

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0341
Klageren:	XX 6720 Nordby
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	1 kontrolafgift på 375 kr. grundet manglende billet til to mindre hunde, som ikke var placeret i taske/bur
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans hunde er så små, at de ikke behøver billet samt at placering i taske/bur ikke ville have gjort nogen forskel i forhold til hvor meget plads, hundene optog Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 375 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 og hans familie rejste om eftermiddagen den 23. juli 2025 med Metroen til Enghave Plads st. medbringende to små bomuldshunde, som han ikke havde købt billet til, idet han efter eget udsagn ikke tænkte over, at det var nødvendigt grundet hundenes beskedne størrelse.

Klageren checkede inden påstigning sig selv og familien ind på Rejsekortet, og tog plads i Metroen med de to hunde i favnen.

Imidlertid kom der billetkontrol i Metroen efter Nørrebro Runddel st. i retning mod Enghave Plads st., og klageren fremviste sit Rejsekort, der var checket ind for to voksne og to børn, men ikke de to hunde.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for manglende billet til de to hunde.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-07-23T19:15:22.2100000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nørrebro Runddel</StationFrom>
<StationTo>København H</StationTo>
<Adult>false</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>1</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Tillæg</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>375</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
```

Klageren anmodede den 29. juli 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at der var tale om to meget små bomuldshunde, som ikke optog nogen betydelig plads i Metroen, samt at han tidligere havde rejst gratis med hundene i DSB-tog, uden at de havde været placeret i en taske eller et bur, og uden at han havde fået nogen anmærkninger fra personalet i toget. Derudover henviste klageren til artikel fra TV2 Kosmopol fra 2021, hvor en underdirektør fra DSB udtalte, at reglen om, hvornår en hund skal have en billet, handler om, hvor meget pladshunden optager, hvilket klageren opfattede som en indikation på, at han havde lov til at medbringe sine meget små hunde, også selv om disse ikke var placeret i en taske eller et bur. Derudover henviste klageren til Visit Copenhagens hjemmeside, hvor der ifølge ham kun står skrevet, at små hunde kan medtages gratis, hvis de *kan* placeres i en taske eller et bur, men ikke at hunden *skal* være placeret der.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 21. august 2025 med henvisning til de Fælles landsdækkende rejseregler, der foreskriver følgende om rejser med dyr i Metroen:

5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, letbaner 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 transportkasse. 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.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da der den 23. juli 2025 var kontrol i Metroen, kunne klageren ikke forevise en billet for sine to hunde, som han ved kontrollen sad med i favnen.

Medbragte hunde, som ikke transporteres i taske eller bur, rejser i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler på børnebillet.

Da klageren ikke kunne forevise børnebilletter for hundene, blev kontrolafgiften på 375 kr. dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Yderligere bemærker ankenævnet, at de to hunde ifølge rejsereglerne skulle have rejst på hver sin børnebillet, og Metroens steward kunne således med rette have udstedt to kontrolafgifter, men valgte kun at udstede én.

I forhold til klagerens anbringender om misvisende information vedr. små hunde i Metroen fra den offentlige debat og Visit Copenhagens hjemmeside, er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service ikke kan gøres ansvarlig for disse udtalelser, idet kontrolafgifter i Metroen udstedes i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler.

Afslutningsvis bemærkes det, at ankenævnet i tidligere afgørelser (23-0155 og 23-0310) har anbefalet, at de Fælles landsdækkende rejseregler tydeliggøres således, at der ikke opstår usikkerhed

hos passagerer om, hvorledes rejsereglerne skal eller kan fortolkes, når der medbringes hunde i Metroen.

Ankenævnet anbefaler således fortsat at det tydeliggøres, at der skal betales børnepris for små hunde, som ikke er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse under hele rejsen.

Ankenævnet bemærker endvidere, at de fælles landsdækkende rejseregler løbende ændres. Det påhviler derfor passageren ved rejser med kollektiv transport at holde sig orienteret om de til enhver tid gældende rejseregler.

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 trafikskelskaber 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver til jer på bagkant af en tur til København. En god tur, der utvivlsomt kunne have været bedre. Mere om det nedenfor. Efter hjemkomsten har jeg haft tid til at reflektere og researche, og derfor får I nu dette skriv.

Forhistorien kort. Jeg bor på Fanø sammen med min kone, to piger samt to små bomuldshunde. Vi har i de

senere år ikke haft brug for en bil, til gengæld har vi benyttet os flittigt af DSB. Det er jo heldigvis nemt, og de to hunde rejser med gratis, da de er ganske små – faktisk fylder de ca. det samme som et net appelsiner. Vi rejser altid med tasker/poser, så hundene kan komme deri, hvis det skulle blive nødvendigt, men det er det egentlig aldrig. Det virker i øvrigt ganske fair, at små hunde er gratis at få med. Store hunde jo optager en del plads, så det giver mening, at man betaler lidt ekstra for dette, synes logikken at være. DSB formulerer det således: "Hunde og mindre dyr, der under hele rejsen er i en transporttaske, transportkasse eller bur, kan medbringes gratis. De maksimale mål på tasken eller kassen er de samme som bagage (100*60*30 cm)." Igennem de seneste fem år har vi dog aldrig mødt en togfører, der har været så perfid, at vedkommende har insisteret på, at hundene rent faktisk er i taskerne, og det kan da også være svært at afkode, hvorfor det skulle være vigtigt, at de opholder sig netop der – medmindre de selv har lyst. Det væsentlige er sondringen mellem små og store hunde. I tvivlstilfælde kan det selvfølgelig give mening, at man demonstrerer, at hunden rent faktisk kan være i en taske med ovenstående mål, så det er nok derfor, bestemmelsen er formuleret sådan. Det er jo også temmelig upraktisk at skulle finde vægt og målebånd frem i toget, så derfor giver det nok mening at bedømme størrelsen på denne specifikke og lavpraktiske måde, hvis man er i tvivl om, hvilken kategori hunden hører under. Kan den være i tasken eller ej – case closed. Nu er vores hunde imidlertid så små, at enhver diskussion af, hvorvidt der er tale om små eller store hunde, er aldeles absurd – det har det gode togpersonale helt styr på. De forstår, at hensigten med bestemmelsen alene handler om størrelsen på dyret. Ingen grund til at hænge sig i teknikaliteter eller gemme hundene af vejen, hvis de alligevel bare ligger og hygger sig i ens skød.

Onsdag sen eftermiddag den 23. juli ankommer vi så til København. Der kommer vi ikke så ofte, og det er første gang, vi har hundene med. Vi har travlt med at komme ud af hotellet, vi er sultne og vil gerne opleve lidt af byen. Vi hopper derfor på det nærmeste metrotog. Uden at tænke videre over det tjekker jeg os ind, ganske som jeg plejer. Bomuldsklumper i favn, tasker pakket med lutter gode intentioner. På vej mod Engshave Plads bliver vi imidlertid mødt af to såkaldte stewards, der absolut ingen forståelse har for situationen og er alt andet end lydhøre for, at vi har forsøgt at gøre alt ift. billetkøb korrekt. Børn og voksne har billetter, hundene har selvfølgelig ikke. Sidstnævnte sidder på vores arme, da de er alt for små til at være på gulvet, hvor jeg efterfølgende kan forstå, at store hunde skal opholde sig. Servicepersonalet kunne, hvis de virkelig var detaljeryttere, jo bede os om at putte hundene i de tasker, vi havde med os, og så havde vi såmænd gjort det, selvom det ville virke som et lidt besynderligt påbud. De to herrer vælger dog simpelthen at gå skridtet videre og give os en kontrolafgift, fordi hundene kategoriseres som store og derfor skal have billet. Det forekommer mildest talt afstumpet. Og det er jo Erasmus Montanus-logik for viderekommende, hvis vi betragter en hund som værende stor, alene fordi den ikke opholder sig i en taske. Jeg medgiver, vi har begået en fejl, forudsat at man opfatter ovenstående bestemmelses ordlyd fuldstændig og aldeles bogstaveligt. Og det er jo så spørgsmålet, om man skal netop det – det vender vi tilbage til. Umiddelbart kunne man jo tænke, at vores ærlige og ret beset diminutive fodfejl er sådan lidt på samme niveau som at stille et stykke bagage på et ledigt sæde. Det må man jo ikke, men de personer, der kommer for skade at gøre det, flytter jo som regel bare deres taske på anmodning, og så er der jo ingen grund til at gøre mere dramatik ud af det. At jeres personale hænger sig så voldsomt i en teknisk detalje, der reelt ingen relevans synes at have, virker derfor helt ude af proportioner. Måske man skulle koncentrere sig om vigtigere opgaver? Havde vi nu haft hundene på gulvet, kunne man måske til nøds argumentere for, at de skulle betragtes som store hunde, da de i så fald ville optage ekstra plads, men det var jo ikke tilfældet, og det ville i øvrigt også være ganske uforsvarligt deres størrelse taget i betragtning. Og igen: hvis der vitterligt er tale om små hunde, kan man jo bare samle dem op, hvis pladsen bliver for trang, en økonomisk sanktion er også i dette tilfælde ganske voldsom. Det virker i øvrigt som et udmærket princip, at man tilpasser sig de konkrete forhold, når man befærder sig i den offentlige transport, så går det hele jo som regel. En taske på et sæde i et halvtomt tog er næppe verdens undergang.

Jeg medgiver, at ovenstående kan lyde lidt som et skodnummer på gulvviolin. Det er vel egentlig ret

indlysende, at jeg tager fejl jvf. den utvetydige formulering på området. Vi har begået en (lille!) fejl, og derfor skal vi sanktioneres. Det er muligvis småfascistisk, men i det mindste er det fair. Bestemmelsen er netop ganske klar, men den bagvedliggende logik lader sig faktisk ikke helt dechifrere. Noget skurrer stadig gevaldigt. Lad os derfor søge indsigt hos en ægte, upartisk autoritet. Vi kunne jo fx spørge Aske Wieth-Knudsen, bæredygtighedschef og underdirektør for DSB Kommerciel. Og faktisk forholder det sig sådan, at en kvik journalist fra TV2 er kommet os i forkøbet. Lad mig derfor citere fra en artikel, jeg henviser til nedenfor: "Aske Wieth-Knudsen, forklarer, at det netop er størrelsen på hunden, der afgør om det kræver en billet eller ej. - At der er forskel på reglerne for små og store hunde handler om, hvor meget plads de optager. Kan hunden være på ens skød eller i en taske, optager de ikke pladsen for en anden, og behøver derfor ikke børnebillet, oplyser han." Ja, så simpelt kan det jo faktisk siges – nu kan selv en tumpe fra Fanø forstå det (selvom han måske sådan rent intuitivt vistnok havde regnet det ud allerede). I samme artikel understreges det i øvrigt, at de samme regler gælder i både tog og metro.

Lad os endelig ikke støtte ret på mine tendentiøse synsninger, men det er nu nok meget klogt at lytte til en mand, der har været en del af DSBs topledelse i snart 20 år, og som i øvrigt underviser på det juridiske uddannelsescenter JUC. Jeg tror faktisk, der er en chance for, han ved, hvad han taler om, når noget omhandler offentlig transport, og hvordan reglerne herfor skal fortolkes. Det vigtige er netop sondringen mellem på den ene side selve billetkøbet og på den anden side dyr/menneskers velbefindende. Den første del har udelukkende at gøre med selve hundens størrelse og kan altså ikke diskuteres yderligere, såfremt der er konsensus om dimensionerne på det lille væsen. Det er rigtig ærgerligt, at mange af de officielle formuleringer er så uklare og blander forskellige hensyn sammen. Så er det jo bare godt, vi har en kyndig direktør, der kan forklare os, hvad der er op og ned. Man kan have sin lille hund på armen, hovedet, eller – som Aske Wieth-Knudsen selv nævner – i sit skød. Det kræver i ingen tilfælde billet. Sådan er det. Vi skal forstå lovens ånd, ikke klamre os febrilsk til lovens bogstav – vi er trods alt tænkende individer. Visit Copenhagen rammer skiven nogenlunde, når de skriver: "Du kan medbringe små hunde og kæledyr gratis, så længe de kan være i transportkasser eller tasker." Det er formuleringen "kan være", der er central her, men man ønsker sig nu alligevel endnu større utvetydighed som rejsende, og det er naturligvis tosset, at man andre steder støder på formuleringen "skal være", som jo netop er dybt misvisende ift. bestemmelsens intention. Der sidder sikkert en kommunikationsmedarbejder et sted og trænger til en ørefigen.

Lad os komme tilbage til København, hvor min PTSD-ramte kone har fået et sammenbrud, børnene en dybt ubehagelig oplevelse, og jeg selv har mistet endnu en flig af tiltro til det gode i mennesket. Øv! Ja, der går nok lidt tid, før vi kommer tilbage.

Som samfund vinder vi absolut intet ved at dunke hinanden i hovedet med en ordentlig hammer, hver gang muligheden byder sig – det er beklageligt, hvis I ikke har forstået det hos Metroselskabet. Paradoksalt nok bød muligheden sig faktisk ikke her, man kan simpelthen ikke omkategorisere hunde på den måde – det giver hverken mening i den teoretiske eller virkelige verden. Fejlen her er altså både etisk problematisk (jvf. bestemmelsens bogstav) og helt fundamental forkert (jvf. bestemmelsens ånd). Der var en enkelt mulighed for at give os en røffel: man kunne have krævet, at vi pakkede hundene væk, men denne aften blev der truffet et andet valg, som der faktisk ikke er hjemmel til, når vi forhører os hos sagkundskaben.

Nu kommer der derfor til at ske følgende: I sender min kone en undskyldning, I holder os skadesløs ift. kontrolafgift samt efterfølgende ureglementerede indtjekninger af små hunde, I tager en kammeratlig snak med de implicerede stewards, og I kigger jeres generelle praksis efter i sømmene."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort,

som kan forevises på forlangende. Hvis passageren medbringer fx en hund eller en cykel med på rejsen påhviler det også passageren at overholde reglerne for medtagning af disse samt at sørge for den nødvendige rejsehjemmel til samme.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en hund uden billet i metroen udgør 375,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående regel om medbringning af hunde og andre dyr i metroen fremgår af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer.

Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Informationen om hhv. opkaldspunkter og medbringning af dyr ser således ud:

Velkommen i Metroen

Welcome to the Metro

For at give den bedst mulige rejseoplevelse for alle kunder i Metroen, bedes du overholde følgende ordensregler.

To provide the best possible travel experience for all passengers, you are required to abide to the following regulations.



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Hunde kan medtages, hvis de er i snor og ikke er til gene for andre passagerer. Der må dog kun medtages én hund i snor pr. person. Din hund rejser på børnebillet. Mindre dyr, herunder små hunde, kan du medbringe gratis, hvis de transporteres i en taske, bur eller lignende.

Dogs are allowed on trains, provided they are kept on a leash and do not cause inconvenience to other passengers. Only one dog on a leash per person is allowed. You must buy a children's ticket for your dog. Smaller animals including small dogs travel for free in the Metro if carried in a bag, cage or transport box intended for that purpose.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er på Din Offentlige Transport - [Faelles-landsdaek-kende-rejseregler.ashx](https://www.rejseplanen.dk/faelles-landsdaek-kende-rejseregler.ashx)

Rejsereglerne formulerer det således:

5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, letbaner 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 transportkasse. 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.

I den konkrete sag blev klageren, hans familie og to små hunde billetteret den 23. juli 2025 ca. kl. 19:15 efter metroen havde forladt Nørrebro Runddel station i retning mod Enghave Plads station. Børn og voksne havde gyldige billetter, men de 2 hunde – som ikke var anbragt i en dertil beregnet transportenhed – var der ikke anskaffet rejsehjemmel til. Derfor udskrev stewarden en kontrolafgift til klageren i henhold til gældende regler. Ret beset ville stewarden med rette kunne have udstedt en afgift for hver hund der ikke var anbragt i en transportenhed, men det blev blot til én afgift.

Reglerne for at medbringe dyr i den offentlige transport er klart beskrevet i førnævnte rejseregler samt på informationstavlerne på metroens stationer.

Det er muligt at klageren finder reglerne rigide, men ikke desto mindre gælder rejsereglerne for alle.

Vi beklager naturligvis at klagerens hustru har fået sammenbrud, at børnene har haft en dybt ubehagelig oplevelse og at klageren selv har mistet sin tiltro til det gode i mennesket på baggrund af udstedelsen af en kontrolafgift til en hund i metroen, men fastholder at afgiften er pålagt korrekt og at resultatet af den efterfølgende sagsbehandling i kundeserviceafdelingen også er korrekt.

Afgiften er allerede betalt så afslutningsvis vil vi blot henlede opmærksomheden på andre lignende sager hvor ankenævnet har truffet afgørelse til fordel for det indklagede selskab fx sag 24-0458 og sag 23-0310."

Til dette har klageren anført:

"Det er meget fascinerende, at der findes mennesker, der bruger tid på at udfærdige en besvarelse, som reelt ikke har nogen relation til den konkrete problematik. Det er også meget useriøst og temmelig uforskammet. Henvisningerne til de officielle formuleringer er naturligvis ubrugelige – og de fremgår jo også af min oprindelige klage, ligesom de fremgår af det første svar fra Metro Selskabet, så det er absolut redundant at gentage disse. Der har aldrig været tvivl om retningslinjernes ordlyd, det er selve fortolkningen, der er sagens kerne. Min egen holdning til det spørgsmål er aldeles uinteressant, men det forholder sig indiskutabelt anderledes, når Aske Wieth-Knudsen, bæredygtighedschef og underdirektør for DSB Kommerciel, udlægger, hvordan retningslinjerne skal forstås. Jeg bringer herfor igen den konkrete formulering, som desværre synes at være blevet ignoreret nogle gange:

“Aske Wieth-Knudsen, forklarer, at det netop er størrelsen på hunden, der afgør om det kræver en billet eller ej. - At der er forskel på reglerne for små og store hunde handler om, hvor meget plads de optager. Kan hunden være på ens skød eller i en taske, optager de ikke pladsen for en anden, og behøver derfor ikke børnebillet, oplyser han.”

Når en topchef, som antageligvis er Danmarks største autoritet på området, på denne måde udtaler sig i en public service-artikel til et nationalt medie, får formuleringen uvægerligt karakter af et bindende svar. Artiklens eneste formål er jo netop at fjerne potentiel tvivl om gældende retningslinjer. Det er altså en præcisering af de informationer, som allerede er offentligt tilgængelige, men som alligevel volder problemer. Argumentationen fra underdirektøren er desuden klar, koncis og ganske overbevisende. Når DSB prioriterer at udfolde et svar så fyldestgørende, skyldes det jo, at man har identificeret et problem, som netop skønnes afhjulpel via kyndig vejledning. Det er derfor fuldstændig imperativt, at denne vejledning er 100 % korrekt og retvisende. Et kommunikationsprodukt som dette vil derfor altid have været til gennemsyn diverse steder i organisationen, ikke mindst i den juridiske afdeling. Alle rejsende skal kunne fæste lid til både proces og produkt – alt andet vil være absurd og vil i princippet undergrave alle forsøg på formidling.

Det, Ankenævnet skal forholde sig til, er derfor, hvorvidt Metro Service har ret i sin tekstnære fortolkning, eller DSBs faglige udlægning af bestemmelsen er korrekt. At begge forståelser åbenbart har floreret i årevis, er virkelig uheldigt, da de jo af åbenlyse årsager ikke begge kan være rigtige.

Hvis DSB tager fejl, er problemet temmelig omfangsrigt, og det afføder en række spørgsmål, ikke mindst om DSBs kommunikationspraksis. Vi må antage, at ganske mange rejsende gennem de seneste fire år har handlet i god tro, hvis de fx har medbragt en lille hund på skødet i den offentlige transport. Det er således direktørsanktioneret misinformation fra DSB, der enten direkte eller indirekte, har skabt en situation, hvor det har været muligt at udstede kontrolafgifter på et helt urimeligt grundlag. Det er i sagens natur utilgiveligt. Det må betragtes som en skærpende omstændighed, at artiklen har ligget online så længe – i skrivende stund mere end 1400 dage – der har altså været rig mulighed for at få den fjernet eller tilrettet, hvis der mod forventning og logik skulle være fejl i denne.

Hvis det viser sig, at Aske Wieth-Knudsen og DSB gennem en årrække af uransagelige årsager har misinformeret passagererne, bør det få konsekvenser, og der vil som det første være en række kontrolafgifter, der skal tilbagebetales.

Jeg er meget spændt på, hvordan Ankenævnet forholder sig til denne problemstilling.

Artiklen, der danner bagtæppe for denne strid mellem Metro Service og DSB kan med fordel læses i sin fulde længde og findes her: <https://www.tv2kosmopol.dk/spoerg-os/helle-spoerger-hvorfor-skal-jeg-betale-for-min-hund-i-s-toget>”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand