

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0326
- Klageren:** XX
4180 Sorø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind. Klageren glemte at checke ind på sit Rejsekort, da hans pendlerkort var udløbet 2 dage forinden
- Parternes krav:** Klageren ønsker hel eller delvis annullering af kontrolafgiften, og gør gældende, at han af stewarden blev bedt om at oplyse CPR-nummer i andre passagerers påhør
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens fulde betaling af kontrolafgiften på 750 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:

Da klageren den 14. september 2023 skulle rejse med Metroen, var hans DSB-pendlerkort udløbet to dage forinden, den 12. september 2023, og han ville derfor benytte Rejsekort til rejsen. Imidlertid glemte han at checke ind, og ved kontrol i Metroen efter Enghave Plads st. blev han derfor kl. 15:18 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på Rejsekort.

Efterfølgende anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede, at han havde haft pendlerkort i ca. 2 år, at pendlerkortet lige var udløbet, og at han var en trofast kunde.

Den 20. september 2023 fastholdt Metro Service dog kontrolafgiften og anførte, at klageren tidligere på dagen, den 14. september 2023, havde benyttet sit Rejsekort og havde checket ud kl. 09:36 på Aksel Møllers Have st., og da han ikke var checket ind ved kontrollen senere på dagen, var kontrolafgiften korrekt udstedt. Vedrørende klagerens udløbne pendlerkort anførte Metro Service, at kriterierne for at få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. ved glemt fornyelse af pendlerkort ikke var opfyldt, da gyldighedsperioden for pendlerkortet maksimalt må være overskredet med et døgn og skal fornyes med start samme dag, som kontrolafgiften er udskrivet. På baggrund af oplysninger indhentet fra DSB kunne Metro Service konstatere, at klagerens pendlerperiode var overskredet med mere end én dag, idet den forrige periode udløb kl. 03:59 om morgenen den 13. september 2023, og klagerens nye periode havde først gyldighed fra den 18. september 2023.

Klageren svarede, at han ikke kunne forstå, at kontrolafgiften ikke kunne nedsættes til 125 kr., når han havde fornyet pendlerkortet den 14. september 2023 – dagen efter det udløb.

Hertil svarede Metro Service, at for at få kontrolafgiften nedsat var det en betingelse, at pendlerkortet var blevet fornyet med start fra samme dag, og at klagerens nye pendlerkort først gjaldt fra den 18. september 2023.

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem klageren og Metro Service om, hvorvidt betingelserne for nedsættelse af kontrolafgiften var opfyldt, men Metro Service fastholdt fortsat kravet på betaling af den fulde kontrolafgift.

I sin sidste henvendelse til Metro Service anførte klageren, at han ville indbringe sagen for ankenævnet, og at han i klagen ville inddrage den omstændighed, at metrostewarden i forbindelse med kontrollen bad ham om at oplyse CPR-nummer i andre passagerers påhør.

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 18. oktober 2023.

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt logs fra DSB vedrørende klagerens køb af DSB-pendlerkort. Herunder ses et udsnit af de relevante logs:

DSB pendler standard [14.08.23 00:00 - 13.09.23 03:59]

Leverancer

Salgsdato	Leveranceform	Print St
13.08.23	DSB App	-

Billetnr	Status	Pris
[REDACTED]	AFSLUTTET	2.220,-

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Gyldig fra	Gyldig til	Passager
Periodekort	540	DSB pendler standard	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	14.08.23	12.09.23	Voksen

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Gyldig fra	Gyldig til	Passager
Periodekort	525	DSB pendler metro tillæg	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	14.08.23	12.09.23	Voksen

DSB pendler standard [18.09.23 00:00 - 20.10.23 03:59]

Leverancer

Salgsdato	Leveranceform	Print Se
14.09.23	DSB App	-

Billetnr	Status	Pris
[REDACTED]	AFSLUTTET	2.368,-

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Gyldig fra	Gyldig til	Passager
Periodekort	540	DSB pendler standard	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	18.09.23	19.10.23	Voksen

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Gyldig fra	Gyldig til	Passager
Periodekort	525	DSB pendler metro tillæg	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	18.09.23	19.10.23	Voksen

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i Metroen den 14. september 2023 kl. 15:18 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han havde glemt at checke ind på sit Rejsekort, da hans DSB-pendlerkort var udløbet 2 dage forinden den 12. september 2023.

Kontrolafgiften på 750 kr. blev dermed pålagt med rette.

Efter kontrollen købte klageren et nyt DSB-pendlerkort med gyldighed fra den 18. september 2023.

Metro Service har en administrativ regel, hvorefter kunder, der har et udløbet pendlerkort med højst én dag før kontrollen, og som efter kontrollen fornyer pendlerkortet med gyldighed fra samme dag, kan få nedsat kontrolafgiften. Men allerede fordi klagerens pendlerkort var udløbet mere end én dag før kontrollen, opfyldte klageren ikke denne betingelse for at få nedsat kontrolafgiften.

Ankenævnet finder herefter, at Metro Service har være berettiget til at fastholde den fulde kontrolafgift.

Den omstændighed, at metrostewarden ifølge klageren bad ham om at oplyse sit CPR-nummer i andre passagerers påhør kan ikke føre til et andet resultat vedrørende kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for kontrolpersonalet med henblik på at fastslå passagerens

identitet. Der er efter de for ankenævnet foreliggende oplysninger ikke hjemmel til at forlange, at passagerer herudover skal oplyse de sidste 4 cifre i deres CPR-nummer.

Under ankenævns sagen har Metro Service oplyst, at hvis en kunde ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, er deres medarbejdere instrueret i at bede om legitimation, og hvis dette ikke kan fremvises, skal medarbejderen bede om kundens fødselsdato og navn, hvorefter der kan slås op i CPR-registreret for at finde det fulde CPR-nummer og efterfølgende stille kontrolspørgsmål.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at klageren i kontrolsituationen foreviste legitimation i form af et kørekort på mobiltelefonen, men ifølge klageren kunne han i første omgang ikke åbne kørekortappen, hvorfor metrostewarden bad ham om at oplyse CPR-nummer.

Ankenævnet henstiller derfor til, at Metro Service indskærper over for sine medarbejdere, at de overholder Metro Services egen instruks og ikke beder passagerer om at oplyse de sidste 4 cifre i CPR-nummeret.

Ankenævnet bemærker afslutningsvis, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedsættes.

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.

Uddrag fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

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.

Kunder, der hos DSB eller Arriva er tilmeldt Glemte-kort- ordning og ved kontrol i de enkelte selskabs tog. i det glemte pendlerprodukts gyldighedsområde. ikke kan vise deres pendlerkort kan under selskabets regler og vilkår for ordningen rejse op til 6 gange uden at skulle betale kontrolafgift. Se regler og vilkår på selskabernes hjemmesider.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Modtog d. 14 september en bøde i meteoen pga manglende check-in.

Jeg blev bedt om at oplyse mit CPR-nummer, hvilket jeg gjorde, mens der stod mennesker lige ved siden af. Det betyder at andre kan have overhørt mit CPR nummer.

Metro Stewarden med ID-nummer 21700 nævnte bl.a. at jeg var heldig kun at få en bøde på 750kr, da DSB bøder er på 1000kr. Kort sagt var jeg ifølge stewarden "heldig", kun at slippe med en bøde på kr. 750.

Efter kontakt til Metro service, nægtede de at reducere min kontrolafgift på trods af at jeg efter bødeforlægget med det samme fornyede mit pendlerkort, som var udløbet dagen før - både fornyelse og udløb af pendlerkort, burde ifølge Metroen og deres retningslinier give en reduceret kontrolafgift.

Jeg har pendlet via rejsekort i snart 2 år til København.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren har modtaget en kontrolafgift den 14. september 2023, kl. 15:18, efter metroen havde forladt Enghave Plads station.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klageren havde glemt at foretage check ind med sit rejsekort.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen.

Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#).

I tilfælde hvor der ikke ved påstigning er anskaffet gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Klageren henviser i sin henvendelse til ankenævnet til, at han ønsker kontrolafgiften annulleret eller reduceret.

I forhold til klagerens henvisning til køb af pendlerkort, har vi haft sagen til høring hos DSB, som har fremsendt nedenstående dokumentation:

NUVÆRENDE PENDLERKORT:

DSB pendler standard					Bestillingskunde		Leverancer																	
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Navn	Mail	Mobil	Salg dato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling													
Soro (1180)			Ja	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	14.09.23	DSB App	-	-													
Nymølle (1072)								Billetter	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol											
								[REDACTED]	AFSLUTTET	2.368,-	-	-	Nej											

DSB pendler standard [18.09.23 00:00 - 20.10.23 05:59]																																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner																	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetter	Bookingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	S40	DSB pendler standard	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	38	1	2	8	20	21	27	28	30	31	32	33	41	42	43	44	51	18.09.23	19.10.23	Voksen	[REDACTED]	2.304,-	[REDACTED]	-	14.09.23 15:28:36	18.09.23 08:06:12	
							52	54	55	61	62	66	67	71	72	76	77	83	85	86	89	94										
							97	99	140	141	145	180																				

DSB pendler standard [18.09.23 00:00 - 20.10.23 05:59]																																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner																	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetter	Bookingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	S25	DSB pendler metro tillæg	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	38	1	2	8	20	21	27	28	30	31	32	33	41	42	43	44	51	18.09.23	19.10.23	Voksen	[REDACTED]	64,-	[REDACTED]	-	14.09.23 15:28:36	18.09.23 08:06:12	
							52	54	55	61	62	66	67	71	72	76	77	83	85	86	89	94										
							97	99	140	141	145	180																				

FOREGÅENDE PENDLERKORT:

DSB pendler standard					Bestillingskunde		Leverancer																	
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Navn	Mail	Mobil	Salg dato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling													
Soro (1180)			Ja	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13.08.23	DSB App	-	-													
Nymølle (1072)								Billetter	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol											
								[REDACTED]	AFSLUTTET	2.220,-	-	-	Ja											

DSB pendler standard [14.08.23 00:00 - 13.09.23 05:59]																																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner																	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetter	Bookingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	S40	DSB pendler standard	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	38	1	2	8	20	21	27	28	30	31	32	33	41	42	43	44	51	14.08.23	12.09.23	Voksen	[REDACTED]	2.160,-	[REDACTED]	-	13.08.23 06:53:35	12.09.23 15:29:10	
							52	54	55	61	62	66	67	71	72	76	77	83	85	86	89	94										
							97	99	140	141	145	180																				

DSB pendler standard [14.08.23 00:00 - 13.09.23 05:59]																																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner																	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetter	Bookingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	S25	DSB pendler metro tillæg	Standard	Soro (1180)	Nymølle (1072)	38	1	2	8	20	21	27	28	30	31	32	33	41	42	43	44	51	14.08.23	12.09.23	Voksen	[REDACTED]	60,-	[REDACTED]	-	13.08.23 06:53:35	12.09.23 15:29:10	
							52	54	55	61	62	66	67	71	72	76	77	83	85	86	89	94										
							97	99	140	141	145	180																				

Som det fremgår af ovenstående, har klagerens foregående pendlerkort været gyldigt fra 14. august 2023 til 12. september 2023.

Klageren køber ganske rigtigt et nyt pendlerkort den 14. september 2023, efter han har modtaget kontrolafgiften, men dette er først gyldigt fra den 18. september 2023.

Klageren har således ikke haft gyldigt pendlerkort i perioden fra den 13. september 2023 til den 17. september 2023 (begge dage incl.).

Jf. [De Fælles Landsdækkende rejseregler](#)s pkt. 5 kan en kontrolafgift nedskrives, såfremt kunden har haft et gyldigt pendlerkort, på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

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.

Klageren kan således ikke anses at have haft gyldig rejsehjemmel, da han bliver billetteret og får udstedt en kontrolafgift den 14. september 2023, kl. 15:18.

Det er således uomtvisteligt, at klageren ikke havde et gyldigt pendlerkort, på tidspunktet for billetteringen i metroen, og da klageren ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel. Klagerens pendlerkort var gyldigt til den 12. september 2023 og det nyanskaffede pendlerkort først gyldigt fra 18. september 2023, og klageren kan således ikke anses at have haft gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet den 14. september 2023. At klageren vælger at købe et nyt pendlerkort den 14. september 2023 (efter kontrolafgiftens udstedelse), men med gyldighed fra 18. september 2023, ændrer ikke på dette faktum.

Kontrolafgiften må på baggrund af ovenstående anses for korrekt pålagt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr.

For god ordens skyld skal vi henvise til et par tidligere sammenlignelige afgørelser med tilsvarende problemstilling eksempelvis [2020-0219](#) og [2016-0042](#), hvor pendlerkortene havde slip i dage og hvor ankenævnets afgørelser i begge tilfælde faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

Vi har noteret os, at klageren først i sin 4. henvendelse (næsten 1 måned efter kontrolafgiftens udstedelse) anfører, at stewarden skulle have bedt ham oplyse dit fulde cpr.nr. og dette i et fuldt tog.

Efter så lang tid kan det ikke forventes, at en medarbejder vil kunne huske en konkret situation, men vi har naturligvis forhørt os hos den pågældende medarbejder, som oplyser, at han i en kontrolsituation, hvor der skal udstedes en kontrolafgift, først beder om ID.

Kan eller vil kunden ikke fremvise ID, beder han om at kvitteringsslippen udfyldes med cpr.nr. og navn, så han kan lave opslag i cpr-registreret og få bekræftet, at det er rette vedkommende han står overfor – i en situation, hvor der ikke fremvises ID, vil han altid stille kontrolspørgsmål.

Stewarden kan således ikke genkende, at han skulle have bedt klageren oplyse sit fulde cpr-nr. i et fuldt tog, og vi har også noteret os, at der i billetteringssituation er fremvist dokumentation i form af klagerens downloaded kørekort.”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg vil hermed gerne kommentere på følgende fra Metroselskabet:

”Vi har noteret os, at klageren først i sin 4. henvendelse (næsten 1 måned efter kontrolafgiftens udstedelse) anfører, at stewarden skulle have bedt ham oplyse dit fulde [cpr.nr.](#) og dette i et fuldt tog.

Efter så lang tid kan det ikke forventes, at en medarbejder vil kunne huske en konkret situation, men vi har naturligvis forhørt os hos den pågældende medarbejder, som oplyser, at han i en kontrolsituation, hvor der skal udstedes en kontrolafgift, først beder om ID.

Kan eller vil kunden ikke fremvise ID, beder han om at kvitteringsslippen udfyldes med [cpr.nr.](#) og navn, så han kan lave opslag i cpr-registreret og få bekræftet, at det er rette vedkommende han står overfor – i en situation, hvor der ikke fremvises ID, vil han altid stille kontrolspørgsmål.

Stewarden kan således ikke genkende, at han skulle have bedt klageren oplyse sit fulde cpr-nr. i et fuldt tog, og vi har også noteret os, at der i billetteringssituation er fremvist dokumentation i form af klagerens downloaded kørekort.”

Metroselskabet skriver, at det ikke kan forventes at en steward kan huske så lang tid tilbage (1 måned). Dette har jeg fuld forståelse for da stewarden betjener mange rejsende hver dag.

Hvad der dog undrer mig er at stewarden alligevel, efter en måned, kan huske at han ikke har bedt mig om et fuldt CPR nummer.

Det som, efter min bedste overbevisning, skete var at jeg forlod metroen med stewarden på Hovedbanegården ca. kl 14:45 for at snakke med ham, da han havde brug for nogle oplysninger så han kunne udskrive en bøde på kr. 750. Han bad mig om at vise en gyldig billet på Enghave metro, mens jeg var på vej til hovedbanegården.

Han nævnte, at jeg skulle identificere mig selv og sagde at han skulle se mit gule sygesikringsbevis. Jeg har mit gule sygesikringsbevis som app på min telefon, men det virkede ikke da jeg åbnede appen. Han blev tydeligt irriteret og sagde at jeg var heldig at jeg kun fik en bøde på 750kr, da DSBs bøder var meget højere. Denne kommentar virkede stressende på mig. Efter dette spurgte han efter mit CPR nummer. Jeg tænkte at det var relativt ubehageligt da vi stod uden for metroen, hvor der var mange mennesker tæt på, som kunne overheøre vores samtale. Han fik dog mit CPR nummer og de sidste 4 cifre, mens jeg ledte efter min kørekort app på min telefon. Jeg fik åbnet min kørekort app og fik således også identificeret mig selv via appen.

På mig virkede det, som om at det ikke var nok at angive et CPR nummer, hvorfor jeg også fandt min kørekort app på telefonen. Den situation jeg var i, var ikke behagelig så jeg tænkte egentlig ikke så meget over at jeg både skulle angive CPR og vise mit kørekort. Det er først langt senere at jeg har tænkt over angivelsen af mit CPR nummer, mit fokus har været på fornyelsen af mit pendlerkort og på at få nedskrevet min bøde.

Grundene til at jeg vælger at gå videre med denne sag er mangfoldige. Både en upassende opførelse fra stewarden, en følelse af urimelighed ift. fornyelsen af mit pendlerkort, samt nogle meget rigtige regler fra metroselskabets side. Ydermere kan det undre mig, at den (meget venlige) medarbejder som jeg havde en mailkorrespondance med var anonym (fik kun et fornavn) og ikke ville identificere sig, da jeg besluttede mig for at gå videre med sagen. Grundlæggende er min tanke, at når det kommer til anker, dokumentation, sagsakter, afgørelser mm. er det nødvendigt med fuld transparens ift. involverede parter i sagen. Dette synes ikke at være sagen her.

Som en sidste note på denne sag, har jeg lave forventninger omkring et medhold. Det er åbenlyst at Metroselskabet vil holde hånden over deres steward (deres medarbejder), og i sidste ende bliver det nok en stewards ord mod mit. Jeg anerkender at mit pendlerkort først blev fornyet om mandagen, da jeg ikke skulle på arbejde i weekenden, dette har jeg naturligvis fortrudt, da en fornyelse kunne have sparet mig for mange ærgelser. Jeg havde regnet med at kunne få nedsat min bøde, da jeg fornyede mit kort umiddelbart efter mit bødeforlæg.

Set i et lidt større perspektiv, kunne jeg godt have ønsket mig en smule mere fleksibilitet fra Metroens side, jeg har trods alt været kunde hos dem i snart 2 år med månedlige pendlerkort (til priser på ca. 2300kr) og finder det ikke fair at skulle betale en bøde på en dagsløn for at glemme at checke ind, umiddelbart efter mit pendlerkort var udløbet. I det mindste er der en chance for at blive hørt af uvildige medlemmer i dette fora."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi skal beklage, hvis klageren og vores medarbejder har misforstået hinanden i forhold til udlevering af CPR-nr. og/eller i forhold til stewardens eventuelle kommentar om, at klageren skulle være heldig kun at få en kontrolafgift på 750 kr., da DSB's var meget højere.

Det kan her oplyses, at Metroens og DSB's satser for kontrolafgifter er ens, hvilket vores medarbejdere udmærket ved.

Hvad der præcist er foregået og hvordan ordene er faldet i kontrolsituationen, må vi lade være usagt, da vi ikke har været til stede.

Vores medarbejdere er instrueret i – såfremt kunderne ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel – at bede om legitimation, og kan dette ikke fremvises, bede om kundens fødselsdata og navn. Herefter kan stewarden slå kunden op i cpr-registreret, finde det fulde cpr-nr. og efterfølgende stille kontrolspørgsmål.

Vi skal igen henvise til, at der i kontrolsituationen er fremvist legitimation i form for kørekort, hvoraf både klagerens fulde navn og fødselsdata fremgår.

Uanset om klageren måtte have henvendt sig til kundeservice direkte efter kontrolafgiftens udstedelse den 14. september 2023, ville dette ikke have ændret sagen, da der ikke er tale om kontinuerlig fornyelse af månedskortet. Det tidligere kort udløb den 12. september 2023 og det nye blev fornyet efter kontrolafgiftens udstedelse den 14. september 2023, og med gyldighed fra den 18. september 2023.

En nedskrivning ville således heller ikke være kommet på tale, havde klagerens kort været gyldigt fra den 14. september 2023.

Vi finder det ikke underligt, at sagsbehandleren kun anvender sit fornavn (dette er i øvrigt en beslutning, der er truffet af firmaet – ingen af vores sagsbehandlere bruger deres efternavne og er heller ikke forpligtet til at oplyse herom, måtte en kunden udbede sig dette).

Der er ikke tale om, at sagsbehandleren fremstod som anonym, da han fremstår med sit fornavn, og i øvrigt til enhver tid ville kunne identificeres i forhold til sagen via registreringer i vores system, måtte dette blive nødvendigt.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle ens, forholder vi os ikke til, om der er tale om faste pendlere, børn, studerende, pensionister eller turister, vi forholder os alene til, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning – at sikre sig at kunne fremvise gyldig billet eller kort på forlangende.

Baseret på tidligere fremsendt samt ovenstående er det således uomtvisteligt, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet.

Vi fastholder således uændret kontrolafgiften og vores krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand