

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0194
Klageren:	XX 4340 Tølløse
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på pendlerkort i Metroen uden at have betalt metrotillæg
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var overbevist om, at hun havde købt den rette billet, samt at DSB-appen er misvisende Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S har været berettiget til at opkræve og fastholde kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren har betalt beløbet til Metro Service A/S.

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.

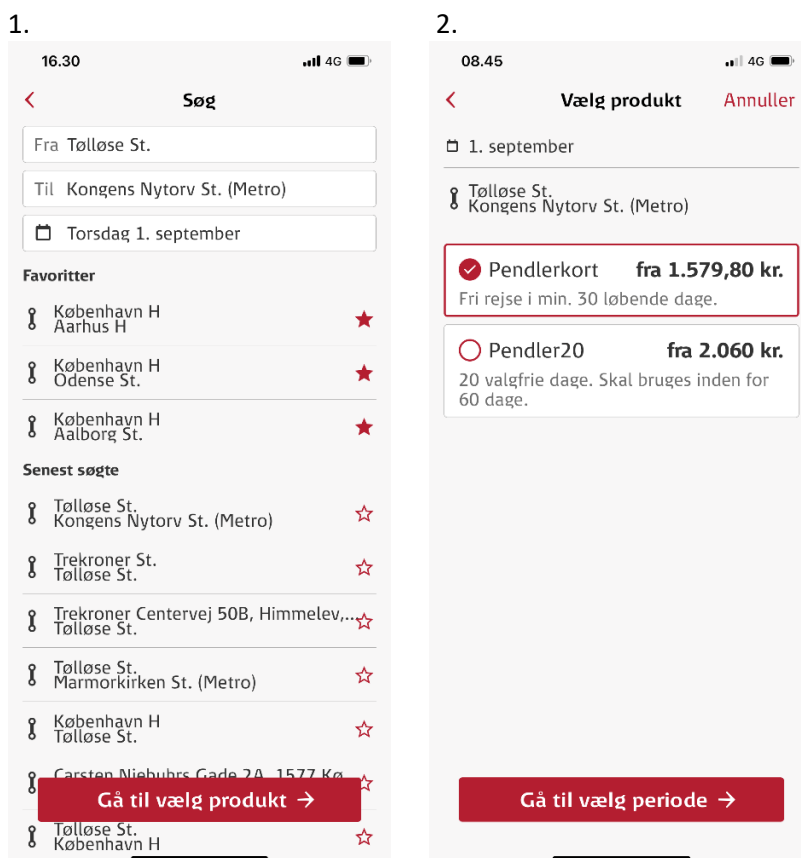
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Metrotillægget er et lovbestemt tillæg, som trådte i kraft for alle Metroens linjer den 29. september 2019 i forbindelse med åbningen af Metro-Cityringen. Herefter har passagerer med pendlerkort skullet betale enten et månedligt tillæg, som på nuværende tidspunkt udgør 60 kr., eller en tillægsbillet på 1 zone à 12 kr. pr. gang for at rejse med metroen.

I august 2022 købte klageren et i DSB-appen et DSB-pendlerkort, som hun skulle benytte til at pendle mellem Tølløse og Kongens Nytorv i København.

Ved købet indtastede hun fra "Tølløse st." til "Kongens Nytorv st. (Metro)" og klikkede på "Gå til vælg produkt" (1.), hvorefter hun valgte Pendlerkort til fri rejse (2.). Dernæst valgte hun "periode" (3.) og "zoner" (4.) og derpå "Uden tilvalg" (5.) samt "Uden Metro" (6. + 7.) I de særlige vilkår for produktet, som klageren accepterede, var anført således (8.): "Kortet gælder til fri rejse, dog ikke med Metroen, inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage". Nederst i de særlige vilkår stod: "Du kan rejse i følgende zoner 1/2/8/29/32/43/54/66/76/96/115".

Herunder vises købsflowet, som det så ud i DSB-appen. Klageren har indsendt skærbillederne 1. – 5. samt 7., men har i beskrivelsen af appens flow udeladt skærbilledet 6., som er indsat af sekretariatet:



3.

08.45 4G

< **Vælg periode** Annuller

1. september - 30. september
Pendlerkort, 30 dage fra 1.579,80 kr.

Tølløse St.
Kongens Nytorv St. (Metro)

Vælg fra 30 til 60 dage

30

Tor. 1 sep. → Fre. 30 sep.

Gå til vælg zoner →

4.

15.59 4G

< **Vælg zoner** Annuller

6. september - 5. oktober
Pendlerkort, 30 dage fra 1.579,80 kr.

Tølløse St.
Kongens Nytorv St. (Metro)



1.579,80 kr.
11 zoner

Gå til tilvalg →

5.

08.46 4G

< **Tilvalg** Annuller

1. september - 30. september
Pendlerkort, 30 dage, 11 zoner 1.579,80 kr.

Tølløse
København, City (115) (1)

Uden tilvalg

DSB 1' Re Pendlerkort + 450 kr.
Adgang til DSB 1' (Re) i regionaltog. Gratis kaffe, te eller kildevand i 7-Eleven på stationen.

Gå til vælg Metro →

6.

12.30

< **Vælg Metro** Annuller

18. januar - 16. februar
Pendlerkort, 30 dage, 11 zoner 1.590 kr.

Tølløse
København, City (115) (1)

Uden Metro
Ingen adgang til metroen.

Med Metro + 60 kr.
Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde.

Gå til bekræft →

7.


08.46 4G

< **Bekræft** Annuller

1. september - 30. september
Britt Rosenstand Hansen
Pendlerkort, 30 dage, 11 zoner
I alt: 1.579,80 kr.

Du får 158 point

Tølløse
København, City (115) (1)



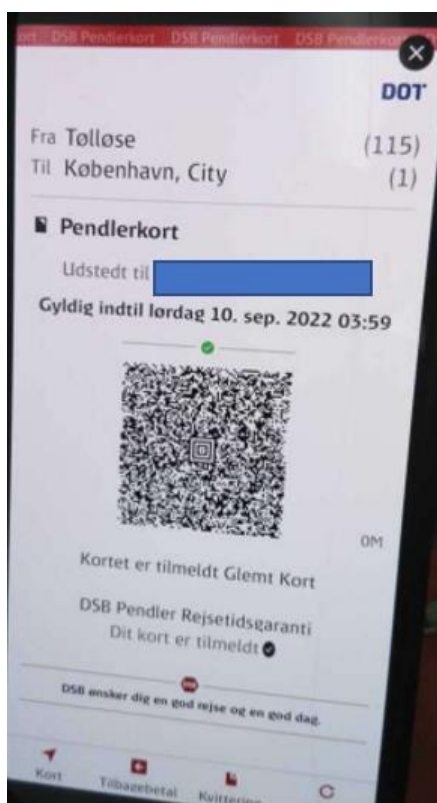
Særlige vilkår for produktet
Kortet gælder til fri rejse, dog ikke med Metroen, inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage. Kortet er personligt. Du skal have DSB profil for at acceptere betingelser

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Da klageren på sin pendlerrejse den 26. august 2022 rejste med Metroen fra København H til Kongens Nytorv var der kontrol ombord på Metroen. Klageren foreviste sit DSB-pendlerkort, som var gyldigt i den pågældende zone, men da pendlerkortet var uden Metrotillæg, og da klageren ikke havde købt en særskilt tillægsbillet à 12 kr., blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende metrotillæg til pendlerkortet.

Foto fra stewardens PDA af klagerens pendlerkort, hvorpå det ikke fremgik, at kortet var "uden Metro":



Samme dag anmodede klageren Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte følgende:

”

Jeg kunne jo ikke drømme om, at snyde eller ikke at betale de 66 kr., det åbenbart koster, hvis jeg havde forstået, at jeg SKULLE tilkøbe metrotillæg for at rejse med metroen. Jeg tror, at jeg har opfattet tillægget som at man så kunne køre frit i alle zoner i metroen. Sådan var det førhen.

Jeg havde jo valgt strækningen Tølløse-Kgs. Nytorv. Og der står på DSBs pendlerkortside, at man kan rejse frit med tog, bus og metro i sine valgte zoner.

Jeg er lige begyndt at pendle igen efter nogle års pause. Tidligere var det sådan, at man kunne køre frit alle vegne med et "alle zoners" kort. Og sådan har jeg egentlig opfattet, at det stadig var.

”

Metro Service fastholdt den 29. august 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at Metrotillægget er et lovbestemt kvalitetstillæg, som skal betales for bl.a. pendlerkort, hvis man ønsker at benytte Metroen, samt at Metro Service ønsker at behandle alle passagerer ens.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at der med metrotillægget er sket en fravigelse af princippet om, at billetter og kort i DOT's område som udgangspunkt er gyldige til den købte periode og det valgte antal zoner samt kan benyttes i alle transportformer.

Trafikvirksomhederne i DOT-samarbejdet har efter ankenævnets opfattelse derfor en særlig forpligtelse til tydeligt at oplyse herom, når billetter og kort ikke er gyldige til rejse med alle transportformer.

Ankenævnet har i to tidligere afgørelser (2022-0126 og 2022-0137), som vedrørte metrotillægget, udtalt, at det som udgangspunkt ikke kunne lægges passageren til last, at den pågældende ikke var opmærksom på, at pendlerkortet ikke var gyldigt til rejser med metroen i de zoner, som pendlerkortet omfattede, når det ikke fremgik af selve pendlerkortet, at det var købt uden metrotillæg.

Ankenævnet har med tilfredshed noteret sig, at DSB nu har implementeret teksten "Ikke gyldig i Metroen" på pendlerkort til zonerne 01 – 04, hvortil der ikke er betalt metrotillæg.

Da klageren rejste med Metroen den 26. september 2022, stod det ikke oplyst på hendes pendlerkort, at det ikke var gyldigt i Metroen.

Ankenævnet finder imidlertid i den konkrete sag, hvor klageren ønskede dagligt at benytte Metroen på en del af hendes pendlerrute, at hun ved købet af pendlerkortet burde have indset, at hun skulle betale metrotillægget på 60 kr.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det i købsflowet, hvor Metro skulle til- eller fravælges, fremgik tydeligt, at valget af "Uden Metro" betød "Ingen adgang til Metroen", hvilket blev vist således:



Endvidere fremgik det af de særlige vilkår for produktet, at:

"Kortet gælder til fri rejse, dog ikke med Metroen, inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage"

Ankenævnet finder på denne baggrund, at Metro Service har været berettiget til at fastholde kontrolafgift på 750 kr. Klageren er derfor ikke berettiget til at få refunderet beløbet, som hun allerede har indbetalt til Metro Service.

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 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 gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. 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).

Fra DSB's hjemmeside:

”

Rejs frit i dit pendlerområde

Med et DSB Pendlerkort kan du rejse frit med både tog, bus og metro, i dine valgte zoner, til en fast, lav pris. DSB Pendlerkortet købes i DSB app'en, og det er også her du ser prisen for din pendlerrute, med eller uden metrotillæg. Med et DSB Pendlerkort i app'en skal du aldrig tænke på at tjekke ind.

- Du kan købe en pladsbillet til 10 kr., hvor dit kort gælder.
- Du kan tage to børn under 12 år gratis med.
- Dit DSB Pendlerkort kan bruges alle dage, inkl. weekend og helligdage, så længe kortet er gyldigt.

Du vælger selv hvor længe dit pendlerkort skal være gældende, mellem minimum 30 dage og op til 60 dage.

Med **DSB Pendlertjek** kan du se hvor godt et pendlerkort kan betale sig for dig, både i forhold til pris, CO2 og tiden du bruger på at rejse. Du kan også se prisen for din specifikke rute i DSB app'en.

...

Find din rute og pris i DSB

App

I DSB App finder du de zoner, du skal rejse gennem for at komme fra din bopæl til dit arbejde. Du kan frit rejse i de zoner, du vælger, så du kan også sagtens bruge dit Pendlerkort til at komme rundt, når du har fri eller arbejder hjemmefra.

Prisen afhænger af, hvor mange zoner du vælger, og om du ønsker at køre med metroen, hvor mange dage kortet skal være gyldigt, og om du vil rejse på standard eller DSB 1', hvor det er muligt.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

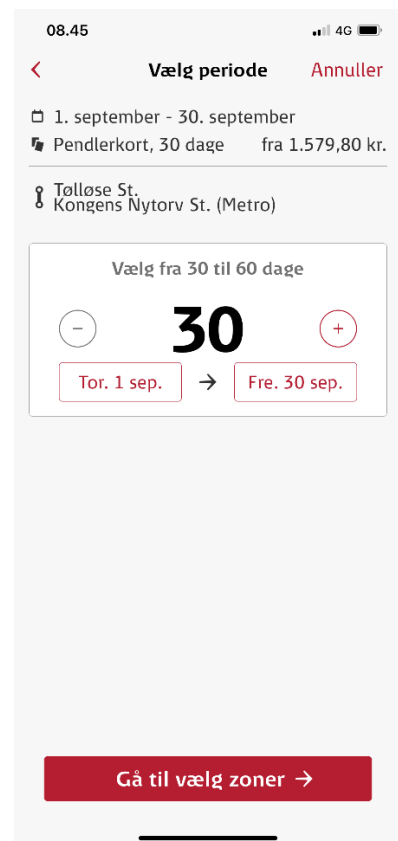
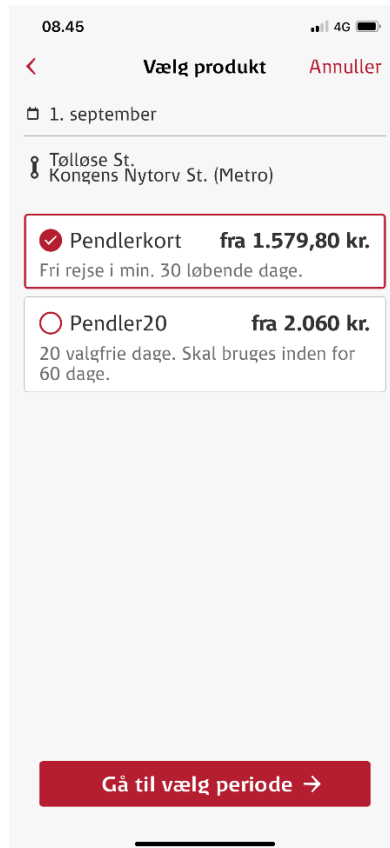
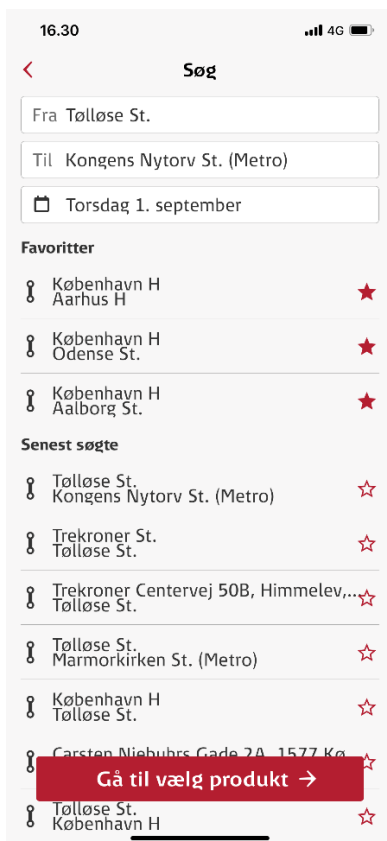
”Jeres app fungerer ikke hensigtsmæssigt. Den er faktisk misvisende. Jeg kunne ikke drømme om at snyde, og nu er det så jer, der har snydt mig.

Jeg har netop fået en bøde i metroen for at køre uden billet. En dyr fornøjelse til 750 kr. Jeg er ny metro-rejsende, og har ikke kunnet gennemskue, hvordan jeres app fungerer, selv om jeg til dagligt arbejder som digital konsulent.

Jeg rejser fra Tølløse til Kongens Nytorv (Metro) med pendlerkort og har købt pendlerkortet på jeres app: Udgangspunktet ser fint ud, hvis I ser på screen dumpsne nedenfor. Jeg fremsøger min rejse i appen, som er strækningen Tølløse-Kgs. Nytorv (Metro) og vælger den.

Så skal jeg vælge produkt. Her vælger jeg pendlerkort, stadig på strækningen Tølløse- Kgs. Nytorv (Metro): Og så vælger jeg periode. Stadig på strækningen Tølløse- Kgs. Nytorv (metro).

Så jeg er faktisk ret sikker på, at det er et pendlerkort på strækningen Tølløse-Kgs. Nytorv (Metro), jeg er ved at købe.



Dernæst vælger jeg zoner: (Se screen dumps nedenfor)

Her viser den de 11 zoner, jeg har købt kort til. Blandt andet zone 1. Det ser fint ud.

Og jeg køber stadig billet fra Tølløse til Kgs. Nytorv (Metro). Eller det tror jeg, at jeg gør.

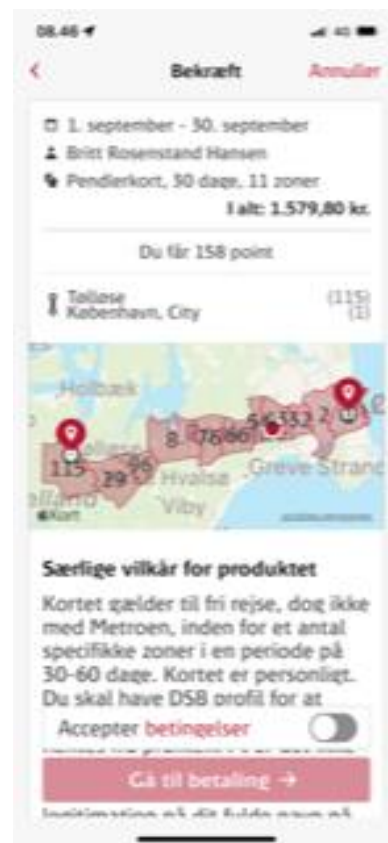
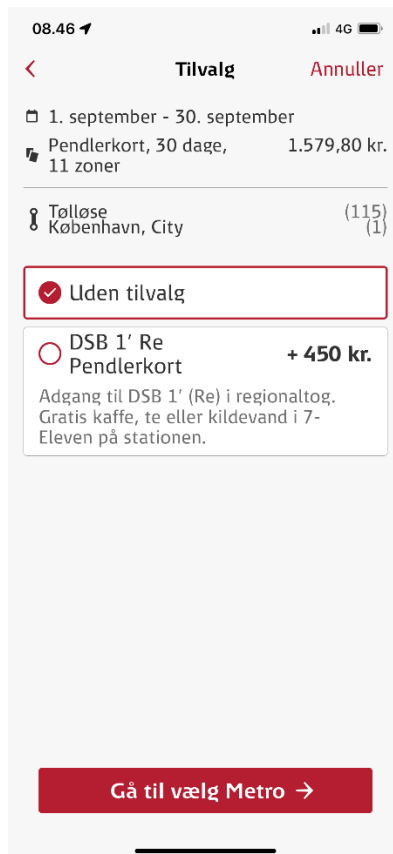
Når jeg så kommer til Tilvalgssiden, så ændrer ordlyden sig, så jeg nu ikke længere køber billet fra Tølløse (115) til Kgs. Nytorv (Metro) men i stedet fra Tølløse (115) til København City (1). Det bemærker jeg ikke.

Jeg er jo overbevist om, at jeg er i gang med at købe en billet fra Tølløse til Kgs. Nytorv (Metro). Det har de første 4 skærbilleder jo vist mig.

Og jeg bemærker IKKE, eller ved ikke, at det får betydning, at min strækning nu ikke længere hedder Tølløse (115) – Kgs. Nytorv, men Tølløse København, City (1).

Så jeg vælger Uden tilvalg, da jeg opfatter det som en mulighed for at tilkøbe billet til at køre frit i hele metrosystemet i hele byen. Og det har jeg ikke brug for. Jeg har jo, tror jeg, købt billet fra Tølløse til Kgs. Nytorv (Metro).

Jeg bekræfter og går til betaling.



Jeg kan se, at det koster 60 kroner for et tilvalg til metro. Havde jeg forstået, at jeg SKULLE have dette tilkøb, så havde jeg jo købt det. Jeg ville jo aldrig risikere en bøde for sølle 60 kroners skyld. I bør ændre jeres proces, så der er sammenhæng og logik i hele købsprocessen. Jeg er ret sikker på, at denne her ikke er gangbar, hvis den skal kigges efter i sømmene. Og det har jeg tænkt mig at forfølge. Og I bør sørge for at annullere min bøde fra Metroselskabet, eller sørge for at kompensere mig, da jeg føler mig sagesløs i denne sag. Og metroselskabet mener ikke, at det er deres fejl. Så må det være jeres.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren blev billetteret den 26. august 2022 kl. 08:38 i metrotoget mellem Hovedbanen og Kongens Nytorv station. Klageren fremviste et periodekort, hvor der ikke var tilkøbt metrotillæg og da klageren heller ikke kunne fremvise en tillægsbillet, blev der udstedt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det 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 rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT’s hjemmeside: [faelles-landsdaekkende-rejseregler-01072022.pdf \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler-01072022.pdf)

Af de Fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig 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.

2.7.1. 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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Af **Vejledningsdokumentet**, som også findes på DOT's hjemmeside, fremgår nedenstående – Vejledningsdokumentet som var gældende frem til 21/9-22 er vedhæftet som bilag.

19. Tilkøb til pendlerkort

Gyldigheden af et pendlerkort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro.

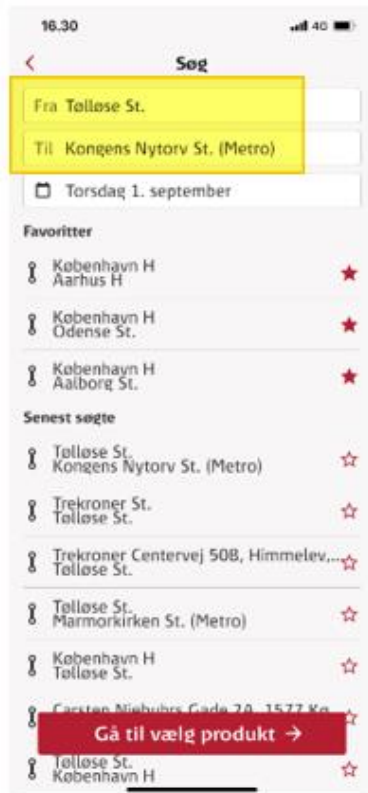
Vedrørende tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkort- og pensionistkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen):

- Hvis pendlerkort- eller pensionistkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone.

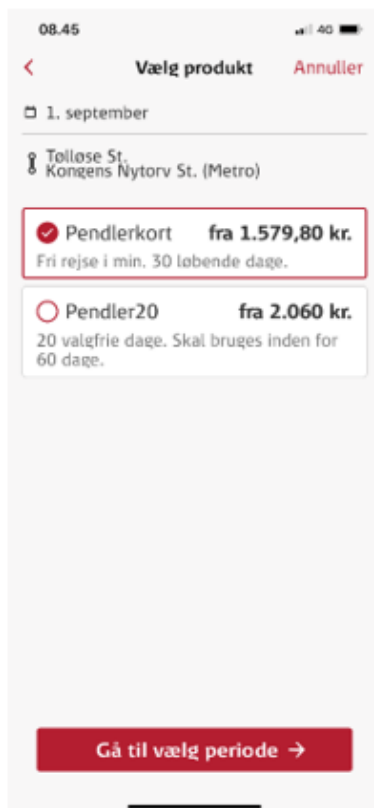
Klageren har købt et DSB pendlerkort og har selv fremsendt screen dumps af købsflowet, som vi for forståelsens skyld også har indsat og anvendt i dette svar.

Vi er uenige med klageren i at DSB-appen fungerer uhensigtsmæssigt og misvisende, for klageren har fået nøjagtigt hvad hun har bedt om og betalt for da kun købte sit pendlerkort. Appen kan udelukkende levere hvad brugeren vælger og ved hver enkelt skærmbillede kan brugeren se hvad han eller hun er i gang med at til- eller fravælge.

I den konkrete sag indleder klageren sit pendlerkortkøb med at definere hvor fra og til hun ønsker at rejse. Klageren giver appen besked om at hun ønsker at rejse til en Metrostation, og derfor er det naturligvis den destination appen tager sit udgangspunkt i:



Dernæst skal klageren vælge hvilket produkt hun ønsker, og hun vælger et pendlerkort:



Næste valg gælder gyldighedsperioden:

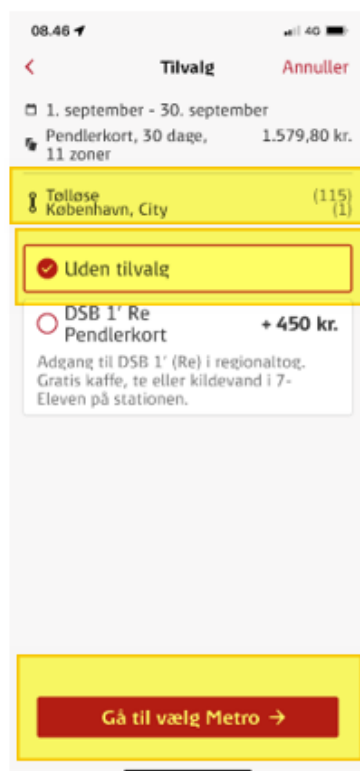


Næste valg er selve rejsevejen. Default foreslår den mest naturlige rute, men hvis kunden har et behov for at rejse ad en anden rute, er det her man kan lægge ruten:



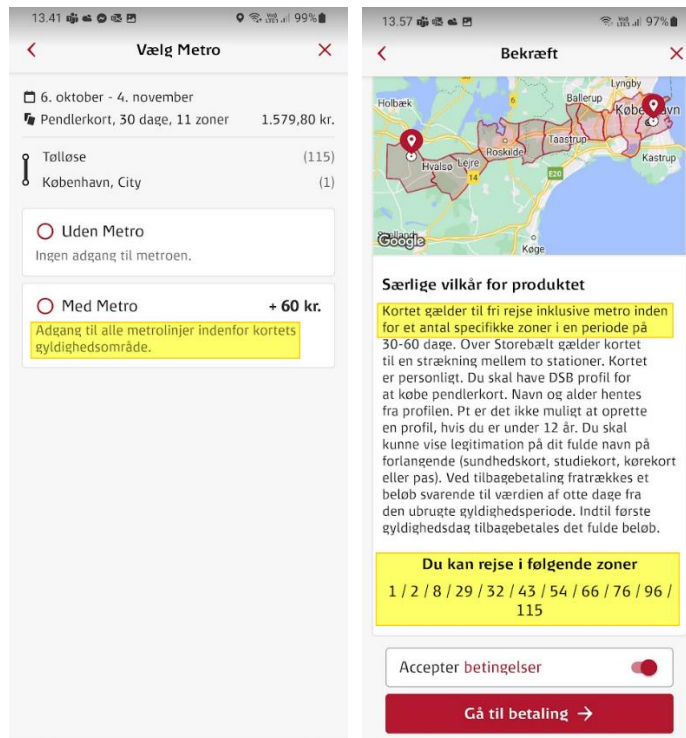
Næste skærbillede er dér hvor man skal tage stilling til om man ønsker at kunne benytte Metro eller DSB 1' på sine daglige rejser. Da ethvert tilvalg er en fordyrelse af det produkt kunden er i færd med at købe er alle tilkøb fravalgt som default.

Derfor viser klagerens næste skærbillede nu, at klageren ikke har tilvalgt noget og at hun i det konkrete tilfælde ikke længere kan benytte pendlerkortet til rejser med metro og derfor selvfølgelig heller ikke har en metrostation som slutdestination. Nederst på skærbilledet er en rød bjælke som man kan klikke på hvis man gerne vil bruge kortet i metroen.



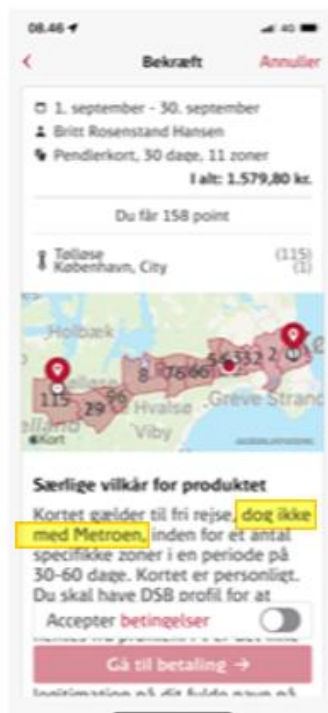
De følgende 2 skærbilleder har klageren ikke medsendt, så dem har vi selv hentet i appen. Skærbillederne viser hvordan købsflowet ser ud når man vælger at ville rejse med metro.

- Første skærbillede er det man får præsenteret når man har klikket på 'Gå til vælg Metro'. I feltet 'Med Metro +60 kr.' står det tydeligt anført, at tilvalget giver ret til at rejse med metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde.
- Andet skærbillede herunder viser hvordan det havde set ud hvis klager havde tilvalgt Metro. Teksten på skærbilledet oplyser at det valgte produkt kan anvendes i metroen i de specifikke zoner man har valgt. Helt konkret ville nedenstående pendlerkort give ret til at rejse med metro i zonerne 01 og 02, men ikke i metroens resterende zoner (03 og 04):



Klageren besluttede sig for et pendlerkort uden metrotillæg og blev derfor præsenteret for det sidste skærmbillede inden betaling – dér hvor man skal acceptere handelsbetingelserne inden købet kan gennemføres.

Af skærmbilledet fremgår det tydeligt, at kortet ikke gælder til Metroen:



Metrotillægget blev indført pr. 29. september 2019 i forbindelse med åbningen af Cityringen. Om kvalitetstillægget kan blandt andet oplyses:

- I principaftalen om etablering af en Cityring fra 2005 og i Cityringens lovgrundlag fra 2007 er det besluttet, at der skal opkræves et kvalitetstillæg for kunder i metroen ved Cityringens åbning.
- I loven står der, at der skal opkræves et kvalitetstillæg på 1 kr. ekstra i gennemsnit pr. passager for at benytte det samlede metrosystem, når Cityringen står færdig.
- Kvalitetstillægget er forudsat som en del af finansieringen af Cityringen.
- Det er alene passagerer, der vælger at køre med metro, der vil komme til at betale et kvalitetstillæg.

Op til og i tiden efter metrotillæggets indførelse, blev der informeret vidt og bredt om dette, blandt andet i diverse medier (TV, aviser, hjemmesider etc.).

Information om metrotillægget kan findes på DOT's hjemmeside, hvor det fremgår, at det kræves tillæg for rejser med metroen, når der rejses på pendlerkort - <https://dinoffentligetransport.dk/nyheder/mere-metro-koster-lidt-ekstra/>

Information om metrotillægget kan ligeledes ses på DSB's hjemmeside - <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmål-og-svar/tillæg-for-metro-pa-pendlerkort/>

Det er vores overbevisning, at appen virker efter hensigten og leverer præcist det brugeren vælger at købe samt at både informationen undervejs og det afsluttende skærmbillede hvor man skal acceptere betingelserne inden afslutning tydeligt gør opmærksom på hvad det er man køber. Appens brugervenlighed understreges også af, at mange tusinde passagerer anvender appen fuldkommen problemfrit.

I den konkrete sag har klageren startet med at fortælle appen, at hun gerne vil til en metrostation, så det er selvfølgelig det flow appen præsenterer klageren for, indtil hun vælger *ikke* at købe Metrotillæg hvilket dermed betyder en tilpasning af rejsemålet inden for de rammer som klageren har valgt/fravalgt.

Klageren gør gældende at hun er ny metrorejsende og at "det tidligere var sådan, at man kunne køre frit alle vegne med et alle zoners kort".

Som forklaret ovenfor er det omtrent 3 år siden metrotillægget blev indført og oplysningskampagnen om det kørte massivt i alle medier flere måneder forinden.

Det er korrekt, at man for en del år siden kunne rejse i alle zoner på Sjælland hvis man havde anskaffet en rejsehjemmel på 9 zoner. Men alle-zoners-begrebet forsvandt fuldstændigt da det nye Takst Sjælland samarbejde trådte i kraft den 15. januar 2017.

Vi vil gerne understrege, at vi ikke betragter klageren som en 'snyder', ligesom vi bestemt heller ikke snyder hende, og vi kan sagtens sætte os ind i, at det er en ærgerlig situation. Men kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle og det er passagerernes eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen inden rejsestart.

At klageren ikke har købt det produkt hun skulle bruge for at kunne rejse til en metrostation, mener vi ikke kan lægges hverken Metro eller DSB til last. Vi vurderer at det må bero på en fejl fra klagerens side og vi underbygger vores antagelse om en fejl fra klagerens side med, at klageren tilsyneladende også havde misforstået hvilket beløb der skulle indbetales til Ankenævnet når klagesagen vedrører et beløb højere end kr. 160.

På baggrund af ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt pålagt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren rejste uden gyldig rejsehjemmel i metroen.

Vi fastholder således vores krav på 750 kroner og kan oplyse, at beløbet er indbetalt til Metro den 9. september 2022.”

Hertil har klageren bemærket:

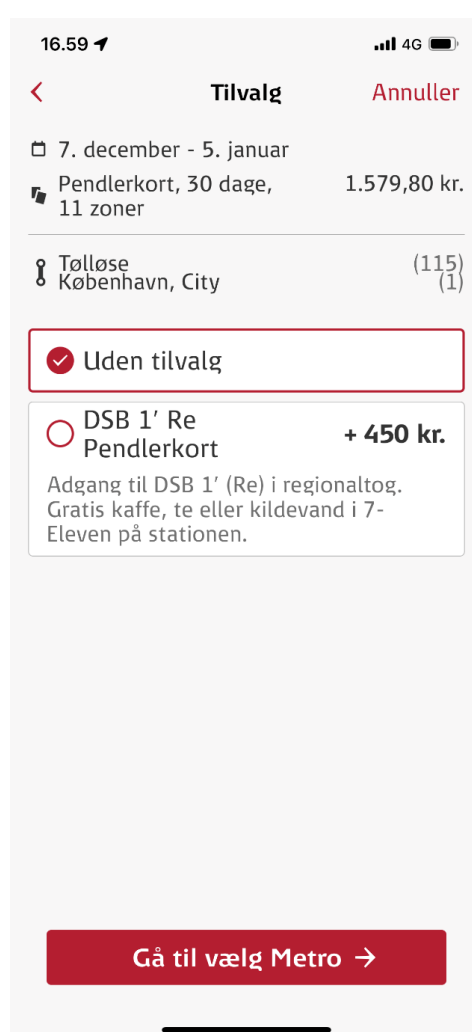
”Jeg synes at I beskriver flowet forkert i jeres lange udredning.

Jeg er i gang med at købe billet fra Tølløse til Kgs. Nytorv (metro) indtil jeg skal vælge Gå til tilvalg, hvor jeg kan tilvælge 1. Klasse eller fortsætte med default setting Uden tilvalg.

Her skifter den så til Tølløse-København city. Men det er man jo ikke opmærksom på. Så der bliver jeg snydt. Det er ikke klart.

Jeg vil fastholde at det er en rodet og uklar løbsproces.

Jeg er ligeglad med at få pengene retur. I bør arbejde med at forenkle jeres købsproces. Jeg er sikker på at mange vil vurdere den som bøvlet hvis man spørger folk, som skal prøve den første gang.



Hertil har indklagede bemærket:

"Vi har læst klagerens seneste mail, men har ikke yderligere kommentarer andet end at henlede opmærksomheden på, at der på det seneste screenshot klageren har sendt dels er et tydeligt flueben i boksen "Uden tilvalg" og nederst en stor rød bjælke "Gå til vælg Metro"."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand