

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0027
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2770 Kastrup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på mobilbillet samt rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at kontrollen startede, mens datterens billet var gyldig, og at datteren som følge af kontrollen og pga. psykisk sygdom ikke turde stige af Metroen på Øresund st. som planlagt
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om datterens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Datteren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til hende.

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

- oOo -

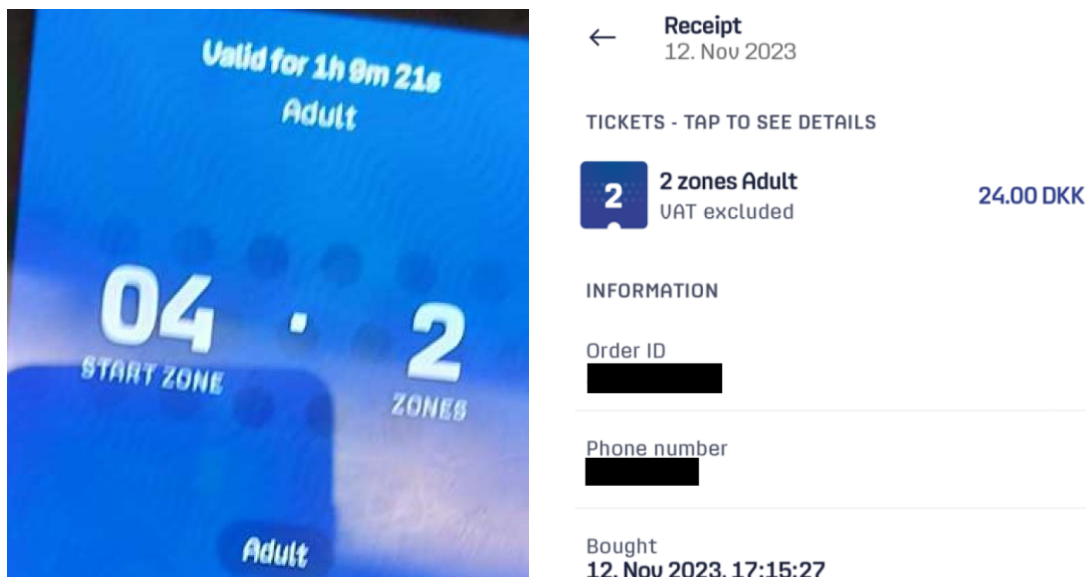
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 klagerens datter den 12. november 2023 skulle rejse med Metroens linje M2 fra Kastrup st. i zone 04 i retning mod Christianshavns st., købte hun en 2-zoners mobilbillet, som dermed var gyldig i zonerne 03 og 04.

Datterens mobilbillet:



Det fremgår, at datteren købte mobilbilletten kl. 17:15:27. I henhold til Metroens dørrapport afgik Metroen fra Kastrup st. kl. 17:15:09, og datteren havde således ikke modtaget sin mobilbillet på mobiltelefonen, før hun steg ombord på Metroen som krævet i henhold til rejsereglerne.

Uddrag af Metroens dørrapport:

”

VID	Time	Message	Station
003	12. november 2023 17:21:41	Arrival	Lergravsparken
003	12. november 2023 17:20:23	Departure	Øresund
003	12. november 2023 17:20:22	Close Doors	Øresund
003	12. november 2023 17:20:04	Open Doors	Øresund
003	12. november 2023 17:20:04	Arrival	Øresund

...

VID	Time	Message	Station
003	12. november 2023 17:16:40	Arrival	Femøren
003	12. november 2023 17:15:09	Departure	Kastrup
003	12. november 2023 17:15:07	Close Doors	Kastrup
003	12. november 2023 17:14:50	Open Doors	Kastrup
003	12. november 2023 17:14:48	Arrival	Kastrup
003	12. november 2023 17:13:53	Departure	Lufthavnen

”

Af dørrapporten ovenfor fremgår det endvidere, at Metroen kl. 17:20:23 afgik fra Øresund st., som er sidste metrostation i zone 03 på M2-linjen, der herefter kører ind i zone 01.

Efter Metroens afgang fra Ørestad st. påbegyndte stewarden kontrol ombord, og ved datterens forevisning af ovenstående mobilbillet blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, da mobilbilletten ikke var gyldig til zone 01, som Metroen nu var kørt ind i.

Metro Service har oplyst, at deres billetterende personale er instrueret i altid at anføre "StationFrom", som den station Metroen netop har forladt, når kunden billetteres, og "StationTo", som den slutdestination med Metroen, som kunden oplyser.

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden anført "StationFrom" som Øresund st. og "StationTo" som Vestamager st. Endvidere fremgår det, at stewarden har aktiveret den håndholdte PDA, som benyttes til kontrolafgiftens udstedelse, kl. 17:20:58, hvilket var 35 sekunder efter Metroen forlod Øresund st.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

```

"
<FeeDate>2023-11-12T17:20:58.1430000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Øresund</StationFrom>
<StationTo>Vestamager</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
"

```

Da datteren ikke betalte kontrolafgiften inden den på kontrolafgiften angivne frist på 14 dage eller henvendte sig til Metro Service herom, sendte Metro Service den 4. december 2023 datteren en betalingspåmindelse, som de pålagde et rykkergebyr på 100 kr. Det skyldige beløb blev opgjort til i alt 850 kr., og Metro Service angav en ny betalingsfrist til den 18. december 2023.

Klageren anmodede den 30. december 2023 på vegne af sin datter Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at datteren lider af skizotypi, og at hun den pågældende dag skulle være steget af Metroen på Øresund st., hvortil hendes billet havde været gyldig, men at hun som følge af kontrollen, som ifølge klageren var foregået mellem Amager Strand st. og Øresund st., ikke havde turdet at stige af Metroen.

Den 11. januar 2024 fastholdt Metro Service både kontrolafgiften og rykkergebyret. Med henvisning til selvbetjeningsprincippet anførte Metro Service følgende som begrundelse:

"Du oplyser, at YY er mødt med billettering i zone 3 ved Amager Strand station. Dette stemmer dog ikke overens med kontrolafgiftens oplysninger, som viser at YY er mødt med billettering efter Øresund station i retning mod Lergravsparken station.

Der er, som du også nævner, zoneskift fra zone 3 til zone 1 mellem Øresund station og Lergravsparken station. YY har fremvist en billet, som er gyldig i 2 zoner fra zone 4. YYs billet var derfor ikke gyldig til rejse i zone 1, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette. Når man modtager en kontrolafgift i metroen, modtager man en afgift med klagevejledning hvoraf det fremgår at indsigelse over afgiften skal modtages senest 14 dage efter udstedelsen. Dette er til dels af hensyn til at give os mulighed for at undersøge omstændighederne omkring en afgiftsudstedelse. Vi kan ikke forvente at stewarder kan huske situationer længere tilbage i tiden. I denne konkrete sag, modtager vi først din henvendelse over en måned efter ankefristen er overskredet, så jeg har desværre ikke mulighed for at sende YYs sag til intern undersøgelse hos stewarden, og vi må derfor forholde os til de konkrete oplysninger på kontrolafgiften.”

Klageren anmodede Metro Service om at genoverveje sagen og anførte som årsag hertil:

”Jeg har taget et screenshot af YY’s billet, hvor det fremgår, at den er købt kl. 17.15.27 på Kastrup St. (vedhæftet). Ifølge Rejseplanen tager turen fra Kastrup til Øresund St. fem minutter. Kontrolafgiften er udskrevet kl. 17.20. Og selvom metroen var ankommet i det sekund, YY købte sin billet, har jeg svært ved at se, hvordan den kunne have forladt Øresund St. kl. 17.20. Det tager jo også lidt tid at tjekke passageren og udskrive kontrolafgiften. Det viser da helt klart, at kontrollen fandt sted mellem Amager Strand og Øresund, og at afgiften blev udskrevet for tidligt på en fejlagtig formodning om, at min datter ville køre ind i zone 1.”

Metro Service fastholdt imidlertid fortsat kontrolafgiften og rykkergebyret og anførte bl.a.:

”Jeg har nu hentet en tograpport, som bekræfter, at YY er billetteret efter Øresund st. Toget som YY var med, forlod Amager Strand st. kl. 17:19:03. YYs kontrolafgift er udstedt kl. 17:20, hvilket stemmer overens med tog-loggen for hvornår toget forlod Øresund st. Vi kan derfor ikke bekræfte, at billetteringen skal være sket før afgang fra Øresund station. Du nævner i dine henvendelser til os, at YY har rejst fra Kastrup station, og jeg må derfor, for god ordens skyld, oplyse at vi i forbindelse med indhentning af tog-loggen, har konstateret, at YYs billet er modtaget efter påstigning, hvilket ikke er tilladt ifølge handelsbetingelserne for DOT Billetter appen og de fælles landsdækkende rejseregler. Læs eventuelt mere på www.dinoffentligetransport.dk.”

Klageren anfægtede på ny Metro Services afgørelse og stod fast på, at kontrollen var sket mellem Amager Strand st. og Øresund st., og at kontrolafgiften var baseret på en beklagelig misforståelse, men den 22. januar 2024 fastholdt Metro Service dog fortsat kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr., i alt 850 kr.

Herefter indbragte klageren samme dag på datterens vegne sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de tekniske logs i sagen konstaterer ankenævnet indledningsvis, at klagerens datter ikke som krævet i henhold til rejsereglerne havde modtaget sin mobilbillet på mobiltelefonen, før hun steg ombord på Metroen på Kastrup st.

Endvidere lægges det på baggrund af de tekniske logs og den elektroniske kontrolafgift til grund, at kontrollen fandt sted efter, at Metroen havde forladt Øresund st. – og dermed i zone 01, hvortil datterens mobilbillet ikke var gyldig.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt klagerens datter med rette.

Det kan i den konkrete sag ikke føre til et andet resultat, at datteren efter det oplyste lider af en psykisk sygdom.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter kan fritages for kontrolafgiften.

Da klagerens datter ikke betalte kontrolafgiften eller henvendte sig til Metro Service herom inden den på kontrolafgiften fastsatte frist på 14 dage, var Metro Service i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 4. december 2023 at sende datteren en betalingspåmindelse pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 trafikelskaber 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 af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter tog metroen fra Kastrup St. Mellem Amager Strand St. og Øresund St. blev hun kontrolleret og fik en kontrolafgift, fordi hun ikke havde billet til zonerne efter Øresund. Men hun skulle ikke længere end Øresund, hvor hun sammen med mig skulle i Lidl. Min datter er psykisk syg (skizotypi og social angst) og tør ikke stå af som planlagt og modtager kontrolafgiften, som kontrolløren altså er begyndt på mellem Amager Strand og Øresund. Min klage går på, at hun jo havde billet til den strækning, og at kontrolløren ikke kan begynde på en kontrolafgift, før dørene lukker sig på Øresund, og metroen kører ind i en ny zone. Jeg vil tro, at der er sket en misforståelse, og at kontrolløren har troet, at hun var på vej til Ørestaden. Men det ændrer ikke på, at han jo ikke kan begynde at udstede en kontrolafgift, før der er sket en overtrædelse. Kontrolafgiften er udstedt kl. 17.20, og metroen forlod åbenbart Øresund kl. 17.20. Men inden da har der jo været en udveksling mellem kontrollør og min datter, og det viser helt klart, at kontrollen fandt sted, inden en eventuel overtrædelse havde fundet sted. Kontrolafgiften blev skrevet forudrettet på baggrund af kontrollørens forkerte opfattelse af situationen. Min datter ville være stået af på Øresund St.”

Indklagede anfører følgende:

”Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at udestående i den konkrete sag er 850 kr., og ikke som anført af klageren i klageskemaet 1.850 kr.

Udestående er kontrolafgiften på 750 kr. + rykkergebyr på 100 kr.

Klagerens datter blev billetteret den 12. november 2023 og fremviste ved kontrol en 2 zoners mobilbillet, købt i zone 04.

Idet klagerens datter på tidspunktet for billetteringen (efter toget havde forladt Øresund station) ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet metroen var kørt ind i zone 1, blev der kl. kl. 17:20 udstedt en kontrolafgift til datteren. Af den elektroniske kontrolafgift fremgår det, at denne er blevet påbegyndt kl. 17:20:58.

I billetteringssituation oplyste datteren, at hun skulle til Ørestaden.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende og som i øvrigt gælder til hele rejsen.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende ved billettering 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 selvbetjeningssystem, 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 landsdækkende rejseregler](#), der gælder for offentlig transport i Danmark.

Vi skal her henlede opmærksomheden på specielt punkterne **2.4. Brug af rejsehjemmel** og **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**:

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.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Klageren anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at hendes datter er psykisk syg (skizotypi og social angst) og ikke turde stå af som planlagt, og at kontrolløren var påbegyndt udstedelsen af kontrolafgiften mellem Amager Strand og Øresund. Klageren anfører endvidere, at kontrolløren måtte have misforstået og troet, at datteren var på vej til Ørestaden, og at kontrolløren ikke kan udstede en kontrolafgift, før der er sket en overtrædelse.

Vores billetterende personale er instrueret i – når de udsteder kontrolafgifter – altid at anføre i ”Fra station”, den station toget lige har forladt, når kunden billetteres, og stewarden spørger altid ind til, hvor kunden skal hen, da en kontrolafgift gælder som fortsat rejsehjemmel til den slutdestination i metroen, som kunden oplyser. I den konkrete situation har stewarden så valgt at udstede afgiften til Vestamager station, som er slutdestination for M1 linjen, som kører til Ørestaden.

Togdørene lukkede på Øresund kl. 17:20:22 og toget afgik kl. 17:20:23. Da stewarden konstaterede, at den fremviste billet ikke var gyldig i zone 1, aktiverede han sin PDA og påbegyndte udstedelse af kontrolafgiften 17:20:58, altså 25 sekunder efter toget havde forladt Øresund station.

VID	Time	Message	Station
003	12. november 2023 17:21:41	Arrival	Lergravsparken
003	12. november 2023 17:20:23	Departure	Øresund
003	12. november 2023 17:20:22	Close Doors	Øresund
003	12. november 2023 17:20:04	Open Doors	Øresund
003	12. november 2023 17:20:04	Arrival	Øresund

Havde klagerens datter frem mod Øresund station fremvist gyldig rejsehjemmel, ville stewarden naturligvis ikke have udstedt en kontrolafgift, da datteren på billetteringstidspunktet ville have haft gyldig rejsehjemmel.

Vi ser ingen grund til at antage, at vores medarbejder skulle have udstedt en kontrolafgift, måtte der være blevet fremvist en på billeringstidspunktet gyldig billet.

Desværre har klageren/klagerens datter ikke henvendt sig indenfor de 14 dage, ankefristen lyder på, men henvender sig først efter ca. 1½ måned. På dette tidspunkt kan det ikke forventes, at en kontrollør kan huske en konkret situationen, hvilket er årsagen til, at sagsbehandleren valgte ikke at sende sagen i høring. Vi må dog afvise, at vores medarbejder skulle have forhindret klagerens datter i at stige af, måtte hun have oplyst, at hun skulle af toget på Øresund station, og frem hertil havde gyldig rejsehjemmel.

For god ordens skyld skal vi gøre klageren og dermed også klagerens datter opmærksom på, at en billet først er gyldig, når den er endelig modtaget på mobilen, og påstigning må således – jf. de fælles landsdækkende rejseregler - ikke ske før billetten er købt og modtaget på mobilen, i modsat fald risikerer kunden en kontrolafgift. Ankenævnet har tidligere udtalt, at en kunde er at betragte som passager og skal have gyldig rejsehjemmel, når trinbrættet betrædes.

I forbindelse med sagsbehandlingen af denne sag, har vi konstateret, at datterens billet var gyldig fra kl. 17:15:27 – metroen afgik imidlertid fra Kastrup station kl. 17:15:09, og påstigning på Kastrup station skete således uden gyldig billet.

VID	Time	Message	Station
003	12. november 2023 17:16:40	Arrival	Femøren
003	12. november 2023 17:15:09	Departure	Kastrup
003	12. november 2023 17:15:07	Close Doors	Kastrup
003	12. november 2023 17:14:50	Open Doors	Kastrup
003	12. november 2023 17:14:48	Arrival	Kastrup
003	12. november 2023 17:13:53	Departure	Lufthavnen

Det er naturligvis en rigtig uheldig situation, og vi er kede af at læse, at klagerens datter er blevet så præget af oplevelsen, at hun er bange for at tage metroen, men det skal gøres klart, at vi ved sagsbehandlingen ikke tager hensyn til, om kunden er turist, pensionist, barn, handicappet eller andet - vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar inden påstigningen at sikre sig gyldig billet, som kan forevises på forlangende.

På baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, da klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet, hvor metroen var på vej ind i zone 1, hvorfor vi fastholder vort krav på dels kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr., et samlet udestående på 850 kr.”

Hertil har klageren bemærket:

” Vi har nu læst Metroens svar på klagen.

Og vi kan kun understrege,

at kontrollen af min datter startede mellem Amager Strand og Øresund.

Vi kan jo ikke vide, hvornår kontrolløren har udfyldt den elektroniske kontrolafgift, men selve kontrollen/samtalen startede fra Amager Strand. Og på det tidspunkt havde min datter jo en gyldig billet, så der var absolut intet at tale om. Og var kontrolløren gået videre, var min datter stået af på Øresund. Men i stedet for begyndte han at tale med hende og fik åbenbart det indtryk, at hun skulle direkte til Ørestaden, og

ville derfor udskrive en kontrolafgift. Det skræmte min datter så meget, så hun ikke turde rejse sig og stå af på Øresund.

Det er desværre påstand mod påstand, men jeg har svært ved at forstå, hvorfor Metroen ikke kan acceptere, at det drejer sig om en beklagelig misforståelse. Det virker jo heller ikke logisk, at min datter ville prøve at snyde med en enkelt zone!

Min datter havde købt en billet. Hun prøvede ikke at snyde. Hun gjorde ikke noget forkert. Hun skulle af på Øresund.

Og derfor fastholder vi klagen.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Når vores billetterende personale udsteder kontrolafgifter, bliver der altid anført den station, toget lige har forladt, når kunden bliver mødt af stewarden og billetteret – i dette tilfælde er der anført fra Øresund station, og vi må derfor konkludere, at klagerens datter er blevet mødt/billetteret *efter* toget har forladt Øresund station. Dette harmonerer også fint med at stewarden påbegynder udstedelse af kontrolafgiften ca. 25 sekunder efter toget er afgang fra Øresund station.

Om det skyldes et uheld, at klagerens datter ikke er stået af på Øresund, som klageren anfører skulle have været hensigten, kan vi naturligvis ikke kommentere på eller forholde os til, men al historik i sagen indikerer, at datter først er blevet mødt af stewarden, efter toget har forladt Øresund station i retning mod byen.

Vi må fastholde, at havde stewarden billetteret klagerens datter inden Øresund station, ville han naturligvis ikke have udstedt en kontrolafgift, men være gået videre, såfremt datteren på dette tidspunkt havde fremvist en gyldig billet. Ved billetkontrol forholder stewarderne sig ikke til, hvor kunden skal hen, men alene til om der på tidspunktet for billetteringen kan fremvises gyldig billet.

Igen er det beklageligt, at klageren først henvendte sig ca. 1½ måned efter situationen har fundet sted og det derfor ikke var muligt i forhold til den konkrete situation, at få en udtalelse fra den pågældende steward mens situation endnu var i frisk erindring.

For god ordens skyld skal vi igen præcisere, at vi ikke forholder os til, hvorvidt der er tale om snyd eller uheldige omstændigheder, altså om kunden har handlet i god eller ond tro, vi forholder os alene til fakta, altså om der på billetteringstidspunktet kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet i denne konkrete sag.

Vi fastholder således uændret vort krav på 850 kr. – kontrolafgiften på 750 kr. samt det tillagte rykkergebyr på 100 kr. for fremsendelse af betalingspåmindelse 1, da kontrolafgiften ikke blev betalt indenfor den anførte betalingsfrist.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand