejsehjemmel skal til enhver tid kunne fremvises ved billetkontrol. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift jf. De fælles landsdækkende rejseregler punkt **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

#### **2.7.2. Afgift**

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Ligeledes af De fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet under punkt **5 Dyr:**

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.

Af punkt **4.2 Personlig bagage** fremgår det:

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads.

Som bagage kan sammenklappede cykler og (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af.

Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm.

Desuden kan effekter, der ikke overholder målene, medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer. Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.

Vores billetterende personale må ikke i kontrolsituationen forholde sig til enkeltsager, de skal alene forholde sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej, og i øvrigt forholde sig til om Metroens og de fælles landsdækkende rejseregler overholdes.

Ønsker kunden at klage over en udstedt kontrolafgift, skal dette altid gøres skriftligt til Metro Kundeservice.

I den konkrete sag har klageren rejst med en hund, som ikke under transporten i metroen blev transporteret i en taske, bur eller transportkasse.

Måtte en passager således ikke ønsker at hans eller hendes hund skal opholde sig i taske, bur eller transportkasse under turen i metroen, må der således anskaffes billet, som kan forevises ved eventuel billetkontrol – dette uanset hundens størrelse og vægt.

Vi har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyser, at hunden var i snor og ikke i taske. Da klageren ser stewarden, tager han en stofpose ud af lommen og begynder at sætte hunden ned i denne.

Der kan efter vores bedste overbevisning ikke herske tvivl om, at *havde* hunden været transporteret i en taske, bur eller transportkasse, ville stewarden aldrig have udstedt en kontrolafgift.

Klageren anfører afslutningsvis, at han har forsøgt at efterkomme trafikselskabets regler om at transportere hunde i håndtasker, hvilket ikke er vores opfattelse, idet klageren først påbegynder at sætte stofposen omkring hunden, da han ser stewarden. Hunden skal fra påstigning til udstigning og under hele rejsen transporteres i taske, bur eller transportkasse.

Baseret på ovenstående fastholdes vores krav om betaling af kontrolafgift på 375 kr. for medtagelse af hund og hvor der ikke kunne fremvises billet på forlangende.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand