

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0300
- Klageren:** XX
4300 Holbæk
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen på DSB Orangebillet samt et rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke er gjort tilstrækkeligt tydeligt i købsflow'et, at billetten ikke er gyldig i Metroen. Derudover modtog han ikke nogen kontrolafgift i selve kontrolsituationen, hvorfor Metro Service ikke kan opkræve rykkergebyr
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbene 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 skulle den 9. juli 2023 rejse fra Holbæk st. til Københavns Lufthavn og indtastede disse destinationer på DSB's billetbestilling på hjemmesiden den 5. juli 2023, hvorefter han fik mulighed for at vælge en Orangebillet.

Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt hvortil der knytter sig visse betingelser, som fx at billetten ikke er gyldig i busser og Metroen. Undervejs i købsflow'et vistes det med rød tekst, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metroen:

The screenshot shows the DSB ticket booking interface. At the top, it displays the route: 06:34 – 07:54, 1:20 timer, 2 skift. The route includes Regional-tog 2504, Gåtur, Metro M4, and Metro M2. A warning message states: "Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift" and "Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. november -".

Below the warning, there are three ticket options:

- Standard:** DSB Orange billet for 27,- (selected with a checkmark).
- DSB 1':** DSB 1' billet for 144,-.
- DSB Orange Fri billet for 40,-.
- Standard billet for 104,-.

A link "Læs mere om vores billettyper" is provided. Below the link is a travel itinerary:

- 06:34: Holbæk St. (Regional-tog 2504)
- 07:26: København H (Gåtur)
- 07:32: København H (Metro) (skift) - DSB billetten er ikke gyldig
- 07:32: København H (Metro) (Metro M4) - DSB billetten er ikke gyldig
- 07:36: Kongens Nytorv St. (Metro) (skift)
- 07:41: Kongens Nytorv St. (Metro) (Metro M2) - DSB billetten er ikke gyldig
- 07:54: Københavns Lufthavn St. (Metro)

On the right side, a summary titled "Dine Billetter" shows the trip details: "UDREJSE", "Søndag 8. okt 2023, 06:34 - 07:26", "Fra Holbæk St.", "Til København H". It lists "DSB Orange billet" for "1 voksen" at "27 kr." with a link to "Særlige regler". The total price is "Pris i alt 27 kr." and a "Fortsæt" button is visible.

Dette fremgik desuden også på selve billetten, som klageren valgte at få leveret til sin telefon som pdf-fil:

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog/togbusser.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 08:50 den 16. marts 2023. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via www.dsb.dk/netbutik/refundering.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om reisetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Kontroloplysninger

Print Selv ID

Print Selv Navn

Bestillings-email

Bestillingstidspunkt

Billetnummer



Ombord på Metroen på vej mod Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han ifølge Metro Service omkring kl. 8 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi DSB Orangebilletter ikke er gyldige til Metroen.

Klageren har gjort gældende, at han ikke blev pålagt nogen kontrolafgift, men blev "kriminaliseret" af stewarden, der tilkaldte to yderligere stewards, og truede med politi, og med at klageren ikke ville nå sit fly, samt forsøgte at spærre udgangen for klageren.

Stewarden tog et billede af klagerens billet fra klagerens telefon og indtastede på den elektroniske kontrolafgift, at klageren ikke ville samarbejde, fordi klageren mente, at billetten var gyldig. Videre noterede stewarden, at der ikke blev vist ID, og at klageren ikke havde nægtet at modtaget giro-kortet:

```

<StationFrom>Amagerbro</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note>09-07-2023 09:18 - [REDACTED] OBS - den korrekte tid for afgiten er Ca. 08:00</Note>
<TicketType>Papirbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<OtherText>[REDACTED] - billet, pax ville ikke samarbejde, da han mener billet er gyldig. jeg har vedhæftet billede af billet og navn. håber det kan finde frem til ham.
<TicketPhoto1>/9j/4YeiRXhpZuAASUkgAAgAAAAAMABsBBQABAAAANGAAABoBBQABAAAAPgAAAAABBAABAAAABEIAABABAgAJAAAArjAAAAEBBAABAAAJA0AA
<TicketPhoto2/>
<IdentificationType>Intet forevist</IdentificationType>
<IdentificationTypeOther/>
<IdentificationNumber/>
<GiroSerialNumber>0111377040</GiroSerialNumber>
<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>
<MCI>>false</MCI>
<NumberOfFees>0</NumberOfFees>
<TrainNumber>5</TrainNumber>

```

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden udløbet af betalingsfristen på 14 dage, der fremgår af girokortet, som er vedhæftet kontrolafgiften, sendte Metro Service en betalingspåmindelse til klagerens e-Boks den 28. august 2023:

”

Vi har ikke modtaget indbetaling for nedenstående kontrolafgift.

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
09-07-2023	Kontrolafgift nr. 01113770 1 Voksen	Ugyldig	750,00
28-08-2023	Gebyr for betalingspåmindelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		850,00

Ved billetkontrol d. 09-07-2023 har du ikke forevist gyldig billet/kort og du har derfor modtaget en kontrolafgift på ovennævnte beløb. Som det fremgår af kontrolafgiften, er fristen for indbetaling og klage senest 14 dage efter udstedelsen.

Du bedes betale snarest muligt og senest d. 11-09-2023. Hvis du fortsat ikke betaler det forfaldne beløb, vil den efterfølgende betalingspåmindelse være pålagt et yderligere gebyr på kr. 100,00.

”

Samme dag, den 28. august 2023, anmodede klageren Metro Service om at frafalde kravene og anførte, at han ikke var blevet pålagt nogen kontrolafgift, fordi stewarden ikke havde kunnet påvise, at klagerens billet var ugyldig:

”

1. jeg havde en gyldig billet købt på dsb.dk
2. jeg fik ikke udstedt en bøde i metroen, da medarbejderen ikke kunne påvise at min billet var forkert.
3. Jeres medarbejder(e) opførte sig truende med en stærkt ubehagelig adfærd trods det at jeg viste min billet. Medarbejderen tilkaldte yderligere to kontrollører som forsøgte at spærre udgangen (jeg har vidner herpå).

4. Medarbejderen bad mig ringe til kundeservice - men kundeservice kunne ikke til ringes.
5. medarbejderen truede mig med at jeg ikke ville kunne komme med mit fly. Det virkede strækt stressende.
6. Medarbejderen har udvist truende adfærd og uberettiget taget billede af personfølsomme data og viderebragt disse
7. Jeg har først dd. 28.8.2023 modtaget et skriv fra jer endda påført et gebyr for betalingspåmindelse
8. jeg kan ikke anerkende at jeg har begået noget ulovligt og betaler derfor ikke bøden.
9. Såfremt i fastholder bødekravet forbeholder jeg mig ret til at stille jer og jeres medarbejdere til ansvar for uberettiget kontrolafgift (jeg fremvist billet fra DSB på hele strækningen) chikane og trusler (jeg har vidner).

Venligst bekræft at den uberettiget kontrolafgift annulleres.

PS. Jeres kundeservice er virkelig dårlig og man kan ikke engang ringe til jer.

”




Og videre den 30. august 2023:

”Rejsen er bestilt via dsb.dk – her angav jeg tydeligt at jeg skulle fra Holbæk til Kbh.lufthavn. Her er den rejseplan som medfulgte min bestilling

Din Rejseplan

DOT

Til rejsen Holbæk St. - Københavns Lufthavn St. (Metro), Søndag d. 9 juli

Start/Stop	Kl:	Dato:	Varighed:	Skift:	Transportmidler:
Fra: Holbæk St. Til: Københavns Lufthavn St. (Metro)	→ Afg: 06:34 → Ank: 07:54	09.07.23 09.07.23	01:20	2	
Detaljer					
Holbæk St. København H	→ Afg: 06:34 → Ank: 07:26				 Regional-tog 2504 til København H
København H København H (Metro)	→ Afg: 07:26 → Ank: 07:32				 Gåtur til København H (Metro)
København H (Metro) Kongens Nytorv St. (Metro)	→ Afg: 07:32 → Ank: 07:36				 Metro M4 til Kongens Nytorv St. (Metro)
Kongens Nytorv St. (Metro) Københavns Lufthavn St. (Metro)	→ Afg: 07:41 → Ank: 07:54				 Metro M2 til Københavns Lufthavn St. (Metro)

Du kan benytte din DSB Orange-billet til de DSB, Arriva og NJ tog, som fremgår af Din Rejseplan. Er din togafgang ændret eller aflyst, kan du benytte din DSB Orange-billet på en DSB, Arriva og NJ togafgang, som ligger lige før eller lige efter den planlagte togafgang. Vi kan desværre ikke garantere dig en ny plads.

Læs mere om Basis rejsetidsgaranti samt regler ved forsinkelser/aflysninger på dsb.dk

Når jeg efterfølgende går ind og nærlæser alt det med småt – kan jeg jo godt se, hvad der står. Jeg mener dog at DSB vildleder mig som forbruger. Jeg har absolut ikke forsøgt at snyde for 20 kr., og havde selvfølgelig købt og betalt ekstra, hvis jeg var undervejs ved min bestilling, var blevet gjort opmærksom derpå.

Jeres medarbejdere bør også opdrages i hvordan man tiltaler og behandler mennesker. Jeg følte mig i den grad kriminaliseret og truet, da der mødte yderligere to (store) kontrollører op. Sidst men ikke mindst blev jeg mødt at trusler om at jeg ikke ville komme med mit fly. Jeg blev truet med politi ligesom medarbejderen forsøgte at tilbageholde mig hvilket jeg umiddelbart vil mene at vedkommende ikke har lovhjemmel til. Alt i alt var det en stærkt ubehagelig oplevelse for min kone og mig.”

Og videre:

”

For god ordens prøvede jeg lige billet flowet igen. Her er hvad man bliver mødt af når man søger på en rejse mellem Holbæk st. til Cph. Lufthavn

17:46 – 18:58  Regional-tog 1550  Gåtur  A-Bus 5C Fra **70,-**

1:12 timer  Gåtur  Metro M2

2 skift

▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift
Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. september -

<p>Standard</p> <p><input type="radio"/> 70,-</p> <p>DSB Orange Fri billet</p>	<p>DSB 1'</p> <p><input type="radio"/> 144,-</p> <p>DSB 1' billet</p>
<p><input type="radio"/> 104,-</p> <p>Standard billet</p>	

[Læs mere om vores billettyper](#)

Her fremgår det tydeligt hvad som er ”man” tror er med i prisen. Så bestiller man rejsen og ser på rejseplanen at turen er fra Holbæk st. til Cph lufthavn.

Bestillingsprocessen er derfor i den grad både misvisende og vildledende.

Få det dog rettet – i stedet for at fortsætte med at tage folk ved næsen. Jeg kan næppe tro at jeg er den første der er gået i fælden. Det er ikke en værdig service og tjeneste af et mere eller mindre offentligt selskab.

”

Den 4. september 2023 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, da det oplyses i købsflow’et og på selve billetten, at den ikke er gyldig i Metroen. Videre anførte Metro Service:

”Vores steward har desuden noteret, at han oplyser, at du skal modtage en kontrolafgift, men at du ikke været samarbejdsvillig, og i stedet har valgt at forlade kontrolsituationen. At man er gået fra situationen, fritager dog ikke en passager fra at skulle modtage en kontrolafgift.

Jeg må derudover oplyse, at vi ikke omdeler vores kontrolafgifter med post eller på e-Boks, medmindre der er tale om en helt særlig aftale med kunden. Selve kontrolafgiften udleveres til kunden i forbindelse med afgiftens oprettelse, og på denne er det anført, at man skal betale kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Alle nødvendige betalingsinformationer findes på afgiften.

Kontrolafgiftsnr.: 01113770-40



Til indklæbning af
kundekvittering!

De har dobbelttjekket, om det girokort, som klageren hævder ikke at have modtaget, skulle ligge i kuverten, i tilfælde af at stewarden ikke havde udleveret det og glemt at sætte flueben i 'ej udleveret'. Men der ligger ikke noget girokort. Stewarden har ingen som helst grund til ikke at sætte førnævnte flueben, hvis girokortet ikke kan udleveres, og det er utænkeligt, at stewarden blot skulle smide girokort ud. De oplever jævnligt, at opfarende kunder krøller girokortet sammen og kaster det bort. De ved naturligvis ikke, om det også er, hvad der er sket i denne sag, men da klageren selv oplyser, at have ringet til kundeserviceafdelingen, og da telefonnummeret til kundeservice står anført på bagsiden af girokortet, anser de det som særdeles sandsynligt, at klageren vittterlig har modtaget girokortet i forbindelse med kontrollen.

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. Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejselidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort. Skyldes kontrolafgiften udlobet 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

De har spurgt sagsbehandleren, hvad hun mente med dét, hun skrev til klageren den 4. september 2023:

"Vores steward har desuden noteret, at han oplyser, at du skal modtage en kontrolafgift, men at du ikke været samarbejdsvillig, og i stedet har valgt at forlade kontrolsituationen. At man er gået fra situationen, fritager dog ikke en passager fra at skulle modtage en kontrolafgift."

Jeg må derudover oplyse, at vi ikke omdeler vores kontrolafgifter med post eller på e-Boks, medmindre der er tale om en helt særlig aftale med kunden. Selve kontrolafgiften udleveres til kunden i forbindelse med afgiftens oprettelse, og på denne er det anført, at man skal betale kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Alle nødvendige betalingsinformationer findes på afgiften.

Har man valgt at gå fra kontrolsituationen og derved ikke fået afgiften med sig, kan man kontakte Metro Service og få vejledning til hvordan man skal forholde sig i forhold til klagefrist, betaling mv. Vi kan ikke genkende, at du ikke skal være blevet informeret om, at du skulle modtage en kontrolafgift.”

Sagsbehandleren har svaret, at det er en generel formulering/forklaring, som anvendes, når passagererne hævder fx slet ikke at kende til afgiften eller ikke at have fået udleveret girokortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

Vedrørende kontrolafgiften:

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne Holbæk st. /Københavns Lufthavn (Metro), hvorefter han i købsflow'et ved valg af Orangebillet fik oplyst, at der knyttede sig særlige vilkår til billetten. Her fremgik det, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro.

Den endelige billet var efter sin ordlyd gyldig fra Holbæk st. til København H. Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet.

Således som købsflow'et og den endelige printselvbillet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse videre med Metroen efter ankomst til København H. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har tidligere konstateret, at sager vedrørende Orangebilletter udgjorde en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden på tidspunktet for klagerens sag, hvilket sandsynligvis beroede på et stigende udbud af disse billetter. Ankenævnet har derfor understreget nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr. Vi har derfor anbefalet DSB at tydeliggøre billetens begrænsede anvendelsesområde.

Vedrørende rykkergebyret:

Klageren har gjort gældende, at han ikke blev pålagt nogen kontrolafgift og derfor heller ikke fik udleveret nogen kontrolafgift i selve kontrolsituationen. Det første, han hørte derom, var, da han modtog en betalingspåmindelse med et rykkergebyr.

Metro Service har gjort gældende, at når stewarden ikke noterede på kontrolafgiften, at klageren nægtede at modtage kontrolafgiften, og når kontrolafgiften/girokortet ikke ligger fysisk på sagen, blev kontrolafgiften udleveret, selv om klageren ikke kvitterede for modtagelsen. Videre har de gjort gældende, at klageren selv har oplyst at have ringet til Metro Service Kundeservice lige efter kontrollen, hvilket viser, at han var klar over at have fået en kontrolafgift.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger vi til grund, at klageren både fik udleveret en kontrolafgift/girokort og var klar over, at der var tale om en kontrolafgift. Der er intet noteret på den elektroniske kontrolafgift, som indikerer, at girokortet ikke skulle være blevet udleveret til klageren, og stewarden afleverede ikke noget girokort hos Metro Service Back Office, således som deres procedure foreskriver, når et girokort ikke kan udleveres til en passager. Derimod fremstår sagen som om, klageren ikke ville oplyse fødselsdag, adresse, mv., da disse felter ikke er udfyldt på den elektroniske kontrolafgift, og da stewarden skrev i noten til Back Office, at han håbede, at de kunne finde klageren.

Vi finder herefter, at det beroede på klagerens eget forhold, hvis han ikke var bekendt med indsigelses- og betalingsfristen, som fremgik af kontrolafgiften/girokortet. Ankenævnet har desuden tidligere udtalt, at det ikke er en betingelse for, at trafikvirksomheden kan fastholde en kontrolafgift, at passageren medtager denne i kontrolsituationen.

Som følge af at klagerens forpligtelse til at betale kontrolafgiften ikke var bortfaldet, og da kontrolafgiften ikke blev betalt inden betalingsfristen på 14 dage, som fremgik af kontrolafgiften, var Metro Service berettiget til den 28. august 2023 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9, b, stk. 2.

2 medlemmer, Torben Steenberg og Anders Albrechtsen udtaler:

Billetten var ikke gyldig til Metrorejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter på tidspunktet for klagerens sag udgjorde en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke fik tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde.

På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen. Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Jeg bemærker, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed.

Jeg finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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 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 klager over to ting:

Uberettiget bøde og uberettiget rykkergebyr.

Dels mener jeg at bøden er uberettiget og at DSB bryder markedsføringsloven ved at give urigtige oplysninger i forbindelse med køb af orange billet. Med småt skriver de at turen ikke gælder rejse med metro men samtidig angiver metro i rejseplanen (angivet med store bogstaver). Jeg betragter praksis som væsentlig, da oplysningerne har betydning for forbrugerens (altså min) beslutning for købet.

Billetten er købt i god tro og rejsen foretaget i god tro. I toget fra Holbæk til Kbh. foreviser vores billet til dsb-kontrollør og spørger om vej til Metro. Denne gør absolut ikke opmærksom på at vi skal købe en billet til metroen. Da vi stiger om bord på metroen sker det samtidig med at kontrolløren stiger på. Hvis vi prøvede at snyde vil vi nok ikke på samtidig med kontrolløren. Kontrolløren beder os straks efter påstigning at vise vores billet. Kontrollør starter umiddelbart med at "kriminalisere" os og antaste os på ubehagelig vis. Da vi forklarer at vi mener at have en gyldig billet beder han os kontakte kundeservice. Efter forgæves kald til kundeservice, som har lukket - siger vi dette til kontrolløren, som fortsætter med at kriminalisere os. Havde kontrolløren været service-orienteret havde han i stedet forsøgt at hjælpe os (som absolut ikke er rejsevant med offentlige transportmidler).

I stedet påstår han at vi ikke er samarbejdsvillige - forstår stadig ikke hvad han mente med det og tilkalder yderligere to (store) kontrollører som stiller sig i en ring om om.

Vi har vist vores billet som også inkluderer mine personlige oplysninger - alligevel modtager vi ingen kontrolafgift. Da jeres kontrollør havde mine personlige oplysninger kunne han også have givet mig kontrolafgiften (det havde han ca. 15 minutter til at gøre frem mod lufthavnen).

Jeg modtager ingen kontrolafgift og hører først om afgiften, da i via e-boks rykker for betaling. I rykker for betaling for en kontrolafgift jeg aldrig har modtaget. I kontrolafgiften har i tilmed tilføjet et rykkergebyr for manglende betaling. Men da jeg aldrig har modtaget kontrolafgiften mener jeg også at rykkergebyret (lignende kontrolafgiften) er uberettiget. Man kan jf. dansk lovgivning ikke pålægge rykkergebyr for en regning man aldrig har modtaget.

Jeg er en almindelig retskaffen og loyal betaler af skat. I kalder det Metro Service - men i stedet for at hjælpe os sjældne brugere af offentlige transportmidler, så kriminaliserer i os, virke truende og absolut ikke konsensus søgende. Jeg mener ikke at i yder en anstændig service! Jeg er ikke kriminel og har ikke forsøgt at besøgt en kriminel handling.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren blev billetteret den 9. juli 2023 ca. kl. 08.00 i metrotog mellem Amagerbro station og Lufthavnen station. Klageren fremviste, på sin telefon, en DSB Orange-billet. Da Orange-billetter ikke er gyldige til rejser med Metro og da klageren ikke havde anden form for billet blev der udstedt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises 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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på

de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Fælles landsdækkende rejseregler \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk)

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, at kunden selv skal sikre sig, at den modtagne billet svarer overens med det ønskede:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

En Orange-billet er et særligt rabatteret DSB-produkt, hvortil der knytter sig særlige vilkår og begrænsninger. Klageren havde købt sin Orange-billet via DSB's hjemmeside www.dsb.dk

Vi har genskabt det bestillingsflow (med søndag d. 8/10-23 fordi man ikke kan genskabe bagud) som klageren har skulle gennemføre for at kunne købe billetten. Bemærk at priserne for Orange-billetter ændrer sig i takt med udbud og efterspørgsel:

Først skal kunden indtaste fra og til destination, dato og tidspunkt, hvorefter kunden bliver præsenteret for forskellige muligheder. Klageren valgte en afgang kl. 06:34:

Find rejse og pris i Danmark

FRA

TIL

UDREJSE

06:30

ANTAL REJSENDE

PLADSBILLETTER

Afgang Ankomst

Jeg ønsker barnevognspladsbillet

Søg rejse

Udrejse

^			
05:34 – 06:57	Regional-tog 2500 Gåtur Metro M4 Metro M2 2 skift	1:23 timer	Fra 27,-
▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift			
05:34 – 07:00	Regional-tog 2500 Regional-tog 1020 1 skift	1:26 timer	Fra 29,-
▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift			
06:34 – 07:54	Regional-tog 2504 Gåtur Metro M4 Metro M2 2 skift	1:20 timer	Fra 27,-
▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift			
06:34 – 08:00	Regional-tog 2504 Regional-tog 1028 1 skift	1:26 timer	Fra 29,-
▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift			
v			

Efter at have valgt afgang fra Holbæk kl. 06:34 bliver man præsenteret for de billetmuligheder der er tilgængelige på den ønskede afgang. På samme skærbillede kan man også klikke på 'Læs mere om vores billettyper' hvilket resulterer i en infoboks hvor de forskellige billettyper forklares:

06:34 – 07:54

Regional-tog 2504 Gåtur Metro M4

Fra **27,**

1:20 timer

Metro M2

2 skift

▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift

Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. november -

Standard

27,-
DSB Orange billet

40,-
DSB Orange Fri billet

104,-
Standard billet

DSB 1'

144,-
DSB 1' billet

[Læs mere om vores billettyper](#)

06:34	<input type="radio"/>	Holbæk St. Regional-tog 2504
07:26	<input checked="" type="radio"/>	København H Gåtur
07:32	<input checked="" type="radio"/>	København H (Metro) (skift)
07:32	<input checked="" type="radio"/>	København H (Metro) Metro M4
07:36	<input checked="" type="radio"/>	Kongens Nytorv St. (Metro) (skift)
07:41	<input checked="" type="radio"/>	Kongens Nytorv St. (Metro) Metro M2
07:54	<input type="radio"/>	Københavns Lufthavn St. (Metro)

Vores billettyper



DSB Orange

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgang har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

DSB Orange Fri

DSB Orange Fri er til dig, der ønsker en billig billet, som du kan få refunderet frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. DSB Orange Fri fås til de fleste afgang med DSB.

DSB Standard

DSB Standard er til dig, der ønsker fleksibilitet med en billet, hvor du selv vælger afgang på dagen. Billetten kan benyttes i bus, tog og metro i den zone du rejser fra og ankommer til.

Billetten kan refunderes frem til dagen før din afrejse.

DSB standard - zonebillet

Rejser du lokalt på Sjælland, Lolland, Falster og Møn i mellem 2-8 zoner, kan du med fordel vælge en zonebillet med det antal zoner, din rejse kræver. Billetten har en begrænset gyldighedsperiode, som afhænger af antallet af zoner. Jo flere zoner, jo længere gyldighedstid.

Husk, at du skal være steget på toget, bussen eller metroen, inden zonebilletten udløber.

DSB 1'

Få mere ud af din rejse når du rejser på DSB 1'. Før og efter rejsen kan du frit hente kaffe, te eller kildevand i 7-eleven på stationen. Du kan også benytte dig af DSB 1' loungen i København, Aarhus og Odense. Rejser du i InterCity, InterCity Lyn og Lyn+ kan du også, under rejsen, bl.a. få kaffe, te, vand, morgenmad og lidt sødt.

Gælder til en valgfri afgang på afrejsedagen til den købte strækning med tog, bus, Metro og lokalbane. Kan refunderes frem til dagen før din afrejse.

I den konkrete sag valgte klageren DSB Orange. Når der sat flueben i DSB Orange viser næste trin i bestil-
lingsflowet at DSB Orange er gyldig fra Holbæk St. til København H. Med rød skrift er det også anført, at DSB
billetten ikke er gyldig til den del af rejsen som foregår med Metro:

06:34 – 07:54

Regional-tog 2504 Gåtur Metro M4

1:20 timer

Metro M2

2 skift

Fra 27,-

▲ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift

Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. november -

Standard

27,-

DSB Orange billet

DSB 1'

144,-

DSB 1' billet

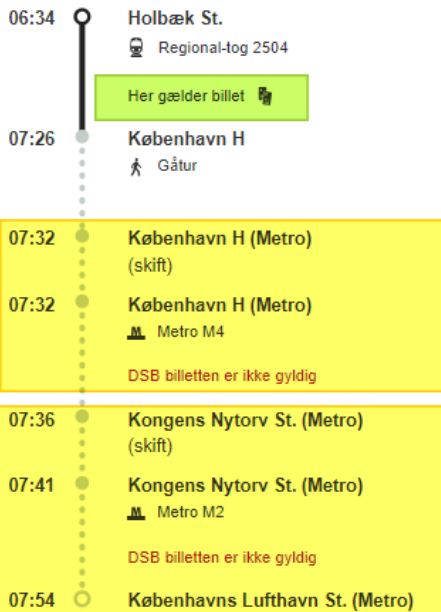
40,-

DSB Orange Fri billet

104,-

Standard billet

[Læs mere om vores billettyper](#)



Dine Billetter

UDREJSE

Søndag 8. okt 2023, 06:34 - 07:26

Fra Holbæk St.

Til København H

DSB Orange billet

1 voksen

27 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

27 kr.

Fortsæt

Hvis man, på ovenstående skærbillede under bestillingsprocessen klikker på 'Særlige regler' får man nedenstående information:

06:34 – 07:54

1:20 timer

▲ Elevatoren p

Elevatoren p

Sta

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetyper på rejsen.
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1* på Orange eller Orange Fri

27 kr.

27 kr.

DSB Orange Fri billet

Fortsæt

Hvis man fortsætter med at bestille den orange billet ser næste skærm billede ud som herunder. Også på dette billede gøres opmærksom på, at der er tale om en DSB Orange billet fra Holbæk St. Til København H. Man kan ikke komme videre i forløbet førend man har accepteret de særlige betingelser som kan læses hvis man klikker på linket og læser den grå infoboks:

Leveringsinformationer

Kontaktoplysninger

Vi sender ordrebekræftelse på dit køb til din e-mailadresse:

DIN E-MAIL

BEKRÆFT E-MAIL

Levering

Vælg en leveringsmetode

Print Selv

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten. Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID.

Vælg Print Selv ID til toget

Du eller en af dine medrejsende skal vise ID i toget for at billetten er gyldig.

Vælg



Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Jeg accepterer de [særlige betingelser for Print Selv billetter](#)

Dine Billetter

UDREJSE

Søndag 8. okt 2023, 06:34 - 07:26

Fra **Holbæk St.**

Til **København H**

DSB Orange billet

1 voksen

27 Kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

27 Kr.

Fortset

Særlige betingelser Print Selv – Google Chrome

dsb.dk/netbutik/sarlige-betingelser-print-selv/

Menu Søg Log ind DSB

Gyldighed, ændringer og refusion

Standardbilletten kan refunderes indtil dagen før afgang. Dette gælder dog ikke DSB Orange, som ikke kan ændres eller refunderes.

DSB Orange Fri kan refunderes frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Pladsbilletter købt sammen med billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Hvis du køber dine billetter og pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter.

Pladsbillet købt sammen med DSB Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min. før afgang.

DSB Orange og DSB Orange Fri er ikke gyldige i tilsluttende tog/bus og metro.

Print Selv Zonebilletten gælder til ubegrænset rejse med tog, bus og metro i et bestemt tidsrum i det antal zoner du har købt.

DSB Print Selv billetten er kun gyldig sammen med dit valgte Print Selv ID. Billetten sendes til dig i PDF-format i en e-mail. Det betyder, at du skal have Acrobat Reader på din computer for at kunne se og udskrive billetten.

bestilling er gennemført, når følgende information fremgår på hjemmesiden: for din bestilling, dit ordre nr. er xxxxx” og du har modtaget din billet på mail.

Vælg Print Selv ID til toget

Også på den billet som klageren modtog på sin telefon efter at have godkendt betingelserne og gennemført købet står det anført, at DSB Orange ikke kan er gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane:

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB og med Arriva tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Med henvisning til ovenstående mener vi, at DSB har gjort *meget* tydeligt opmærksom på Orangebillets begrænsninger.

At klageren indtaster at han skal til en Metrostation sker *inden* han vælger hvilken billet han ønsker at købe. Hvis klageren havde valgt at købe en standard-billet ville den have været gældende til rejser med bus, tog og Metro, men klageren valgte Orange billetten, men læste – efter eget udsagn – ikke de betingelser der knytter sig til det stærkt rabatterede produkt.

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning, hvis det ikke er tilfældet og man bliver mødt af kontrol kan man ikke på dét tidspunkt anskaffe sig gyldig rejsehjemmel for at undgå en afgift. Stewarden har således handlet efter reglerne. Stewarden tog et foto af den fremviste billet, som er vedhæftet som en pdf-fil.

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Al sagsbehandling foregår efterfølgende ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

Når man modtager en kontrolafgift i Metroen får man udleveret et girokort som udgør selve afgiften og som også indeholder informationer som fx telefonnummer til Kundeservice samt klagevejledning foruden oplysninger om klage- og betalingsfrist.

Hvis girokortet ikke er udleveret bliver det anført af stewarden på den elektroniske afgift. En sådan afkrydsning er ikke tilfældet i den konkrete sag og derfor anser vi girokortet som udleveret hvilket også underbygges af, at klageren oplyser at have ringet til kundeservice.

Som sagsbehandleren i den indledende sagsbehandling svarede klageren beklager vi hvis mødet med stewarden ikke har levet op til forventningerne og klagerens ord beskrivelse af situationen er – i anonymiseret form – videreformidlet til lederens af stewardkorpset for intern behandling.

Retfærdigvis skal det dog også nævnes, at klageren ikke selv bidrog til en gnidningsfri kontrolsituation og ikke ville samarbejde i henhold til gældende rejseregler, se herunder:

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Da klageren i selve kontrolsituationen oplyser at have ringet til kundeservice kan klageren ikke have været i tvivl om, at han havde modtaget en kontrolafgift. Da klageren hverken betalte afgiften eller henvendte sig for at gøre indsigelse inden fristen på 14 dage blev der d. 28. august sendt en betalingspåmindelse til hans E-boks.

Vi fastholder således at kontrolafgiften er pålagt med rette, at den indledende sagsbehandling er korrekt samt at betalingspåmindelsen ligeledes er i overensstemmelse med reglerne og opretholder det samlede krav på 850 kroner.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Jeg genkender simpelthen ikke billedet af, at jeg skulle have forsøgt at snyde Metroselskabet. I stedet stemples jeg som en svindler. Faktisk er jeg bare en helt almindelig kunde og loyal skattebetaler i dette land

Processen bliver jo nærmest Kafkask når i samtidig mener at jeg ikke har overholdt betalingsfristen, på en bøde jeg reelt aldrig modtog. Jeg tog direkte på sommerferie fra den famøse tog-tur, og har ganske enkelt ikke været/eller blevet gjort opmærksom på, at jeg skulle tjekke noget som helst.

Jeg tilbragte mere end 20 min. sammen med jeres ”ikke kunde service-medarbejder” uden at dette på noget tidspunkt stod klart for mig.

I jeres svar antyder i noget fra en dialog, som jeg overhovedet ikke kan genkende. Det bliver spændende at se om jeg eller andre passager tilfældigvis skulle have optaget forløbet på video. Jeg forstår ikke hvorfor Metroselskabet ønsker at fremstå truende overfor deres kunder. Enhver anden virksomhed ville i stedet

prøve at hjælpe – hvis der var sket en fejl. Næ nej – her er du ubetinget og straks at betragte som en forby-
der.

Flowet med bestillingen fra DSB's webside kan jeg heller ikke genkende, men det er jo også et flow i har
skabt efterfølgende. Anyway, da jeg foretog bestillingen, blev jeg ikke opmærksom på "alle jeres red flags".
Mon jeg virkelig er den første der har oplevet dette?

I stedet for at anklage mig – og jeg føler det virkelig som en anklage – og ser hele situationen indenfra og ud,
så vil jeg anbefale DSB/Metro til at kigge på processen, set med en kundes øjne. Jeg håber også at I forstår,
at I trods alt er en serviceydelse for os "kunder".

Egentlig har jeg slet ikke tid til at indgå i denne diskussion, men min retfærdighedssans tilsiger alligevel, at
jeg ikke vil acceptere jeres bøde inkl. tillæg for ikke at betale den til tiden (hvor jeg i øvrigt slet ikke havde
modtaget denne). Første gang jeg reelt set hører fra jer er den 28/8 hvor i altså også har tilføjet et rykker-
gebyr. Forklar mig lige hvordan jeg skulle kunne betale en regning/faktura som jeg ikke har modtaget?

I truer med at jeg ikke får mit klagegebyr retur – hvilket jeg igen ikke forstår. Det er jo mit ret at klage og jo
netop det jeg betaler for. Så gå I endelig videre med sagen – jeg vil ikke stemples som en forbryder, når jeg
ikke er det."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand