

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|---------------------------------------|--|
| Journalnummer: | 2018-0076 |
| Klageren: | XX 2300 København S |
| Indklagede: CVRnummer: | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort |
| Parternes krav: | Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, fordi informationen om zoner er uklar Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| 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 18. juni 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 har periodekort til zonerne 01, 02 og 03.

Den 26. marts 2018 rejste han med metroen fra zone 01 i retning mod Lufthavnen st., som ligger i zone 04. Forinden havde han på Metros hjemmeside læst sig til, at man grundet "ringzonesystemet" maksimalt skal bruge 3 zoner, når man rejser med metroen. Ifølge klageren købte han normalt en tillægsbillet, når han rejste i zone 04, men på baggrund af ovennævnte formulering, var det hans opfattelse, at hans 3-zoners periodekort var gyldig rejsehjemmel.

Efter at metroen havde forladt Femøren st., hvor zonerne skifter fra 03 til 04, når dørene lukkes, fordi næste stop Kastrup st. ligger i zone 04, blev klageren ved kontrol pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone på sit periodekort.

I den efterfølgende klage til Metro Service anførte klageren, at de skulle annullere kontrolafgiften, fordi teksten på deres hjemmeside om zoner var uklar, og fordi han havde betalt for de første tre zoner med sit periodekort og derfor ikke skulle betale for den fjerde, jf. overskriften "**Maximalt 3 zoner i metroen**".

Metroen kører fra Vanløse over Frederiksberg og Indre By til Vestamager og Lufthavnen.

Metroen har to linjer:


- M1 kører mellem Vanløse og Vestamager
- M2 kører mellem Vanløse og Lufthavnen

Maksimalt 3 zoner i metroen
Når du køber en billet, skal du betale for antallet af zoner, som du kører i - inklusiv den zone, hvor du starter rejsen. Der er dog en regel om "ringzoner", som gør, at du maksimalt skal betale for 3 zoner i metroens system. Husk i øvrigt, at du altid skal have billet til minimum 2 zoner pr. person.

Tjek zoneantallet
I tvivl? Du kan altid indtaste start- og slutdestination på rejseplanen.dk – den vil så fortælle dig, hvor mange zoner der er.

På hver station hænger der desuden kort, der markerer, hvor mange zoner du skal bruge.

Vil du gerne være helt fri for at tænke i zoner, kan du erhverve dig et **rejsekort**, hvor det eneste, du skal være opmærksom på, er at få checket ind og ud af systemet.



Du skal maksimalt klippe 3 zoner i metroens system

Den 4. april 2018 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at informationen gjaldt ved køb af billetter, men med et periodekort skulle alle zoner, som rejsen gik igennem, være anført på kortet, som var forudbetalt.

Fra DOT's vejledningsdokument:

"2.1 Zoneberegning for rejser fra 2 til 8 zoner"

"Gennemkørsel" og "ringzoner"

For korte rejser er der to principper for, hvordan du beregner zoner. For rejser på pendlerkort til og med 8 zoner gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på korte enkeltbilletter og mobilklippekort gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - pendlerkort

Når du rejser på pendlerkort til og med 8 zoner, betaler du for det antal zonenumre, du kører i. Dog mindst to zoner. På et 3-zoners pendlerkort kan man altså køre i de tre zoner, som kortet er gyldigt til.



Ringzoner – billet og mobilklippekort

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser og/eller mobilklippekort, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter. Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dansenes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv. Udgangspunktet er altid den zone, du starter i. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser eller mobilklippekortet. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen i zone 04 et periodekort, som kun var gyldigt til rejse i zone 01, 02 og 03. Kortet var dermed ikke gyldigt i zone 04, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Et periodekort er ikke en billet "med lang gyldighed", således som klageren har gjort gældende.

Reglerne, hvorefter passageren ved køb af en billet – såvel i automat, hos chaufføren, i billetsalg eller på mobiltelefoner - kan beregne antal af nødvendige zoner efter farverne på zonekortene; det såkaldte "ringzonesystem", finder ikke anvendelse, når passageren skal beregne de korrekte zoner på periodekort.

Baggrunden herfor er, at der ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har angivet ved køb af kortet.

Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, om man skal tilkøbe zoner, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod udelukkende de påførte zoner.

Ankenævnet finder, at informationen om zoner på Metros hjemmeside, som klageren undersøgte inden rejsen, ikke indebærer, at klageren kan kræve fritagelse for kontrolafgiften. Ankenævnet har lagt vægt på, at der udtrykkeligt tales om "billetter" og ikke periodekort under overskriften "**Maksimalt 3 zoner i metroen**".

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne, om at betale for hele sin rejse, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Imidlertid bemærker ankenævnet, at "billet" for mange passagerer er den overordnede samlebetegnelse for "rejsehjemmel", hvorfor ankenævnet finder, at det vil være god service til passagererne, hvis periodekort nævnes i informationen, således som også rejsekort er nævnt.

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. november 2017, 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. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

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:

”Svaret forholder sig ikke til, at der på Metros hjemmeside udtrykkeligt står ”Maksimalt 3 zoner i metroen” eller at den enkelte linje omhandlende ”billet” er specificeret til en særlig type billet. I svaret fra Metro skriver de billet købt på stationen - min billet til mit stamkort (der står ”stamkort” og ikke ”pendlerkort” i kortet) er købt i en stationsautomat. Hvad er så reglerne for eksempelvis en mobilbillet?

Metro henviser til passagerens ansvar for at følge reglerne - det er Metros ansvar at formulere disse regler, så de tydeligt forstås, da jeg har handlet fuldstændig i tråd med, hvad Metro selv skriver på deres hjemmeside. Jeg var fuldt bevidst over ikke at betale for zone 4, netop fordi jeg mindre end 45 minutter forinden læste hjemmefra, at jeg IKKE skal betale for mere end tre zoner, hvilket jeg endda sendte et link om til mig selv.

At Metro i deres svar overhovedet ikke kommenterer på deres egen formulering, indikerer for mig blot yderligere, at de ved den specifikke formulering er problematisk, hvorfor de forsøger at dreje svaret over på noget andet. Det er en sørgelig sagsbehandling, der sikker får de fleste til stiltiende at betale deres afgift, hvor de ret beset kunne have en.

Metro skal omformulere deres regelsæt omkring ringzoner samt maksimalt tre zoner i metroen, så det er tydeligt for enhver, hvad der menes og forstås med ”billet” og at det udelukkende er ved køb af en særlig form for billet, at reglen om ringzoner er gældende.

Annullering af kontrolafgift 0071xxx

Metro skal forholde sig til de i klager indsendte argumentationer fremfor at sende standardiserede svar, som kun har til hensigt at inddrive afgifter.”

Indklagede har hertil svaret og klageren har indføjet sine kommentarer med farve:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 26. marts 2018 kl. 10:19 på strækningen efter Femøren station (zone 03) med retning mod Lufthavnen station (zone 04). Klager fremviste et pendler/periodekort gældende for zonerne 01, 02 og 03 i perioden 10. marts til 30. april. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager gør i sin henvendelse gældende, at der på Metros hjemmeside står, at man maksimalt skal bruge 3 zoner i metroen og har vedhæftet udklip fra den side, han har læst informationen på (se pdf-fil med Klagers henvendelse).

Det er korrekt, at der står 'maksimalt 3 zoner i metroen', men umiddelbart under dén overskrift står der, 'Når du køber **billet...**' hvorefter følger en forklaring om ringzoneprincippet, som klager selv oplyser nøje at have gennemlæst.

Den fulde tekst lyder:

"Maksimalt 3 zoner i metroen

Når du køber en billet, skal du betale for antallet af zoner, som du kører i - inklusiv den zone, hvor du starter rejsen. Der er dog en regel om "ringzoner", som gør, at du maksimalt skal betale for 3 zoner i metroens system. Husk i øvrigt, at du altid skal have billet til minimum 2 zoner pr. person."

Så udover overskriften nævnes det igen, at jeg maksimalt skal betale for 3 zoner i metroens system. At der skulle være forskel på billettype, vægtes overhovedet ikke på siden. Sidens navn er "**Zone- og linjekort**" og kan findes via en søgemaskine, hvilket ud fra et HCI-perspektiv er en alment optrædende løsning at informationssøge på. Her bør det fremgå **tydeligt**, at der i forbindelse med reglen om ringzoner er tale om en særlig billettype, altså blot "billetter" (og mobilbilletter skal for forståeligheden også nævnes).

Men klager anvendte ikke en billet men derimod et pendler/periodekort. På selvsamme side, som klager oplyser at have læst kan man også klikke på 'Se vejledning- brug af kort og billetter'. I vejledningens punkt 5.2 kan man blandt andet læse:

Her ryger jeg videre til en side med overskriften "**Rejseregler**". Her finder jeg ikke umiddelbart

nogen information, men jeg skal tilgå et PDF-dokument på 45 sider for at finde vejledningen. Fra

alle tre perspektiver er her tale om en umådelig hengemt information.

Information om skel mellem billettyper og ringzoneprincippet kan tilsyneladende ikke optræde

samlet på siden "**Zone- og linjekort**" i en koncis og entydig formulering? Hvorfor?

Brug og gyldighed

Du kan selv vælge zonerne til dit pendlerkort, så længe zonerne hænger sammen. Du kan vælge 2-8 zoner. Har du brug for 9 eller flere zoner skal du bruge et "pendlerkort til lange rejser". Se afsnit 5.4.

Du betaler en fast pris for antallet af zoner på dit pendlerkort.

De gyldige zoner fremgår af pendlerkortet, hvad enten det er et papkort eller et mobilpendlerkort. På rejsekortet kan du se dine gyldige zoner på rejsekort-automaterne eller på din personlige side på www.rejsekort.dk.

Gyldigheden for et pendlerkort er fra 30 til 180 dage. I DSB app er gyldighedsperioden maksimalt 59 dage. Gyldighedsperioden starter kl. 00.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 04.00 efter sidste gyldighedsdag, dog kl. 23:59 for pendlerkort på rejsekort.

Pendlerkortet er et personligt kort og må derfor kun bruges af den person, det er udstedt til. Der må ikke rettes eller påføres oplysninger i kortet. Se i øvrigt afsnit 9 om "Misbrug af billetter og kort".

Tilkøb

16

Vejledningsdokument gældende fra 18.03.2018

Hvis du skal rejse ud over det område, pendlerkortet gælder i, kan du tilkøbe den eller de zoner, der mangler. Tilkøbet skal vises sammen med pendlerkortet for at være gyldigt.

Tilkøb kan købes i busser, i metroautomater, DSB automater, i begge DOT apps og som SMS-billet.

Tilkøb på pap- og rejsekort pendlerkort

Har du pendlerkort på pap eller på rejsekort, så skelnes der mellem tilkøb i og uden for det område, hvor pendlerkortet gælder.

Hvis tilkøb købes i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøb fra 1. zonerings uden om zonerne på pendlerkortet uanset, hvilken zone i gyldighedsområdet tilkøbsbilletten er købt i. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv. Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner pendlerkort + tilkøbsbillet tilsammen gælder. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time og 30 minutter. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet eksempelvis samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet to timer og 15 minutter. Gyldigheden regnes altid fra tidsangivelsen på tilkøbsbilletten.

Hvis tilkøbet købes uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet. Dog kan 1-zones billet købes i første zonerings uden om zonerne på pendlerkortet. Billetten gælder kun i den zone, der står på den, og i 1 time og 15 minutter. Den samlede tidsgyldighed for pendlerkort + tilkøbsbillet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

Når der skelnes mellem ringzoneprincippet ved køb af billet og kravet om at et pendler/periodekort skal indeholde alle de zoner man ønsker at rejse igennem/til skyldes det, at alle former for pendler/periodekort o.l. alle er produkter, som i forvejen er forsynet med en væsentlig økonomisk fordel.

Klagers fortolkning af forskellen mellem kort og billet; "at jeg har købt en billet til alle 3 zoner gældende for en længere periode" må stå for klagers egen regning.

Gerne – det er så de 750,-, Metro kan trække på de af os, der har en forventning om, at en hjemmeside er brugervenlig, informativ og koncis.

På alle metrostationer er der opsat informationstavler som forklarer, at hvis man foretager en rejse på et kort, så skal kortet indeholde alle de zoner man rejser igennem. Se udsnit af informationstavlen herunder og en samlet infotavle som vedhæftet pdf-fil.

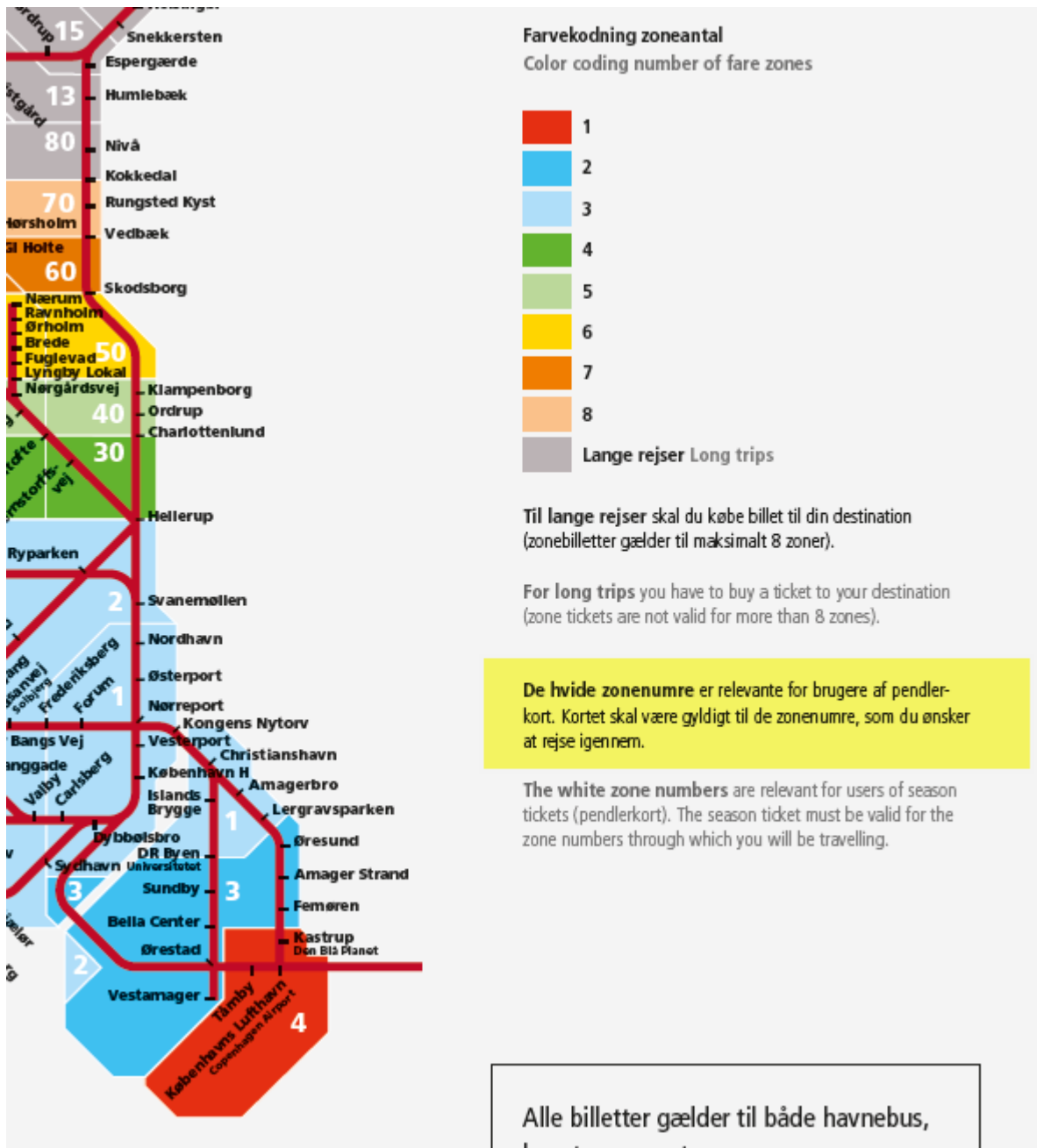
Jamen, hvis den information er så entydig og relevant på metrostationerne, hvorfor fremgår den så ikke af hjemmesiden under "Zone- og linjekort"? Her er der tydelig diskrepans mellem niveauet af informationer. Det er 2018 – jeg forventer at kunne finde relevant information hurtigt og nemt via en informativ hjemmeside i et brugervenligt design. Et design som almene brugere såvel som brugere med kognitive funktionsnedsættelser nemt kan gennemskue.

Korte rejser: 2-8 zoner

Short trips: 2-8 zones

På korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort betaler du for antallet af zoner (farvezoner), du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst to zoner.

For short trips by single ticket or Rejsekort, you pay for the



Også i de Fælles Rejseregler står det omhyggeligt forklaret, at et kort, skal være gyldigt til alle de zoner, der rejses igennem, se herunder:

Så her skal jeg som bruger af metroen ikke alene have fundet hjemmesiden "Zone- og linjekort", klikket videre til "Rejseregler", læst de 45 siders "Vejledning – brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn" men også gennemgå de 28 sider i dokumentet "Fælles landsdækkende rejseregler Gyldig fra 18. marts 2018"? Hvorfor skal det være så kom-

plekst at finde? Hvor er brugervenligheden i dette ud fra et alment brugerperspektiv? Ud fra et HCI-perspektiv? Og hvad med mennesker med kognitive funktionsnedsættelser? Jeg kan forstå, at "vildledning" fungerer ud fra et forretningsperspektiv, men det er vel ikke det, der er diskursen for den offentlige transport?

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.



Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

Som tidligere nævnt er klagers kort gyldigt for rejser i zonerne 01, 02 og 03, og hvis klager ønsker, at rejse i fx zone 04 skal han købe en tillægsbillet.

Hvis klager ønsker, at gøre brug af ringzoneprincippet fordrer det, at han køber en billet, og her må vi understrege, at et pendler/periodekort ikke kan betragtes som "en billet med lang gyldighed".

Nu har brugen af begreberne pendler-/periodekort ikke betydning for min forståelse af selvsamme, når jeg ser på det røde stykke plastik, jeg pt. er udstyret med. Men for lige at slå en fed streg under begrebet "diskrepans" - som jeg har benyttet gennemgående ovenfor - i det offentlige rejse-system, så står der faktisk "Stamkort" i mit "pendler-/periodekort" og ikke "pendler-/periodekort". Det ville gøre forvirringen total for mange af de borgere, jeg forsøger at få tilbage til tilværelsen i mit professionelle virke, hvorfor der ud fra et handicappolitisk perspektiv er en del at tage fat på ud fra et mere generelt plan såvel som specifikt på informationsniveauet på Metros (og andre trafikskabers) hjemmeside. **Af samme grund er Det Centrale Handicapråd sat på dette specifikke svar cc.**

I lyset af ovenstående er det således vores opfattelse, at kontrolafgiften er pålagt med rette hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af samme på 750,- kroner.

I lyset af ovenstående er det således min opfattelse, at informationsniveau og hjemmesidedesign tjener til at forvirre snarere end at oplyse og har været direkte vildledende i dette tilfælde, hvorfor jeg fastholder mit krav om frafaldelse af kontrolafgift på 750,- og i endnu højere grad mit krav om en ændring af informationer og design, således disse fremstår entydigt med kongruens mellem de forskellige niveauer af information.

Klageren har videre gjort gældende:

"Jeg vil argumentere ud fra et alment brugerperspektiv, et IKT-fagligt perspektiv med baggrund i Master i IKT og læring samt et neuropædagogisk perspektiv med baggrund i en koordinerende funktion i rehabiliteringen af mennesker med erhvervet hjerneskade ved Center for Erhvervet Hjerneskade.

Ud fra Ankenævnets svar på min oprindelige klage (indsat nedenfor som billede) og tidligere afgørelser i link, har jeg umiddelbart ingen tiltro til at få medhold i frafaldelsen af kontrolafgift. Jeg forstår tillige Metros svar og den information, der her gives.

Jeg fastholder dog min klage, da jeg mener, det er Metros tvetydige formuleringer og manglende logik i deres Human-Computer Interaction (HCI) design af hjemmesiden, der skaber en diskrepans af information, som i mit tilfælde har betydet, at jeg stik mod brug af bus, s-tog eller tog har forholdt mig anderledes, end hvad vanligt er.

Jeg forventer derfor, at der træffes afgørelse om, at Metros hjemmeside gennemgår en grundig oprydning, således at information optræder entydigt og hensigtsmæssigt ud fra de tre ovennævnte perspektiver, så såvel almene brugere, IKT-vante brugere og ikke mindst brugere med kognitive funktionsnedsættelser kan forstå informationer på hjemmesiden tydeligt uden misforståelser. Hvis jeg kan misforstå Metros informationer, er der en høj sandsynlighed for, at de borgere jeg eksempelvis er sat til at støtte i at navigere i samfundet vil kunne misforstå selvsamme eller andre informationer på hjemmesiden, hvor der måtte optræde uklarhed grundet formuleringer eller design. Det er altså Metros egen hjemmesidedesign og information på denne, der overbeviste mig om, at jeg ikke skulle betale for mere end de tre zoner, som jeg ellers anså for selvfølgeligt og altid har gjort i samtlige øvrige rejser til lufthavnen.

En sådan afgørelse bør desuden medføre frafaldelse af kontrolafgift, men væsentligt er det at Metro formulerer sig tydeligt på deres hjemmeside, så brugere af Metroen fremadrettet kan finde entydig information om billettering på hjemmesiden i henhold til forventet informationsniveau på en side omhandlende offentlig transport anno 2018, og at denne information samt design af hjemmeside tillige er lettilgængelig for mennesker med fysiske, psykiske og kognitive funktionsnedsættelser.

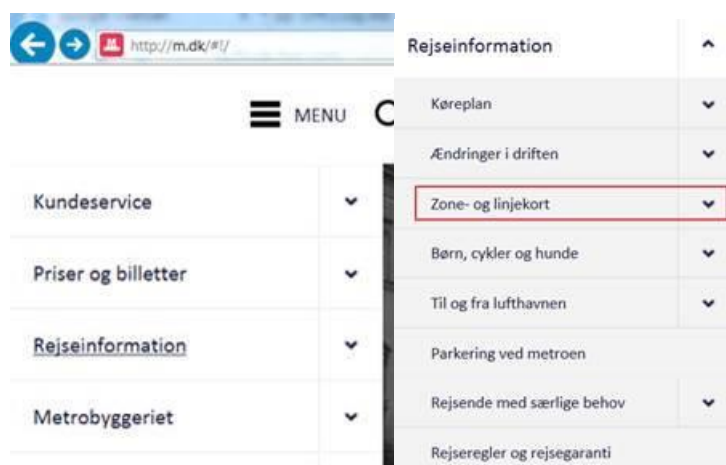
Med Metros henvisning til den præcise information, der fremgår på stationerne, men ikke forefindes på hjemmesiden i samme format, er der som sådan en indrømmelse fra Metro i, at informationerne netop ikke er kongruerende, og hjemmesidens informationsniveau ikke er af samme standard, som det på stationerne. At hjemmesidens information ikke er så koncis, som stationernes. Det er et misforhold, der kun tjener til at vildlede og misinformere. Metro må beslutte sig for en entydig kommunikation henover alle brugergrænseflader.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Vi har naturligvis nøje gennemlæst klagers bemærkninger, men er dog af den overbevisning, at informationen på hjemmesiden er fyldestgørende, hvilket også underbygges af, at vi aldrig tidligere har haft en henvendelse med samme omdrejningspunkt som det klager anfører.

Vi vil indlede med at forklare, at et fysisk pendlerkort består af 2 dele; et stamkort, som er den del af kortet hvor navn, adresse og foto fremgår, og hvor de specifikke zoner kortindehaveren ønsker er printet, og så værdiindstikket, som er den del af kortet man udskifter når man har købt en ny gyldighedsperiode.

Vi har forsøgt at rekonstruere klagers færd på hjemmesiden:



Maksimalt 3 zoner i metroen

Når du køber en billet, skal du betale for antallet af zoner, som du kører i - inklusiv den zone, hvor du starter rejsen. Der er dog en regel om "ringzoner", som gør, at du maksimalt skal betale for 3 zoner i metroens system. Husk i øvrigt, at du altid skal have billet til minimum 2 zoner pr. person.

Tjek zoneantallet

I tvivl? Du kan altid indtaste start- og slutdestination på rejseplanen.dk – den vil så fortælle dig, hvor mange zoner der er.

Da klager har søgt information på hjemmesiden antager vi, at det skyldes, at han har været i tvivl om hvorvidt han havde korrekt rejsehjemmel i form af zonerne (01, 02 og 03) i pendlerkortet. Som vi har anført før, har klager tolket 'billet', som værende det samme produkt som et 'pendlerkort'.

Hvis klager havde slået sin rejse op på rejseplanen.dk, som vores hjemmeside anbefaler, ville han med det samme have kunne se, at der differentieres mellem 'billet' og 'pendlerkort', og klager ville også kunne have set hvilke zoner han skulle rejse gennem/være i besiddelse af for at komme til Lufthavnen - vi ved ikke præcist fra hvilken station klager startede sin metrorejse, hvilket heller ikke har betydning i den konkrete sag, da det var i zone 04 klager blev billetteret. Men for eksemplets skyld har vi taget udgangspunkt i klagers bopælsadresse, se herunder:

Priser for:

2300 København S, Københavns Kommune - Lufthavnen St. (Metro)
08.05.2018 12:30



| Standard billet | | 1 Første klasse | | |
|-----------------|---------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|
| | Rejsekort | Enkeltbillet | Mobilklippekort | Pendlerkort |
| Voksen | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input checked="" type="radio"/> 24,00 kr. | <input type="radio"/> 18,00 kr. | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Barn | <input type="radio"/> 6,00 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 18,00 kr. | <input type="radio"/> 197,55 kr. |
| Pensionist | <input type="radio"/> 12,00 kr. | - | - | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Ung | <input type="radio"/> 12,00 kr. | - | - | - |
| Handicap | <input type="radio"/> 6,00 kr. | - | - | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Cykel | <input type="radio"/> 10,40 kr. | - | - | - |

| | |
|-------------------------|---------------------|
| ■ Enkeltbillet, Voksen | |
| Pris: | 24,00 kr. |
| Prisen er beregnet for: | 2 zoner |
| Du rejser gennem zone: | DOT 003, 004 |

Priser for: 2300 København S, Københavns Kommune - Lufthavnen St. (Metro)
08.05.2018 12:30

| | Standard billet | | ① Første klasse | |
|------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|
| | Rejsekort | Enkeltbillet | Mobilklippekort | Pendlerkort |
| Voksen | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 24,00 kr. | <input type="radio"/> 18,00 kr. | <input checked="" type="radio"/> 395,10 kr. |
| Barn | <input type="radio"/> 6,00 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 18,00 kr. | <input type="radio"/> 197,55 kr. |
| Pensionist | <input type="radio"/> 12,00 kr. | - | - | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Ung | <input type="radio"/> 12,00 kr. | - | - | - |
| Handicap | <input type="radio"/> 6,00 kr. | - | - | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Cykel | <input type="radio"/> 10,40 kr. | - | - | - |

■ Pendlerkort, Voksen
 Pris: 395,10 kr.
 Periode: 30 dage
 Prisen er beregnet for: 2 zoner
 Du rejser gennem zone: **DOT 003, 004**

Køb billet her:

Klager har selv valgt hvilke zoner han ønsker i sit pendlerkort – og har som sagt selv valgt zonerne 01, 02 og 03 – som er 3 af de 4 zoner metroen opererer i.

Igen må vi understrege, at det kun er når man køber en billet, at ringzoneprincippet bliver taget i anvendelse, og at man med baggrund i samme, maksimalt skal købe en 3-zoners billet.

Ankenævnet har i tidligere sager anført, at ved køb af pendlerkort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på pendlerkortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner. Hvis klager havde valgt fx zonerne 01, 02 og 33 tvivler vi på, at klager ville have haft indtryk af, at han med de zoner ville have kunne rejse i hele metroens område, selvom han havde 3 zoner i sit kort.

Klagers pendlerkort er et DOT-fordelsprodukt og inden man vælger at anskaffe sig et sådan kan man læse om fordele og ulemper samt salgskanaler på DOTs hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/hjaelp-til-billetter/billetter-og-kort/periodekort/pendlerkort/pendlerkort-til-korte-rejser/>

Pendlerkort på 2-8 zoner kan købes:

- I [DOT webshop](#) (pappendlerkort)
- I DSBs [betjente salg](#) samt udvalgte 7-eleven (pappendlerkort)
- Movias [betjente salg](#) (pappendlerkort)
- Lokaltogs [betjente salg](#) (pappendlerkort)
- I [DOT mobilpendlerkort app](#) (mobilpendlerkort)
- I DSB app (mobilpendlerkort)
- På www.rejsekort.dk (pendlerkort på rejsekort)

Brug og gyldighed

Du betaler en fast pris for antallet af zoner på dit pendlerkort.

De gyldige zoner fremgår af pendlerkortet, hvad enten det er et papkort eller et mobilpendlerkort. På rejsekortet kan du se dine gyldige zoner på rejsekort-automaterne eller på din personlige side på www.rejsekort.dk.

Gyldigheden for et pendlerkort er fra 30 til 180 dage. I DSB app er gyldighedsperioden maksimalt 59 dage. Gyldighedsperioden starter kl. 00.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 04.00 efter sidste gyldighedsdag, dog kl. 23:59 for pendlerkort på rejsekort.

Pendlerkortet er et personligt kort og må derfor kun bruges af den person, det er udstedt til. Der må ikke rettes eller påføres oplysninger i kortet. Se i øvrigt afsnit 9 om "Misbrug af billetter og kort".

"Gennemkørsels-princippet"

Når du rejser på et pendlerkort til korte rejser (2-8 zoner), betaler du for det antal zoner, du kører i. Dog skal et pendlerkort som minimum være til to zoner.

De valgte zoner skal altid være sammenhængende.

På et 3-zoners pendlerkort kan du derfor kun køre i de tre zonenumre, der står på kortet.



Vi kan godt forstå, at det kan virke overvældende, at skulle sætte sig ind i fx De fælles Rejseregler og lignende, men da rejsereglerne er gældende for det meste af landet kan de næppe forfattes med færre ord. Vi er af den overbevisning, at det står oplyst flere steder; at hvis man anvender pendlerkort så skal kortet indeholde alle de zoner man rejser igennem, se vort tidligere fremsendte svar for detaljer fra stationer, vejledning og rejseregler.

Man kan ikke købe et pendlerkort hos Metro, det skal man købe hos DOT via DOTs salgskanaler; af samme årsag er produktet ikke nævnt på hjemmesiden. Ude på stationerne, hvor passagererne måske ikke blot kan slå op på DOTs hjemmeside har vi tilføjet betingelserne for brug af pendlerkort på infotavlerne.

Metro Service A/S er under stadig udvikling. Vi lytter til alle de input vi får, og vil bestemt ikke afvise, at vi på sigt ændrer tekster på såvel hjemmeside som infotavler o.l. Naturligvis ønsker vi, at alle oplysninger kan forstås af så bred en del af befolkningen som overhovedet muligt – også af de borgere med kognitive funktionsnedsættelser, som klager arbejder for og med – men efter vores opfattelse er det dog ikke relevant for den konkrete afgift, som er udstedt til klager fordi han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 04 da han blev billetteret ved Kastrup station.

Vi fastholder derfor vort krav om betaling af kontrolafgift 0071xxxx på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand

