

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0006
- Klageren:** XX
5230 Odense M
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263438
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af 1 zones tilkøbsbillet til DSB Orange-billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at de ikke vidste, om billetten var gyldig og derfor spurgte en steward, inden toget satte i gang. Derudover må det være i strid med persondatalovgivningen, at stewarden lå på perronen med alle deres personlige papirer og udfyldte kontrolafgifterne
- Indklagede fastholder kontrolafgiften til klageren. De øvrige rejsende har frafaldet deres klage
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Vedrørende klagen over behandling af personlige oplysninger/papirer henhører dette under Datatilsynet.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste på DSB Orange-billet med fem medrejsende med toget fra Odense til København (lufthavnen) for at komme til bogmesse i Bellacenteret. De ville tage metroen fra lufthavnen til Bella Center st., hvorfor de skulle skifte metrolinje på Christianshavn st. En rejse som krævede billet til 3 zoner.

Inden de steg om bord på metroen, købte en af de medrejsende en 1-zones tillægsbillet til 12 kr. til dem hver via DOT-mobilappen.

Ifølge klageren henvendte de sig til en steward, som var med samme tog, da de var i tvivl om, hvorvidt de havde købt de rigtige billetter. Metroen var endnu ikke kørt, men nåede at køre, inden stewarden svarede dem. Han så på billetterne og sagde, at han var nødt til at udstede en kontrolafgift, da det ikke var korrekte billetter. Dette var de alle meget forundrede over og stillede derfor spørgsmål ved hans udsagn. Stewarden sagde, at hvis de ikke var rolige (hvilket de var, de var bare ikke enige i hans beslutning), ville han blive nødt til at tilkalde politiet. Da de nåede til Amagerbro st., sagde de til stewarden, at det nok var bedst, at alle steg ud, da det ikke var muligt at tale sammen i toget. De steg alle ud, og stewarden tilkaldte en kollega og et kamera. Så begyndte begge stewards at skrive afgifter til dem alle, og først her gik det op for dem, at der var tiltænkt en afgift til hver af dem og ikke kun til een, som de havde troet. Overvågningskameraet vil vise, at begge stewards lå på perronen på Amagerbro st. og skrev kontrolafgifter, hvor alle cpr-numre og navne var synlige for de andre passagerer, der befandt sig på perronen i samme tidsrum. Alt i alt tog det ca. 60 minutter at få skrevet afgifterne.

Stewarden har beskrevet situationen således:

"Min fornemste opgave er først og fremmest at give passagererne en god rejseoplevelse - dette har også været tilfældet i den pågældende situation. Jeg uddyber gerne:

Jeg billetterede den pågældende dag i område 4. Jeg går ombord i toget på CPH og billetterer på normal vis indtil jeg når til en gruppe kvinder. De kommer fra Fyn/Jylland. Jeg mener de skulle til bogmesse på Bella Center. Det husker jeg fordi, jeg havde en god dialog med dem.

Jeg konstaterer, at der ikke er gyldig rejsehjemmel fordi at samtlige personer rejser på tillægsbillet (1 zone). Den ene fremviser desuden en DSB orangebillet uden omstigningsområderne F+L. Jeg fremlægger ovenstående for de pågældende kvinder, og meddeler, at jeg kommer til at udstede én afgift til hver grundet, at de ikke har gyldig rejsehjemmel.

Jeg spørger, om de har noget ID, jeg må se. Det har de, men de ønsker ikke at fremvise det til mig. Jeg forklarer dem om de fælles rejser regler og om selvbetjeningsprincippet - at det er ens eget ansvar at være opmærksom på, om man er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, inden man stiger på toget.

Kvinderne insisterer nu på at købe korrekt billet på mobil app, og spørger om jeg vil vise dem, hvordan man køber den rigtige billet. Jeg meddeler, at det vil jeg gerne, men at det ikke ændre på at jeg vil udstede afgifterne. Nogle af kvinderne bliver vrede. Nogle på grænsen til verbalt overfusende. De argumenterede for, at jeg burde udvise konduite ved at lade dem få mulighed for at købe ny ny billet, som de kunne rejse videre på. Jeg spørger, om det er nemmere, at vi ordner afgifterne på Christianhavn, hvor de skal skifte tog til Bella Center. Det vil de gerne. Da toget ankommer til Amagerbro, siger den ene, som er i besiddelse af billetten "kom vi går". Hvis jeg husker rigtigt hedder hun [udeladt]. Helt umotiveret stiger kvinderne derfor af toget på Amagerbro. Jeg stiger også af toget.

Jeg siger, at jeg håber vi kan løse dette i fællesskab, og hvis de ønsker at klage, er de velkommen til at kontakte Metro Kundeservice, da jeg i min position ikke er i stand til at sagsbehandle. De pågældende kvinder ønsker ikke at oplyse fødselsdato eller cpr til mig. Jeg meddeler, at hvis de ikke ønsker at oplyse navn, fødselsdato samt adresse til mig, så vil det være politiet som foretager ID-identifikation. Jeg spørger, om vi sammen kan finde en løsning. Dette ønsker kvinderne ikke, men 2-3 af kvinderne vælger alligevel at udfylde slippen.

Jeg konstaterer, at min PDA ikke virker og jeg tilkalder min kollega. [kollega] ankommer til Amagerbro efter ca. 5 min. I god ro og orden får vi en god snak med kvinderne. Min kollega verificerer, at afgifterne er udstedt på korrekt grundlag. Resten af kvinderne vælger at udfylde slippen og nogle fremviser sygesikring. Efter ca. 20 min. er afgifterne udstedt. Vi ønsker dem en fortsat god dag, og vi forlader Amagerbro.

Angående dennes påstand om at hjælpe med appen. Dette kan jeg de facto afvise. Jeg har kun foretaget billetkontrol i toget. Jeg har ikke hjulpet med billetkøb eller forhåndsgodkendt billetten på perronen, hvis det er, hvad du efterspørger. Vi billetterer i toget - ikke på perronen, og det sagde jeg til dem. Det er korrekt at billetten blev fremvist på mobil app i toget. DSB Orange billetten var i papir format.

Angående dennes påstand om at "rode rundt på gulvet" (hvilket gulv?) Dette kan jeg de facto afvise. Dennes påstand afspejler på ingen måde den ro og professionalisme, jeg dagligt udviser i mit job. Og hvis de ønskede en saglig dialog, må man formode, at de havde forholdt sig til sagens kerne og ikke til min person.

Det, der gør denne misere lidt langtrukket, er, at udstyret ikke virker som det skal. Men så var det glædeligt, at min kollega kunne hjælpe mig. Jeg kunne forstå fra kundeservice, at den ene afgift han oprettede ikke er blevet registreret. Dette bekræfter bare at der netop var tekniske problemer. Han tog foto af ugyldig rejsehjemmel. Det kunne jeg i sagens natur ikke."

Den 1. november 2018 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften, hvilket de afviste den 9. november 2018. De henviste til, at man ikke kan købe mobilbilletter efter påstigning, at man skal søge assistance, inden man påbegynder rejsen, og at der har været vejledning i app'en og på stationen om zonerne.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at ankenævnet skal tage stilling til følgende:

- 1) at det ikke fremgår klart gennem app'en DOT, at en tilkøbsbillet ikke kan bruges sammen med en Orange billet. Det følger af app'en og deres hjemmeside, at en tilkøbsbillet kan bruges sammen med en "gyldig billet eller gyldigt pendlerkort". Der fremgår således blot, at man skal have en gyldig billet, hvilket de havde ved deres Orange DSB-billet,
- 2) at det er en stærkt kritisabel politik, når personalet direkte truer med at tilkalde politiet, når man stiller spørgsmål ved deres beslutning,

- 3) at der tages en vurdering af, om persondataforordningen overholdes, når personlige data bliver behandlet på et gulv i offentligt forum,
- 4) at det er forkert, at der ikke på selve kontrolafgiften fremgår, med hvilken hjemmel kontrolafgifter bliver udstedt, og
- 5) at selskabet må være underlagt en form for proportionalitetsprincip, så kontrolafgiftens størrelse skal differentieres efter forseelsens omfang.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ad 1) Om end klagerens Orange DSB-Billet i sig selv var gyldig til den togrejse, hun havde foretaget inden rejsen med metroen, er en sådan billet ikke gyldig til rejse med metroen. Dette oplyses tydeligt både under købsflow'et og på selve billetten.

På den baggrund kan der ikke i forbindelse med en Orange DSB-Billet tilkøbes en tillægsbillet til rejse med metroen. Hertil kommer, at den rejse, som klageren skulle foretage med metroen via Christianshavns st. til Bella Center st., krævede en separat billet til 3 zoner, hvorfor en tilkøbsbillet på 1 zone heller ikke ville have været gyldig rejsehjemmel.

Endelig bemærker ankenævnet, at en tillægsbillet på én zone ikke kan anvendes alene som gyldig rejsehjemmel, idet der som minimum kræves billet på 2 zoner, når man rejser på enkeltbilletter. Dette fremgår af skiltning på metroperronerne.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften for manglende zoner pålagt med rette.

Ad 2) Det fremgår både af lov om jernbaner og af de fælles landsdækkende rejseregler, at politiet kan tilkaldes til identifikation af en passager, der skal have pålagt en kontrolafgift, idet passageren har en pligt til at oplyse navn og fødselsdato. Det var således ikke kritisabelt, at stewarden orienterede dem om, at politiet kunne tilkaldes til identifikation.

Ad 3) Klagen over stewardernes behandling af klagerens og dennes medrejsendes personlige papirer henhører under Datatilsynet, som fører tilsyn med overholdelse af persondatalovgivningen. Det falder således uden for ankenævnets virke at behandle denne del af klagen.

Ad 4) Det er efter ankenævnets opfattelse vigtigt, at de oplysninger, som passageren får på kontrolafgiften, er umiddelbart anvendelige og relevante, idet pladsen er begrænset. Således må brugbare oplysninger om klageadgang, klagefrister og kontaktoplysninger prioriteres. Det kan dog fremgå tydeligere, at kontrolafgiften er udstedt med hjemmel i lov om jernbaner/de fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter passageren selv kan finde teksten på www.m.dk "Kundeservice", der linker til de landsdækkende rejseregler.

En begrundet redegørelse for udstedelse af den konkrete kontrolafgift, vil der ikke være plads til på selve kontrolafgiften. Dette må passageren anmode om ved henvendelse til Metro Service efterfølgende. Stewarden skal dog mundtligt forklare, hvorfor passageren efter stewardens opfattelse skal have pålagt en kontrolafgift. Dette finder ankenævnet, at stewarden gjorde, idet dette netop var anledningen til den efterfølgende diskussion om, hvorvidt klageren og de medrejsende ville acceptere at identificere sig selv til udstedelse af en kontrolafgift.

Ad 5) Det er ikke i retsgrundlaget for udstedelse af kontrolafgifter fastslået, at kontrolafgifter skal differentieres alt efter forseelse. Metro Service er derfor berettiget til at fastholde kontrolafgiftsbeløbet på 750 kr.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Handlingsforløbet:

Vi er 6 personer der sammen rejser til Kbh fra Odense til Bogmesse i Bellacenteret.

Det aftales at den ene rejsende køber billetter (med metro til Bella center) til os alle via Appen DOT.

Da vi er ved at stige på metroen, henvender hende der har købt billetten, sig til den servicemedarbejder der er skal med samme tog, om hjælp, da hun er i tvivl om det er rettet billetter hun har købt. Toget er endnu ikke kørt, men når at køre inden han får os svaret.

Han ser på billetterne og siger at han et nødt til at udstede en afgift, da det ikke er korrekte billetter hun har købt. Dette er vi alle meget forundrede over og stiller derfor spørgsmål til dette. Servicemedarbejderen siger at hvis ikke vi er rolige (hvilket vi er, vi er bare ikke enige i hans valg) bliver han nødt til at tilkalde politiet.

Da vi når til Amagerbro, siger vi til servicemedarbejder at det nok er bedst at vi alle står ud, da det ikke er muligt at tale sammen i toget. Vi står alle ud og servicemedarbejder 1 tilkalder servicemedarbejder 2.

Samt at servicemedarbejder 1 tilkalder sig kamera.

Så begynder SM 1 og 2 at skrive afgifter til os alle, først her går det op for os, at der er tiltænkt en afgift til hver af os og ikke kun 1, som vi faktisk indtil nu havde troet.

Overvågning kameraet vil vise at begge servicemedarbejder lå på gulvet på perronen Amagerbro st. og skrev afgifter, da alle cpr nummer og navne var synlige, for de andre passagerer, der befandt sig på perronen i samme tidsrum.

Alt i alt tog det ca. 60 min at få skrevet disse afgifter.

Vi har på ingen måde forsøgt at snyde, vi henvender os faktisk (inden toget køre) til en service medarbejder og beder om hjælp. Vi har alle betalt 12 kr. og har ved en fejl købt en tillægsbillet+1 zone – hvilket vi ikke

var klar over ikke var gyldig med vores billet.

Klage.

Indledningsvist mener jeg, at det ikke fremgår klart gennem app'en DOT, at en tilkøbsbillet ikke kan bruges sammen med en orange billet. Det følger af app'en og deres hjemmeside, at en tilkøbsbillet kan bruges sammen med en "gyldig billet eller gyldigt pendlerkort". Der fremgår således blot, at man skal have en gyldig billet, hvilket vi havde. Ingen steder når du køber en billet, fremgår det, at en tilkøbsbillet ikke kan købes til orange billetter. Det er således op til forbrugeren at grave ned i firmaets handelsbetingelser, for at finde ud af dette. Jeg mener at dette er forkert ud fra et forbrugerbeskyttelsessynspunkt, hvor jeg ikke finder det logisk at "en gyldig billet" ikke gælder til alle billetter.

Jeg mener at det er en stærkt kritisabel politik som virksomhedens medarbejdere udviser, når de direkte truer med at tilkalde politiet, når man stiller spørgsmål ang. deres beslutning. Dette udviser efter min opfattelse klart en praksis, hvor selskabet forsøger at skræmme folk til at betale og ikke stille spørgsmålstejn ved den kontrolafgift som udstedes. Under alle omstændigheder viser det jo at der ikke tages en begrundet beslutning ift. om politiet bør tilkaldes, men at dette tilsyneladende bare er den gængse praksis.

Herudover mener jeg at det utrolig uprofessionel opførsel, at medarbejderne ligger på gulvet på stationen og roder rundt med alle vores personlige oplysninger. For det første er det en opførsel som er ufatteligt pinlig for de involverede, men vigtigst af alt, så er der en stor risiko for at papirerne blæser væk eller på anden måde bortkommer, hvorefter en tilfældig person kan være i besiddelse af vores personoplysninger. Beskyttelse af en persons personoplysninger er en grundlæggende rettigheder, som jeg mener i højere grad burde iagttages af selskabet.

Herudover mener jeg at det er forkert, at der ikke på kontrolafgiften fremgår hvilken hjemmel, som firmaet har til at udstede disse kontrolafgifter. Jeg mener, at der på en sådan kontrolafgift burde fremgå en form for lov, bekendtgørelse eller andet, som giver virksomheden myndighed til overhovedet at udstede kontrolafgifter i første omgang. Da denne ikke fremgår af afgiften, gør det det sværere for modtageren af en sådanne til at vurdere kontrolafgiftens gyldighed og herefter evt. klage på en mere oplyst grundlag.

Jeg er desuden af den opfattelse, at selskabet på en eller anden måde må være underlagt en form for proportionalitetsprincip. Hvis en person, som med vilje snyder får en bøde på 750 kr. og en person som har købt en forkert billet, og endda henvender sig til en medarbejder for hjælp, får samme bøde, så mener jeg ikke at der på nogen måde tages stilling til fejl som er begået. Havde vi købt den rette billet havde det kostet os 24 kr. Jeg må stille mig undrende over forseelsens størrelse holdt op mod "straffen".

Jeg mener på baggrund af ovenstående således at kontrolafgiften bør fjernes. At det vurderes at afgiften bør frafalde, se ovenstående. At der tages en vurdering af, om persondata forordningen overholdes, når personlige data, bliver behandlet på et gulv i offentligt forum.

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det

selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Den konkrete sag drejer sig om 6 voksne, der fulgte ad. Selskabet steg på toget på Lufthavnen station (zone 04) med destination Bella Center (zone 03). For at kunne komme fra Lufthavnen til Bella Center med Metroen er man nødt til at tage linje M2 til Christianshavns station (som ligger i zone 01) og dér skifte til linje M2 mod Vestamager. Dermed rejser man gennem zonerne 04, 03 og 01 og derfor skal man have en 3 zoners billet.

Det samlede selskab og dermed også klager havde på den ene rejsefælles mobiltelefon købt 6 stk. tilkøbsbilletter á 1 zone, dermed havde ingen i selskabet gyldig rejsehjemmel og der blev udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

For at komme til Bogmessen i København anvendte klager en DSB Orange-Billet, som gjaldt med DSB-tog til Københavns Lufthavn. Når man køber en Orange-Billet bliver man gjort opmærksom på, at Orange-Billet IKKE gælder til fx Metro. Se nedenstående udklip fra DSBs side om Orange-billetter

<https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange/> :

Begrænsninger:

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Har du tilkøbt en pladsbillet, skal du vise denne sammen med din DSB Orange-billet. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

I sin henvendelse til Ankenævnet giver klager udtryk for, at det er for dårligt, at der på DOT's app ikke bliver gjort opmærksom på, at tilkøbsbilletter ikke kan bruges sammen med Orange-Billetter, men at der blot står, at tilkøbsbilletten kan bruges sammen med gyldig billet eller kort. Men Orange-Billetter er ikke gyldige i Metroen, det står både på DSB's hjemmeside samt på selve billetten hvis man har valgt en papirbillet og under 'særlige regler' hvis man har sin Orange-Billet digitalt. Så selvom man vælger at købe en tilkøbsbillet til 1 zone på appen, så er tilkøbsbilletten altså kun gyldig hvis man allerede er i besiddelse af en gyldig billet – og det er man ikke hvis man 'kun' har en Orange-Billet i metroen, i bussen eller i letbane eller privatbane. Det vil føre for vidt hvis appen skal opliste alle de steder hvor en tilkøbsbillet ikke er gyldig.

Selv hvis Orange-Billetten havde været gyldig i metroen ville klager og hendes rejsefæller stadig ikke have haft gyldig billet. Hvis man rejser med metroen fra Lufthavnen til Bella Center skal man skifte metrobane på Christianshavns station. Dermed skal man have billet til zonerne 04, 03 og 01, altså en 3-zoners billet til

hver rejsende. En tilkøbsbillet er en 1-zone billet, der kun kan anvendes som tillæg af én zone til en allerede gyldig billet.

I forbindelse med den førstebehandling sendte vi rejsefællernes udsagn i anonymiseret form til stewarden og bad om en redegørelse samt bad ham uddybe hvornår han foretog billetkontrol. Stewarden kunne sagtens erindre den pågældende billettering og har givet to nuancerede svar, som vi har indsat herunder:

Hej Susanne

Tak for din mail.

Min fornemste opgave er først og fremmest at give passagererne en god rejseoplevelse - dette har også været tilfældet i den pågældende situation.

Jeg uddyber gerne:

Jeg billetterede den pågældende dag i område 4.

Jeg går ombord i toget på CPH og billetterer på normal vis indtil jeg når til en gruppe kvinder. De kommer fra Fyn/Jylland. Jeg mener de skulle til bogmesse på Bella Center. Det husker jeg fordi, jeg havde en god dialog med dem.

Jeg konstaterer, at der ikke er gyldig rejsehjemmel fordi at samtlige personer rejser på tillægsbillet (1 zone). Den ene fremviser desuden en DSB orangebillet uden omstigningsområderne F+L.

Jeg fremlægger ovenstående for de pågældende kvinder, og meddeler, at jeg kommer til at udstede én afgift til hver grundet, at de ikke har gyldig rejsehjemmel.

Jeg spørger, om de har noget ID, jeg må se.

Det har de, men de ønsker ikke at fremvise det til mig.

Jeg forklarer dem om de fælles rejseregler og om selvbetjeningsprincippet - at det er ens eget ansvar at være opmærksom på, om man er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, inden man stiger på toget.

Kvinderne insisterer nu på at købe korrekt billet på mobil app, og spørger om jeg vil vise dem, hvordan man køber den rigtige billet. Jeg meddeler, at det vil jeg gerne, men at det ikke ændre på at jeg vil udstede afgifterne.

Nogle af kvinderne bliver vrede. Nogle på grænsen til verbalt overfusende. De argumenterede for, at jeg burde udvise konduite ved at lade dem få mulighed for at købe ny ny billet, som de kunne rejse videre på.

Jeg spørger, om det er nemmere, at vi ordner afgifterne på Christianhavn, hvor de skal skifte tog til Bella Center. Det vil de gerne.

Da toget ankommer til Amagerbro, siger den ene, som er i besiddelse af billetten "kom vi går". Hvis jeg husker rigtigt hedder hun Else.

Helt umotiveret stiger kvinderne derfor af toget på Amagerbro.

Jeg stiger også af toget.

Jeg siger, at jeg håber vi kan løse dette i fællesskab, og hvis de ønsker at klage, er de velkommen til at kontakte Metro Kundeservice, da jeg i min position ikke er i stand til at sagsbehandle.

De pågældende kvinder ønsker ikke at oplyse fødselsdato eller cpr til mig.

Jeg meddeler, at hvis de ikke ønsker at oplyse navn, fødselsdato samt adresse til mig, så vil det være politiet som foretager ID-identifikation.

Jeg spørger, om vi sammen kan finde en løsning. Dette ønsker kvinderne ikke, men 2-3 af kvinderne vælger alligevel at udfylde slippen.

Jeg konstaterer, at min PDA ikke virker og jeg tilkalder min kollega.

██████ ankommer til Amagerbro efter ca. 5 min.

I god ro og orden får vi en god snak med kvinderne. Min kollega verificerer, at afgifterne er udstedt på korrekt grundlag. Resten af kvinderne vælger at udfylde slippen og nogle fremviser sygesikring.

Efter ca. 20 min. er afgifterne udstedt. Vi ønsker dem en fortsat god dag, og vi forlader Amagerbro.

Angående dennes påstand om at hjælpe med appen. Dette kan jeg de facto afvise. Jeg har kun foretaget billetkontrol i toget. Jeg har ikke hjulpet med billetkøb eller forhåndsgodkendt billetten på perronen, hvis det er, hvad du efterspørger. Vi billetterer i toget - ikke på perronen, og det sagde jeg til dem. Det er korrekt at billetten blev fremvist på mobil app i toget. DSB Orange billetten var i papir format.

Angående dennes påstand om at "rode rundt på gulvet" (hvilket gulv?) Dette kan jeg de facto afvise. Dennes påstand afspejler på ingen måde den ro og professionalismisme, jeg dagligt udviser i mit job. Og hvis de ønskede en saglig dialog, må man formode, at de havde forholdt sig til sagens kerne og ikke til min person.

Det, der gør denne misere lidt langtrukket, er, at udstyret ikke virker som det skal. Men så var det glædeligt, at min kollega kunne hjælpe mig. Jeg kunne forstå fra kundeservice, at den ene afgift han oprettede ikke er blevet registreret. Dette bekræfter bare at der netop var tekniske problemer. Han tog foto af ugyldig rejsehjemmel. Det kunne jeg i sagens natur ikke.

Har du flere spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig.

God dag,

Mvh. ██████

Hej Susanne

Her kommer svar på følgende udsagn:

"at jeg bare kunne ha' sagt, at de skulle stå af toget igen og få orden i billetterne og så ta' næste tog"

Nu forholder det sig således, at jeg aldrig billetterer toget, før at dørene i toget er lukkede. Så denne påstand er ikke korrekt. Jeg går aldrig ind i toget, når det holder ved perronen, for så at gå ud og ind igen. Det giver ingen mening.

Og hvis jeg havde set det på perronen, inden de var gået ombord på toget, så havde jeg naturligvis sagt til dem, at de havde købt forkert billet. Det er en service, som jeg altid giver passagererne. Særligt i CPH, da underne ofte er fra udlandet og ikke kender til vores billetsystem.

God dag,

Vi kan underbygge stewardens svar med at henvise til De Fælles Rejseregler hvor man blandt andet kan læse følgende:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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

2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Det er almindelig procedure for vores stewarder, at de ikke påbegynder billetkontrol førend dørene er lukkede.

Ankenævnet har i tidligere sager slået fast, at når man træder over dørtrinnet og ind i toget, så er man passager og skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Rejsehjemmel skal købes inden ombordstigning og på alle vore stationer er der opsat store informationstavler som oplyser hvordan man kan købe billet og hvor mange zoner man skal have til den ønskede destination. Fordi Lufthavnen er en station med mange, især udenlandske, turister er den station (i området ved Metros billetautomater og på perronen) altid bemandedet med uniformeret Metro personale – døgnet rundt, året rundt. Vi har vedhæftet selve infotavlen som PDF og indsat fotos herunder, sidste foto viser ovenikøbet en steward på perron:

Sådan køber du en billet

How to buy a ticket

1. Den røde zone på kortet viser, hvor du befinder dig.
2. Find den zone, du vil rejse til, og aflæs farven for din tur. Hvis du rejser igennem en zone, der er dyrere end din destinationszone, skal du betale for den dyreste zonefarve.
3. Køb billet, der svarer til det antal zoner, som farvekoden viser.
Du skal købe billet til mindst 2 zoner pr. person.

Du kan også indtaste en station og købe billet direkte til din destination.

1. The red zone on the map indicates your current location.
2. Find the zone in which your destination is located to determine the zone colour code for your trip. If you travel through a zone that is more expensive than your destination zone, you must pay for the most expensive zone colour.
3. Buy a ticket corresponding to the number of zones indicated by the colour code. You must buy a ticket for at least 2 zones per person.

You can also enter a station and buy a ticket directly to your destination.









Når man ser på skærbilledet af den type (tilkøbs)billet, som klager og hendes rejsefæller købte på telefonen (se herunder), kan man se, at det er tydeligt markeret, at der er tale om et tilkøbsprodukt til en allerede gyldig billet. Men ingen i selskabet havde gyldige billet.



Tilkøbsbillet (1 zone)

Har du en gyldig billet eller et pendlerkort og skal rejse i flere zoner, end billetten dækker, kan du købe en tilkøbsbillet til én ekstra zone. Den ekstra zone skal grænse op til zonerne på din billet eller dit pendlerkort. Læs mere om regler for tilkøb til pendlerkort i vejledningsdokumentet (afsnit 5.2) på siden:



Klager oplyser, at hun og rejsefællerne blev behandlet uprofessionelt, at stewarderne lå og rodede rundt på gulvet med deres (selskabets) personlige oplysninger og at det hele var utroligt pinligt. Klager udtrykker også bekymring for at hendes personlige oplysninger kunne være blæst væk og dermed være kommet i andre menneskers besiddelse. I svarene fra stewarden som vi har indsat ovenfor, kan stewarden på ingen måde genkende klagerens udsagn og det er også vores vurdering, at klager og hendes rejsefæller ikke bidrog til en ukompliceret billettering. Vi tager naturligvis beskyttelsen af persondata meget alvorligt og kan berolige med, at ingen personlige oplysninger er kommet i de forkerte hænder. Klager opfordrer til, at videoovervågningen bliver set igennem for at bekræfte, at stewarderne lå på gulvet. Videoovervågning er også beskyttet af persondataloven og kan derfor ikke uden videre tilgås. Videomaterialet bliver gemt mellem 14 og 21 dage og overspilles derefter automatisk, med mindre politiet forinden har anmodet om sikring af konkrete optagelser, som dog altid skal være af en karakter, der har ”politimæssig interesse”. Det er således ikke muligt at se den optagelse som klager foreslår, men uanset om det havde været muligt mener vi ikke, at det er relevant for den konkrete sag, da videoen i givet fald blot kunne vise selve billetteringssituationen, hvilket igen ikke har relevans i forhold til, at klager og hendes rejsefæller ikke havde gyldige billetter.

Vi er lidt forundrede over, at klager ikke mener det rimeligt, at man som forbruger skal sætte sig ind i 'Handelsbetingelserne' når man køber billetter, men samtidigt gør gældende, at hun mener det forkert, at der ikke på selve kontrolafgiften fremgår lovhjemmel, bekendtgørelser m.v. i forhold til Metros ret til udstedelse af kontrolafgifter. Der er naturligvis begrænset plads på det girokort/den kontrolafgift, der udleveres til passageren. Men udover, at der – på dansk og engelsk – blandt andet er information om hvordan man skal forholde sig hvis man ønsker at gøre indsigelse over afgiften, så er der også en henvisning til De Fælles Rejseregler samt oplysning om hvor man kan se reglerne i deres helhed.

I De Fælles Rejseregler i afsnit 1. er det defineret hvilken lov, der ligger til grund for reglerne og hvilke trafikskaber reglerne gælder for:

1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikskaber".

Og i afsnit 2.7 kan man læse således:

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 rejsehjem-

Selve beløbet for en kontrolafgift til en voksen udgør 750,- kroner. Beløbet er fastsat i samarbejde mellem trafikskaberne og de relevante myndigheder, og gradueres ikke i forhold til årsagen for den manglende gyldige rejsehjemmel. I sagens natur er det ikke muligt, at afgøre hvem der, som klager udtrykker det "med vilje snyder" og hvem der ikke gør. Vi forholder os udelukkende til fakta, og fakta i den konkrete sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Vi beklager naturligvis, at stewardernes udstyr havde tekniske nedbrud og at billetteringen derfor tog længere tid end normalt, men det ændrer ikke på, at klager og hendes rejsefæller stod på toget uden at have anskaffet gyldige billetter.

I lyset af ovenstående samt med reference til tidligere fremsendt materiale er vi derfor af den overbevisning, at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder vort krav om betaling af samme på kr. 750,-

Hertil gør klageren gældende:

Jeg er ikke enig i kontrollørernes udsagn, det er jo ret uheldigt at hverken hans kamera eller kollegaens kamera virkede den dag, samt at det videobånd der har optaget hændelsen på perronen, er overspillet efter 14 dage.

Det var som skrevet en meget ubehagelig oplevelse, bla. fordi vi i god tro henvender os til pågældende servicemedarbejder 1 og beder om hjælp. Vi har på ingen måde forsøgt at snyde, men har desværre købt forkert billetter. Vi har jo købt tillægsbillet+1, men ikke været klar over at dette ikke var gyldigt med en orangebillet.

Service medarbejder 1, var meget ubehagelig i sin fremtoning og ønskede ikke at samarbejde omkring en dialog baseret kommunikation.

Han forklare: "Damerne vælger at stige ud og jeg må følge med", dette er ikke korrekt, vi bliver enige om at stige ud, da det er lidt akavet at stå og kommunikerer i toget, han foreslår på intet tidspunkt at vi skal vente til næste station.

Flere gange i toget siger han, at han kan tilkalde politiet og det samme siger han på stationen. Det 1. han gør når vi stiger af toget, er at han beder om er at der filmes.

Det er først da vi står på perronen, at det oplyses at det påtænkes at alle skal have en bøde. Der bliver lidt snak frem og tilbage omkring dette, da vi mener at ikke dette retfærdigt. Forseelsen hænger ikke sammen med bødens størrelse. Vi havde alle jo betalt 24 kr. for turen og alligevel udstedes en bøde på 750 kr. til hver, altså sammenlagt 4.500 kr. i bøde. Dette finder vi/ jeg helt urimeligt og dette påtales af os alle.

Ganske hurtigt er der en kollega tilstede, som hjælper med at udskrive bøderne. Dette forgår i en stor forvirring og som før beskrevet, medens begge ligger på knæ på perrongulvet og skriver. Herpå er min anke omkring persondata loven, da alle oplysninger lå spredt på gulvet omkring dem. Dette påtalte den ene af os også. Service medarbejder 1, skriver at dette ikke er sket, men da der intet bord var, valgte de gulvet. Det er korrekt at en enkelt af os, nægtede at oplyse sit fulde cpr-nummer, men opgav navn og de første 4 cifre. Når de 2 servicemedarbejder talte sammen, var det hele med ryggen til os og servicemedarbejder 1, talte hele tiden med ryggen til os og ned i den mikrofon, eller hvad det er der sad på hans skulder (det opleves om utrolig utrygt og vi er helt uforstående over for dette, hvilket vi også påtalte).

Vi taler sammen om at det er godt vi ikke er turister fra et andet land, da vi alle er lidt chokeret over at vi, i Danmark, oplever en sådan mangel på service, forståelse og venlighed.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand