

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0201
- Klageren:** XX
Holland
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af kvittering for afvist billetkøb
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr., således som det er sket for den medrejsende ægtefælle, idet der ellers er tale om forskelsbehandling
Indklagede fastholder kontrolafgiften, idet de ikke er bundet af, at de pr. konduite har nedsat ægtefællens kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle, som er hollændere, var efter endt ferie i København på vej til luft-havnen med metro og ville på Kgs. Nytorv st. købe to billetter til 3 zoner i billetautomaten.

Ifølge klageren modtog de en kvittering, som de antog for at være billet til dem begge, hvorefter de steg om bord på metroen.

Kvitteringen var imidlertid en nota på, at købet på 72 kr. var blevet afvist, og så således ud:



Om bord på metroen blev de ved kontrol pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver for manglende rejsehjemmel.

Ved klagerens efterfølgende klage til Metro Service besluttede Metro Service at fastholde klagerens kontrolafgift på 750 kr., men at nedsætte ægtefællens til 125 kr.

På den baggrund anmodede klageren Metro Service om at behandle sagerne ens og også nedsætte hans kontrolafgift til 125 kr.

Dette afslog Metro Service med den begrundelse, at begge kontrolafgifter var pålagt med rette, og når de havde besluttet at nedsætte den ene til 125 kr., skete dette, fordi der var tale om et par, som rejste sammen, og som delte udgifter, hvorfor en samlet afgift på 1.500 kr. var unødigt høj. De anførte videre, at når de nedsatte én af kontrolafgifterne, betød det et beløb på 437,50 kr. til hver af dem, men en kontrolafgift kan efter rejsereglerne ikke fastsættes til dette beløb. Derfor havde de kun hjemmel til at reducere kontrolafgiften til samme størrelse, som til passagerer, der har glemt deres personlige rejsehjemmel.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at begge kontrolafgifter på 750 kr. blev pålagt med rette i metroen, da klageren og hans ægtefælle ikke havde billetter til rejsen, fordi købet med betalingskortet var blevet afvist.

I tidligere udgaver af Fælles Landsdækkende Rejseregler fandtes en regel om, at trafikvirksomheden kunne nedskrive en kontrolafgift til 125 kr., når der forelå særlige omstændigheder. Denne regel er udgået pr. marts 2018.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at Metro Services afgørelser ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, men at deres sagsbehandling skal overholde god forvaltningsskik.

Et ulovbestemt forvaltningsretligt princip er lighedsgrundsætningen. Efter dette princip skal der som udgangspunkt træffes identiske afgørelser i forhold til borgere med identiske omstændigheder. Det er en direkte følge af lighedsgrundsætningen, at en borger under nærmere betingelser kan støtte ret på en administrativ afgørelsespraksis.

Metro Service har en administrativ praksis i denne type sager, hvorefter de nedskriver kontrolafgiften, når to eller flere rejsende med familiemæssig tilknytning rejser sammen, og hvis der er tale om to passagerer, fastholdes kontrolafgiften altid fuldtud over for den ene af de rejsende.

Om end omstændighederne ved klagerens og ægtefælles rejse var ens, ville en isoleret betragtning af hver enkelt kontrolafgift ikke føre til, at kontrolafgiften skulle nedskrives til 125 kr., idet den administrative afgørelsespraksis med nedsættelse til 125 kr. kun finder anvendelse, når de identiske sager betragtes samlet.

Kontrolafgifterne blev begge pålagt med rette, hvorfor Metro Service er berettiget til at fastholde den fulde kontrolafgift til klageren, uanset at de har nedsat ægtefællens kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at lighedsgrundsætningen må føre til, at en lignende sag med to eller flere rejsende skal behandles som nærværende sag, idet der ellers ville foreligge forskelsbehandling i strid med lighedsgrundsætningen.

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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.

Pendlere, som havde glemt deres gyldige kort, kan under nærmere beskrevne betingelser få kontrolafgiften nedsat til 125 kr.

Fra Pkt. 2.7. "Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter. "

Om Lighedsgrundsætningen

Der gælder i dansk ret en almindelig ulovbestemt grundsætning om at i alt væsentligt skal ensartede forhold behandles lige i retlig henseende. Grundsætningen suppleres med en række specialregler – såvel skrevne som uskrevne – om forbud mod forskelsbehandling eller krav om ligebehandlingen i særlige sammenhænge.

Lighedsgrundsætningen

Der må hverken forekomme direkte eller indirekte forskelsbehandling. Forvaltningsmyndighederne er således underlagt et krav om, at der ikke må gøres forskel på ensartede tilfælde.

I tillæg til den almindelige retsgrundsætning om lighed er der i lovgivningen fastsat en række specielle lighedsgrundsætninger, fx i [lov om ligebehandling af kvinder og mænd](#). Der må eksempelvis ved ansættelse i det offentlige ikke lægges vægt på, om ansøgeren er mand eller kvinde.

Fra SKAT's juridiske vejledning:

"Definition på lighedsgrundsætningen

Lighedsgrundsætningen er et helt grundlæggende ulovbestemt forvaltningsretligt princip, der skal sikre, at der som udgangspunkt træffes identiske afgørelser i forhold til borgere med identiske omstændigheder. En myndighed må derfor ikke udøve usaglig forskelsbehandling. Lighedsgrundsætningen tilsidesættes i det omfang, en borger kan støtte ret på en ukorrekt individuel tilkendegivelse og således bliver stillet bedre end andre med identiske forhold. Se afsnit [A.A.4](#).

Afledte virkninger af lighedsgrundsætningen

Det er en direkte følge af lighedsgrundsætningen, at en borger under nærmere betingelser kan støtte ret på Skatteforvaltningens administrative afgørelsespraksis, herunder beskrivelsen af praksis i Skatteforvaltningens juridiske vejledninger, styresignaler og øvrige offentliggjorte beskrivelser af praksis. Se [SKM2018.348.SKTST](#), hvoraf bl.a. fremgår, at da Den juridiske vejledning, herunder styresignaler og meddelelser fra de enkelte styrelser, fastlægger gældende praksis, kan borgere og virksomheder støtte ret herpå i det omfang, at denne praksis ikke klart er i uoverensstemmelse med højere rangerende retskilder. Dette er er fastslået i domspraksis."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"On Sunday June 24th my wife and I travelled from Kobenhavn Kongens Nytorv to the airport by metro. We thought we bought regular tickets for this trip, however during ticket control, what we believed to be our

tickets, turned out to be a receipt from our credit card. We had no intention to use the metro service without a valid ticket. Probably it happened because we were in a hurry to get to the airport and we didn't immediately understand the English text in a proper way. Afterwards we saw that it clearly said "This is a credit card receipt – not a ticket", but that's afterwards. In the metro we could not show valid tickets and we were confronted with a penalty of 750 DKK each. We felt this was a lot of money for an honest mistake. Again, we had no intention to travel without valid tickets. It was just a misunderstanding being tourists in a foreign country. This huge fine (of 1500 DKK in total) was a dark cloud above our wonderful weekend in Denmark/Kobenhavn.

We asked the Metro Kundeservice to reconsider the penalty and they decided to reduce one fare evasion ticket. It happens to be the ticket of my wife.

In my opinion this decision means a discrimination between two travelers who were in exact the same situation. If you can decide to reduce one of the penalties, you can also reduce two penalties. My wife –as an independent individual - has paid now a penalty of 125 DKK and I have still to pay the full amount of 750 DKK.

In my opinion the evaluation of the case must have an equal outcome, because it was –as the Metro Kundeservice mentioned- a regrettable mistake for both of us with no intention to travel without valid tickets. (Besides that I would like to point out that I feel it is a bit harsh to treat foreign guests like this. Looking at the context of our "violation" I feel it could be handled with more understanding.)

My conclusion

I cannot accept the decision of the Metro Kundeservice because it is not correct and it means discrimination between travelers. I want to be treated as my wife, as an independent individual.

My claim: Reduce my fare evasion to the equal amount of my wife (125 DKK).

Please let me know what your decision is and where I can put a complaint to a higher level if I want to (possibly even an Appeal Board in Europe/Brussels).

In reply to the last email of Metrokundedienst, I would like to stress that I truly appreciate the reduction of the fare-evasion of my wife.

However, I am wondering why it is that only one of the fare evasion tickets was reduced and why not both. Whether my wife and I share a travel budget is not relevant for this case and merely an assumption made by the Metrokundedienst.

Whereas Metrokundedienst had the kindness to reduce my wife's fare evasion ticket, my wife and I were both in the same situation. We did not travel on purpose with an invalid ticket and we have definitely learned our lesson.

It is therefore rather inexplicable that, in order to liquidate the discriminatory argument, the Metrokundedienst now suggests to cancel the reduction of the fare evasion ticket of my wife. Her administration fee of DKK 125.- to the Metrokundedienst has already been paid a long time ago and thereby that case is closed! The Metrokundedienst's suggestion to cancel the reduction of the fare evasion ticket is therefore out of order and seems like an attempt to reinstate the decision they have previously made.

From Metrokundedienst's response it is clear that there are no fixed rules about the reduction of fare evasion tickets. This does open the door to introduce arbitrariness for this case.

My proposition includes: a fair treatment of individuals who are in the same position and situation. Otherwise it seems as though the Metrokundedienst is discriminating. Having the same (travel-) budget or not is not relevant for this decision. Unless there are minors involved, this argument cannot be used by Metrokundedienst. If two adults are travelling together, it is not justified to reduce only one of the two fare evasion tickets. It means that Metrokundedienst does not treat their customers, in the same situation, as equals.

The line of thought of the Metrokundedienst is just not comprehensible. Their arguments lead to unverifiable and unacceptable differences, impacting their customers.

I therefore ask you to decide that the Metrokundedienst fairly reduces my fare evasion ticket to the equal amount as the reduction my wife received earlier this year. “

Indklagede anfører følgende:

“Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information available on www.m.dk and on Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

NOTE! Payment reminder number 1 and the complainant's request to ABTM have crossed each other, why the payment reminder has been canceled.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. Our stewards have many tasks; One of them is, among other things, controlling tickets. However, a steward may not handle any sort of case-by-case procedure, but may only decide whether a valid ticket can be presented in the ticket situation and, if not, issue a fare evasion ticket. Case processing is done exclusively by the Customer Service Department after written inquiry.

In the case in question, the complainant and his wife was met by a steward inspecting tickets on the 24th of June 2018 at app. 20:31 between Amager Strand station and Lufthavnen station. The couple presented a credit card receipt but no tickets. As the couple was not able to present valid tickets, a fare evasion ticket was issued to each of them according to the travel regulations.

The actual appeal case is not in principle about the fare evasion tickets themselves, but that the complainant considers himself discriminated against his wife who has got her fare evasion ticket written down to an administration fee of DKK 125,-

At Metro we would like to provide good customer service. When a non-Nordic-speaking tourist family, with the same home address - and thus the same budget, receives fare evasion tickets in the metro, we can choose to reduce the amount of fare evasion ticket no. 2, no. 3 and so on.

But we must emphasize that this is a kindness from our side and not something that we are required to do. We are in our good right to claim full payment for all fare evasion tickets, which are correctly imposed. If the complainant feels discriminated against his wife who got her fare evasion ticket reduced to DKK 125, we can well cancel the wife's reduction so that both the complainant and the wife pay full price for the fare evasion tickets and thus there is no discrimination.

If the complainant, in the light of the above information, nevertheless considers himself and his wife to be fairly treated, he may pay DKK 750, - for fare evasion ticket number 00734262 after which we can close the case.

It is true that at Metro Service A/S we assume that when a married couple/a family shares an address, they also share a budget. In this specific case the married couple presented a single "Declined receipt", as an attempt to buy two tickets at one payment card was rejected, which confirms our assumption that the couple are sharing the same budget.

When we at Metro Service chooses to write down one of the two fare evasion tickets that the couple of the case has received, it is only an expression of extra high customer service and we must emphasize that we are not required to reduce any of the two fare evasion tickets, since neither the wife nor the husband had a valid ticket.

That it was the wife's and not the husband's fare evasion ticket that was written down is not an expression of discrimination but merely a coincidence. As the Board of Appeal can see in case number 2018-0240, where there has also been a write-down, it is the husband's fare evasion ticket that has been reduced, but the wife's has been retained on the full amount.

We must strongly reject that our extraordinary customer service policy has a discriminatory purpose. It is only a matter of excellent customer service from our side, a service that has resulted in one of the spouses in the specific case having their fare evasion ticket reduced."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand