

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0013
- Klageren:** XX
2400 Kbh. NV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 89 29
- Klagen vedrører:** Nedsat kontrolafgift fra 750 kr. til 125 kr. grundet forevisning af ægtefællens Rejsekort Personligt, der ikke var checket ind.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift, og gør gældende, at han tog fejl af sit eget og ægtefællens Rejsekort, og stewarden burde have gjort ham opmærksom på, at Rejsekortets navn ikke var overensstemmende med navnet på klagerens kørekort, så klageren kunne have fremfundet sit eget Rejsekort, der var checket korrekt ind
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12, april 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr i ankenævns sagen på 80 kr.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med Metroen den 28. december 2022, hvor han ved kontrol af sin rejsehjemmel foreviste sin ægtefælles Rejsekort Personligt, der ikke var checket ind. Stewarden udstedte kl. 17:46 en kontrolafgift på 750 kr. på grundlag af, at Rejsekortet ikke var checket ind og tog et billede af klagerens kørekort og Rejsekortet med ægtefællens navn.

Stewarden indtastede kontrolafgiften i den elektroniske log, som udstedt på baggrund af manglende check ind:

```
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Østerport</StationFrom>
<StationTo>Nørrebro</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
```

Da klageren var i tvivl om, hvorvidt han havde husket at checke ind på sit Rejsekort, inden han steg om bord på Metroen, accepterede han kontrolafgiften. Men efter udstigning af Metroen fandt han ud af, at han faktisk var tjekket ind med sit eget Rejsekort Personligt og ved et uheld havde forevist sin ægtefælles Rejsekort, som han også havde på sig.

Klageren anmodede derfor Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han på tidspunktet for kontrolafgiften havde rejst med korrekt rejsehjemmel, nemlig sit eget indcheckede Rejsekort Personligt.

Metro Service kunne se i back office, at klagerens Rejsekort Personligt havde været checket ind på kontroltidspunktet, og de nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. De begrundede afgørelsen således:

”Du har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi du har benyttet en andens personlige rejsekort til din rejse.

Vi har nu undersøgt din sag, men vi kan desværre ikke tilbyde dig at annullere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport. Jeg har kontaktet Rejsekort A/S, som bekræfter, at det fremviste rejsekort ikke er registreret i dit navn. Det er desuden i kontrolsituationen konstateret, at kortets indehaver ikke var checket ind på kortet.

Jævnfør Rejsekorts Rejseregler er det ikke tilladt at benytte en andens personlige rejsekort med mindre, kortindehaveren selv er checket med ind på kortet. Du kan læse mere på www.rejsekort.dk.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Ud fra dit eget personlige rejsekort kan vi dog se, at du var checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, og derfor er der grundlag for en nedskrivning. Jeg har derfor reduceret din kontrolafgift til 125 kr.”

Klageren mente, at stewarden burde have gjort ham opmærksom på uoverensstemmelsen mellem navnene på kørekortet og det foreviste Rejsekort og skrev på ny til Metro Service, at de burde annullere kontrolafgiften helt, da han havde betalt for rejsen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften på 125 kr. med følgende begrundelse:

”Det er selvfølgelig ærgerligt, at vores steward ikke har set, at der stod et andet navn på det rejsekort, du fremviste. Hvis hun havde set det, ville hun naturligvis have informeret dig. Jeg skal oplyse dig om, at det er misbrug af rejsehjemmel at bruge en andens personlige rejsekort, hvis indehaveren ikke samtidig er med på rejsen.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket, delt eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte (pariserring) eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens Rejsekort Personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.
- kunden gentagende gange fremviser et udløbet pendlerkort

Du kan læse rejsereglerne i deres helhed [her](#).

Jeg ved, det er en ærgerlig situation, må jeg også understrege, at du selv er ansvarlig for at fremvise den korrekte rejsehjemmel ved billettering.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet og orienterede Metro Service således:

”Jeg modsætter mig anklagen om, at jeg skulle have rejst *på* en andens rejsekort. Jeg har rejst *med* et andet rejsekort men påviseligt *på* mit eget.

Der kan altså ikke være tale om "misbrug af rejsehjemmel". Jeg har jo betalt for metroturen. Og det har ikke været gennem et kort, der ikke var mit eget.”

Under ankenævnsagen har Metro Service beklaget og medgivet, at ordvalget og sætningssammensætningen i deres svar til klageren muligvis kan have givet anledning til eventuel misforståelse, eksempelvis hvor bl.a. ordet "benyttet" i stedet for ordet "fremvist" blev anvendt, men der forelå ikke en anklage om, at klageren skulle have handlet med forsæt, da han fremviste

tredjemands personlige Rejsekort. Informationen om reglerne skulle alene opfattes som information og vejledning til klageren.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Stewarden begrundede kontrolafgiften på den elektroniske indtastning som "Mgl. check ind" på billettypen Rejsekort, idet klageren foreviste et Rejsekort, der ikke var checket ind.

Det er ankenævnets opfattelse, at stewarden ikke var forpligtet til at kommentere over for klageren, at Rejsekortet ikke bar samme navn som hans kørekort, eller til at spørge, om klageren havde en anden rejsehjemmel. Det beroede på klagerens eget forhold, at han tog fejl af Rejsekortene og foreviste det forkerte kort ved kontrollen.

Ankenævnet betragter nedskrivningen til 125 kr. som en analog anvendelse af reglen om, at en passager med et gyldigt pendlerkort, der ikke forevises i kontrolsituationen, kan få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr.

Metro Service er derfor berettiget til at fastholde den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at sagsbehandlerens ordvalg om misbrug af Rejsekort var en medvirkende årsag til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet, hvilket kostede ham et klagegebyr på 80 kr. Reglen om misbrug af Rejsekort bør ikke finde anvendelse, når passageren deler husstand med kortindehaveren og har taget fejl af Rejsekortene. Som følge af det anførte skal Metro Service godtgøre klagerens udgift på 80 kr., der kan modregnes i kontrolafgiften.

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 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 gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. 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 metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog en kontrolafgift i metroen d. 28. december 2022, efter at stewarden sagde, jeg ikke var tjekket ind (kontrolafgift 010xxxx). Ved udstigning finder jeg dog ud af, at jeg faktisk var tjekket ind. Jeg kan ikke være sikker på, hvad der er sket, men jeg har måske - ved et uheld - overrakt min kærestes (u-indtjekkede) rejsekort, som jeg i besiddelse af på det tidspunkt. Da jeg kan påvise, at jeg under tidspunktet for afgiften havde rejst med korrekt rejsehjemmel, skriver jeg til kundeservice@metroservice.dk med forventningen om, at de vil annullere afgiften. Jeg har trods alt rejst med korrekt rejsehjemmel. De skriver, at de vil gå med til at nedsætte den til 125 kr. (kontrolafgiftsnummer: 010183xxx.) med begrundelsen "Jævnfør Rejsekorts Rejseregler er det ikke tilladt at benytte en andens personlige rejsekort med mindre, kortindehaveren selv er checket med ind på kortet". Yderligere skriver de "... det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes." og (efterfølgende mail) "Jeg skal oplyse dig om, at det er misbrug af rejsehjemmel at bruge en andens personlige rejsekort, hvis indehaveren ikke samtidig er med på rejsen." sammen med et screenshot hvor følgende er highlighted: "§ 2.8 Misbrug af rejsehjemmel Kunden rejser alene på en andens Rejsekort Personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet, på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes".

Jeg får altså en nedskrivning af afgiften med anklagen, at jeg har misbrugt rejsehjemmel. At jeg har rejst *på* en andens Rejsekort Personlig. Men jeg har jo ikke rejst *på* et andet rejsekort. Jeg har rejst *på* mit eget rejsekort (påviseligt), og det burde som sådan være nok til ikke at skulle betale en afgift. Det er muligt at jeg har rejst *med* et andet rejsekort men jeg modsætter mig anklagen at jeg har rejst *på* en andens Rejsekort Personlig. Jeg kan altså umuligt have lavet misbrug af rejsehjemmel, som der påstås. Kort sagt, det de siger jeg har gjort, der berettiger en afgift, er jeg ikke enig i.

Jeg ønsker ikke at betale en kontrolafgift for en metrotur jeg påviseligt har betalt for. Jeg ønsker heller ikke at anklages for at misbruge rejsehjemmel. Til sidst ønsker jeg ikke (principielt) at betale en afgift (nedslået eller ej) på et forkert grundlag, altså det er jeg skulle have rejst *på* en andens Rejsekort Personlig. Hvis jeg har gjort noget forkert, som berettiger en afgift, så synes jeg dette skal fremstå helt klart og tydeligt første gang."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren fik ved billettering den 28. december 2022, kl. 17:46 udstedt en kontrolafgift, idet han ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i Metroen – klageren fremviste et personligt rejsekort, der ikke var checket ind og som i øvrigt tilhørte 3. person.

Vi skal indledningsvis beklage og medgive, at ordvalget og sætningssammensætningen i vores indledende svar muligvis kan have givet anledning til eventuel misforståelse, eksempelvis i vores svar af 5. januar 2023, hvor bl.a. ordet "benyttet" i stedet for ordet "fremvist" blev anvendt, men vi skal pointere, at der ingenlunde lægger en anklage i vores fastholdelse og således heller ikke, at klageren skulle have handlet med forset, da han fremviser 3. persons personlige rejsekort.

Informationen om reglerne for fremvisning af 3. persons rejsekort skal i forbindelse med vores svar alene opfattes som information og vejledning.

Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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.

På alle metrostationer er opsat informationstavler, hvoraf det blandt andet fremgår, at der kræves gyldig rejsehjemmel for rejse med metroen, konsekvensen af ikke at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel samt information om kontaktmuligheder.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#), som var gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, fremgik det blandt andet:

a) under pkt. 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.

b) under pkt. 2.7.2 Afgift:

Trafikvirksomhederne fastsætter størrelsen af kontrolafgifter. Kontrolafgifters størrelse kan derfor ændres efter beslutning fra den enkelte trafikvirksomhed. Dette vil blive varslet med én måneds frist og fremgå af den pågældende trafikvirksomheds hjemmeside (se afsnit 17).

Kontrolafgiften udstedes af trafikvirksomheden, der er rejst med, og til trafikvirksomhedens takst.

Kontrolafgiften for de enkelte kundegrupper i de enkelte trafikvirksomheder udgør aktuelt:

Trafikvirksomhed	Voksne og unge	Børn og hunde	Cykler
DSB	750 kr.	375 kr.	100 kr.
Arriva Tog	1.000 kr.	500 kr.	250 kr.
Nordjyllands Trafikselskab	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Midttrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Sydtrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Fynbus	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Trafikselskabet Movia	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Metroselskabet I/S	750 kr.	375 kr.	250 kr.
BAT	750 kr.	375 kr.	100 kr.

c) under pkt. 2.7.5. Pendlere:

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Om end klageren ikke er pendler med et personligt pendlerkort, har vi vurderet, at klageren var i besiddelse af et personligt rejsekort, hvoraf det fremgik, at dette var checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, hvilket ligger til grund for nedskrivningen af kontrolafgiften til 125 kr.

En kontrolafgift vil aldrig kunne blive afskrevet på baggrund af gyldig personlig rejsehjemmel, som ikke fremvises ved billetteringen, men først dokumenteres efterfølgende - heller ikke selv om kunden efterfølgende kan godtgøre at have betalt for sin rejse.

Det er rigtig uheldigt, at klageren fremviser sin kærestes rejsekort, men det ændrer ikke på det faktum, at det er passagerens eget ansvar at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Vi må således fastholde, at kontrolafgiften *ikke* er udstedt på baggrund af misbrug af andens personlig rejsehjemmel, men alene på baggrund af, at klageren ikke på forlangende ved billetteringen fremviste gyldig rejsehjemmel. Den efterfølgende nedskrivning foretages, idet det ved henvendelse kan godtgøres, at klageren rent faktisk havde gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetkontrollen, men blot ikke fremviste denne.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da der ikke i kontrolsituationen blev fremvist gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder nedskrivningen og dermed vores krav på 125 kr.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Først og fremmest sætter jeg pris på, at de beklager ordvalget “benyttet” og anklagen om, at jeg skulle have misbrugt rejsehjemmel.

Dernæst sætter jeg pris på, at det stadig er deres overbevisning, at der er grundlag for en nedskrivning af kontrolafgiften.

Jeg vil meget kort fremsætte situationen for den dag, jeg modtog kontrolafgiften: Med indtjekket rejsekort stiger jeg ombord på metroen. Jeg bliver bedt af en metrosteward om at vise kort eller billet. Jeg ved nu, at jeg har kommet til at give min kærestes kort - et kort jeg har holdt for hende i forbindelse med en tidligere rejse, da hun har holdt vores barn. Dette kort er korrekt checket ud, og stewarden siger, at dette rejsekort er checket ud. Stewarden fortæller mig, at jeg skal finde et id frem, så hun kan udstede en afgift. I situationen modsætter jeg mig ikke dette - jeg forsøger ikke at undskylde eller beklage mig. Jeg finder mit kørekort frem, mens jeg prøver at huske hvorvidt jeg faktisk havde tjekket ind. Det er så stærk en vane, at det ikke altid lykkedes ens hukommelse at fremkalde det øjeblik, man checker ind. Og selvom jeg aldrig før har modtaget en kontrolafgift, så er man forfalden til at bilde sig ind, at man har glemt at tjekke ind, når en autoritet fortæller, man står til at modtage en afgift. Det er først da jeg står af metroen igen, at jeg tjekker min anden lomme, hvor mit rejsekort er. Jeg tjekker ud. Så snart jeg er kommet hjem ringer jeg til metro service kundeservice og fortæller min situationen. De mener jeg bør sende en mail, så det gør jeg. Jeg antager, at

jeg måtte have givet min kærestes rejsekort i stedet, og jeg undrer mig over, hvorfor stewarden ikke påpegede, at der var anført et andet navn på rejsekortet end det på mit kørekort.

[Metro Service] skriver i sin email: "Det kan oplyses, at Metroen ... kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende."

Som jeg før har skrevet, så havde jeg sikret mig inden påstigning, at jeg kunne fremvise rejsehjemmel på forlangende. Dette har jeg dokumenteret og fremgår af den log der er ført over mit rejsekorts ind- og ud-tjekning. Selv skriver [Metro Service] i mailen: "Den efterfølgende nedskrivning foretages, idet det ved henvendelse kan godtgøres, at klageren rent faktisk havde gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetkontrollen, men blot ikke fremviste denne."

Ydermere skriver [Metro Service] i sin email: "En kontrolafgift vil aldrig kunne blive afskrevet på baggrund af gyldig personlig rejsehjemmel, som ikke fremvises ved billetteringen, men først dokumenteres efterfølgende - heller ikke selv om kunden efterfølgende kan godtgøre at have betalt for sin rejse."

Det er vigtigt for mig at pointere, at jeg ikke modsætter mig kontrolafgiften alene fordi jeg havde betalt for rejsen. Jeg modsætter mig kontrolafgiften fordi jeg havde betalt for rejsen, og fordi jeg godt kunne have fremvist gyldig rejsehjemmel. Nedenfor argumenterer jeg yderligere for, hvorfor der er grundlag for at afskrive kontrolafgiften helt på trods af at [Metro Service] mener "En kontrolafgift vil aldrig kunne blive afskrevet ...".

I e-mailen henviser [Metro Service] til a. under pkt 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."

Til dette vil jeg gerne tillade mig at pointere, at "på forlangende" ikke er ensbetydende med, at rejsehjemmel skal fremvises i samme øjeblik eller at man kun får én chance for at finde den korrekte dokumentation. Der er selvfølgelig en vis fleksibilitet - indenfor rimelighedens grænse - forbundet med ordene "på forlangende". Det er for eksempel ikke unormalt, at man hører og ser passagerer lede efter et rejsekort, der er tabt mellem to sæder. Disse passagerer får selvfølgelig ikke bøde, når de endelig får fisket deres rejsekort op, omend der er gået et lille stykke tid, hvor stewarden tålmodigt har ventet. Dette er helt i overensstemmelse med metrostewardernes retningslinjer: "Metro stewarderne tilbringer deres arbejdsdag i toget eller på stationerne. De fungerer som metroens ansigt udadtil - og står klar til at hjælpe." <https://www.metro-service.dk/jobmuligheder/jobbet-som-steward/>

Det er mit argument, at jeg ikke blev mødt med den forventede rimelige fleksibilitet der implicit ligger i ordene "på forlangende" i denne kontekst, og som først stod klart for mig *efter* jeg var steget ud af metroen. Havde det blevet påpeget, at det navn der står på rejsekortet ikke matchede det navn der stod på mit id, havde jeg hurtigt indset, at det korrekte rejsekort stadig var på mig. Men dette blev ikke tjekket - og i det tilfælde det blev tjekket men ikke italesat, mener jeg ikke at dette hører ind under retningslinjen "... - og står klar til at hjælpe". Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke ønsker at bebrejde stewarden noget, ej heller tror jeg stewarden lagde mærke til de forskellige navne, derimod ønsker jeg blot at påpege, at denne misforståelse nemt havde været undgået, hvorfor jeg mener, at der ikke er grundlag for en kontrolafgift. At situationen bør slås hen som et hændeligt uheld. Hertil vil jeg gerne henvise til pdf-dokumentet "Klagesag 2023-0013 PDA billede 1.pdf", hvor det helt tydeligt fremgår, at de to navne er forskellige. Filen er også vedhæftet i denne e-mail.

Kort opsummeret, så klager jeg over den tildelte kontrolafgift, da jeg påviseligt har haft gyldig rejsehjemmel og metro service anerkender dette. Jeg har altså stået i en situation, hvor jeg *kunne* fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Jeg anerkender, at det er passagerens eget ansvar, at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel (f.eks. skal man som passager selvfølgelig sikre sig, at der er strøm på telefonen, hvis ens billet er

der). I denne sags situation vil jeg dog argumentere for, at jeg ikke blev præsenteret for en rimelig mulighed for at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Igen, her henviser jeg til pdf-dokumentet "Klagesag 2023-0013 PDA billede 1.pdf" vedlagt i [Metro Service]s email (og igen her), hvor det helt tydeligt fremgår, at de to navne på de to kort er forskellige. Jeg mener altså, at der ikke er grundlag for en kontrolafgift. Jeg vil gerne slutteligt appellere til, at ikke alle hændelige uheld berettiger en kontant afgift."

Til dette har Metro Service svaret:

"Grundlaget for vores fortsatte fastholdelse af en nedskrivning, er, at klageren ikke på forlangende fremviste gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, men at vi ved den efterfølgende sagsbehandling kunne konstatere, at der var foretaget check ind på klagerens personlige rejsekort. I sådanne tilfælde kan vi vælge at reducere en kontrolafgift til 125 kr. og vi skal her gøre opmærksom på, at det ikke af de fælles landsdækkende rejseregler følger, at vi er forpligtet hertil.

Det påhviler altid passageren selv ved billetkontrol at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel – i den konkrete sag blev der fremvist et rejsekort, der ikke var tjekket ind, og som ovenikøbet tilhørte 3. person. Når der ikke ved billettering fremvises gyldig rejsehjemmel, er vores billetterende personale instrueret i at udstede en kontrolafgift til passageren, uanset hvad årsagen til den manglende fremvisning måtte være – dette i øvrigt i henhold til det anførte i de fælles landsdækkende rejseregler. Vort personale skal ikke vurdere eller forholde sig til enkeltsager, når de billetterer og eventuelt udsteder kontrolafgifter.

Det er korrekt, at klageren havde gyldig rejsehjemmel, hvilket også er årsagen til, at kontrolafgiften efterfølgende blev reduceret til 125 kr.

I forbindelse med sagsbehandlingen forholder vi os ikke til, hvorvidt der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, eller der måtte være tale om et hændeligt uheld. Vi forholder os til fakta – kunne der fremvises gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet og kunne der ikke det, må kontrolafgiften anses som korrekt pålagt."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand