

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0108

Klageren: XX
2200 København N

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Metroen på DSB Orangebillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke burde være muligt i DSB-appen at købe en billet fra en destination, som billetten ikke er gyldig til

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service, der 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

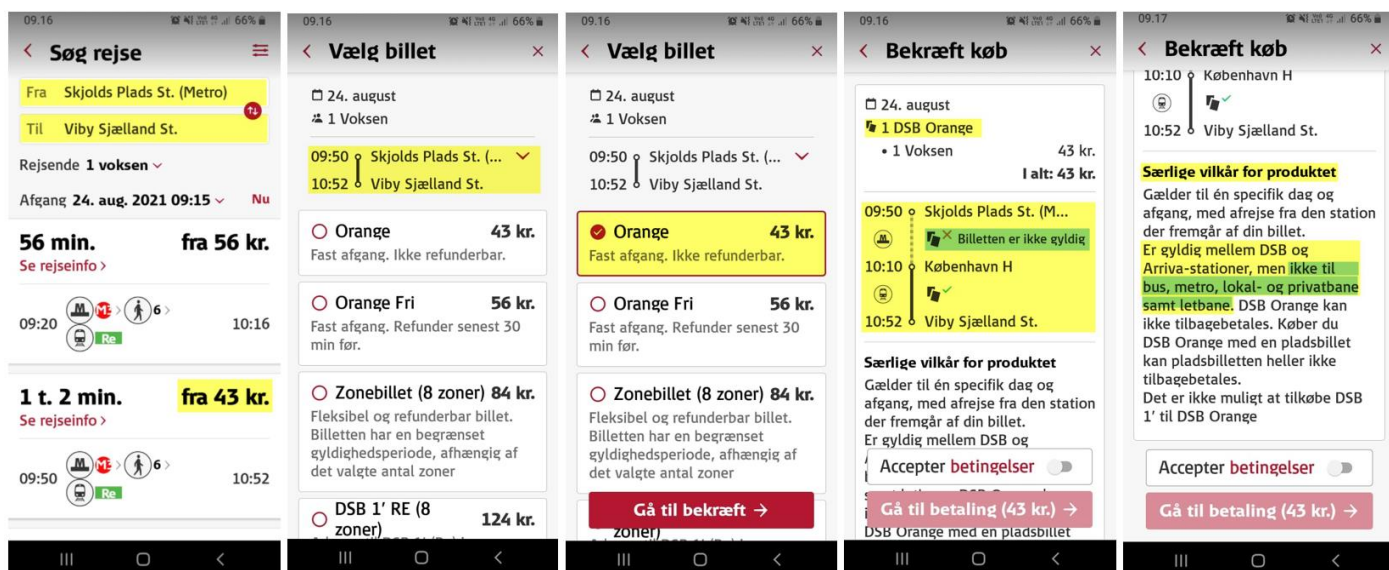
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 8. august 2021 rejse fra Skjolds Plads st. med Metroen til Kbh. H., hvor hun ville skifte til regionaltoget til Viby Sjælland for at komme på arbejde. Normalt anvender hun rejsekort, men hun havde mistet dette, og ville derfor købe en billet i DSB-appen.

Ifølge klageren indtastede hun start- og slutdestinationen Skjolds Plads – Viby Sjælland, hvorefter billetten uden videre gik igennem.

Dét, som klageren købte, var en DSB Orangebillet til 43 kr. Klageren har oplyst, at hun efterfølgende har fået ny telefon og ikke kan genskabe billetten.

Ifølge Metro Service var købsflow'et som følger:



Klageren steg ombord på metroen med Orangebilletten, men da den ikke var gyldig til rejse med metroen, blev hun ved kontrol af sin rejsehjemmel efter Nørrebro Runddel pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Det klagede hun over til Metro Service, fordi det ikke var rimeligt, at hun kunne købe en billet i DSB-appen fra en destination, hvortil DSB-billetten slet ikke var gyldig. Hun anførte videre, at kunden burde blive gjort opmærksom herpå, så man ved, at man også skal købe en separat billet. Hun klagede desuden over, at stewarden havde sagt, at når hendes billet var så billig, burde hun have vidst, at den ikke var gyldig i metroen, hvilket havde været en ubehagelig oplevelse.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og beklagede hendes oplevelse med stewarden således:

”Jeg beklager dybt, den uheldige oplevelse du beskriver ved mødet med vores steward. Metroens billetterende personale er uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag. Personalet *skal* henvise til at sagsbehandling sker efter skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice. Det er selvfølgelig ligeledes et krav, at de optræder venligt, høfligt og respektfuldt og er i stand til at håndtere en hver situation, som måtte opstå. Jeg har nu haft sagen til undersøgelse og stewarden udtaler at han ganske rigtigt har oplyst at Orangebilletten er en speciel rabatteret form, som derfor kun er gyldig hos DSB. Jeg er selvfølgelig rigtig ked af at høre, hvis du føler dig dårligt behandlet under denne dialog. Du har modtaget en kontrolafgift da du har fremvist en DSB Orange billet, der ikke er gyldig i metroen.

En DSB Orange-billet kan alene benyttes i DSB's tog.

Dette fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, som oplyses ved køb af en Orange billet på www.dsb.dk, samt ved køb i DSB app:

Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro Service imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet. Særligt rabatterede produkter, såsom Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug.

Det kan derfor være en god huskeregel at finde billet frem, undersøge den og gøre klar til at vise den, før du stiger på metroen. På den måde vil du opdage, hvis billetten ikke er gyldig og derved have mulighed for at købe billet på anden måde.

Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift derfor, og jeg har ovenfor vedhæftet et nyt indbetalingskort, som du kan benytte til betalingen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren blev i købsflow'et gjort opmærksom på, at den billet, hun var ved at købe, ikke ville være gyldig til den del af rejsen, der foregik med metroen til København H., således som det fremgår af de viste screenshots ovenfor.

Der blev desuden gjort opmærksom på, at der gælder særlige vilkår for Orangebilletten, blandt andet at den ikke er gyldig til rejse med metroen. Dette fremgår desuden af handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden billetkøbet afsluttes.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften for rejse på DSB Orangebillet i metroen pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at DSB kan overveje, hvis der er plads på selve den elektroniske billet og på købskvitteringen, at tilføje, at billetten *kun* er gyldig til rejse med DSB og Arriva-tog, som fx Midttrafik gør i deres app-billetter. Ankenævnet sender derfor DSB en kopi af nærværende afgørelse, idet det bemærkes, at ankenævnet ikke har haft inddraget DSB i nærværende sag som følge af den tidligere nævnspraksis vedrørende informationen til køberne af DSB Orangemobilbilletter (2020-0192).

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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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 hvis rejsebegrænsninger ikke overholdes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg tog i dag den 8/8-21 metroen fra Skjolds Plads mod Viby Sjælland for at komme på arbejde, hvilket jeg ofte gør med mit rejsekort. Da jeg desværre i sidste uge tabte mit rejsekort ned under metroens skinner er jeg blevet nødt til at købe billetter på andre måder. Jeg havde derfor købt en billet i DSB's mobil app. Jeg trykkede i DSB's app ind fra Skjolds Plads til Viby Sjælland og billetten gik igennem uden videre. I metroen blev jeg så mødt af en kontrollør, som sagde at jeg ikke havde en gyldig billet, hvilket kom bag på mig. Han sagde at min billet kun var gyldig fra Københavns Hovedbanegård, og at jeg da burde have vidst, at billetten var for billig. Det synes jeg ærlig talt er en ubehagelig måde at blive mødt på, og det gør mig ked af det og forarget at blive talt sådan til, når jeg i bedste tro har købt og betalt for en billet, som jeg troede var gyldig. Det giver ikke en følelse af god service. Snarere giver det en følelse af at være blevet snydt eller lokket i en fælde af DSB's app. Da jeg sagde til kontrolløren, at jeg altså havde skrevet det ind i DSB's app, og at billetten var gået igennem, medgav han, at det faktisk var underligt, og at det burde jeg skrive og klage over, da han mente at det var et hul i app'en, som burde rettes op på også. De huller i app'en har jeg meget svært ved at forstå at jeg som kunde skal stå til ansvar for. Jeg synes ærlig talt som flittig bruger og støtter af det offentlige, at det er for dårlig service, at DSB ikke i deres app sørger for, at man ikke kan skrive kombinationer af stationer ind som alligevel ikke er gældende. Jeg synes enten dette ville være på sin plads, eller at de i app'en sørger for, at man bliver gjort opmærksom på, at ens billet ikke virker fra den indskrevne station, men fra en anden, så man ved, at man skal købe en separat billet. Jeg synes, det er dårlig service, at det

forventes, at man selv kan regne dette ud af sig selv, og det giver mig ikke ligefrem lyst til at tilvælge det offentlige, når man mødes på den måde og med den form for service. Det synes jeg er virkelig ærgerligt, da jeg virkelig gerne vil støtte den offentlige transport.

Jeg vil gerne have annulleret min kontrolafgift og gøre metroselskabet og Københavns metro og DSB opmærksomme på at jeg ikke synes det er en ordentlig form for service eller behandling de leverer når man som kunde føler sig snydt og lokket i en fælde af deres app.”

Indklagede anfører følgende:

Var det muligt at få klageren til at fremsende et billede af den billet, hun har anvendt.

Når jeg i DSB appen søger **FRA** Skjolds Plads **TIL** Viby Sjælland får jeg tilbudt en 8 zoners billet og ingen Orange billet. Kunden må også meget gerne oplyse, hvad hun præcist har søgt (Skjolds Plads til Viby Sjælland?) – i både henvendelsen til os og ankenævnet skriver hun mod Viby Sjælland?

Klageren har hertil svaret:

Jeg har desværre lige for et par dage siden skiftet mobil og kan se at mine gamle dsb billetter ikke er blevet overført til min nye mobil. Så jeg har desværre ikke billetten til at sende jer på min mobil.

Men til dit andet spørgsmål er det korrekt at jeg indtastede ”fra Skjolds Plads metro st. til Viby Sjælland st.” i DSB-appen, som blev godkendt uden videre, men som åbenbart ikke galt fra Skjolds Plads metrostation men fra København Hovedbanegård.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren blev billetteret den 8. august 2021 efter metroen havde forladt Nørrebro Runddel i retning mod København H. I kontrolsituationen fremviste klageren en Orangebillet gyldig til strækningen København, City – Viby Sjælland, med afgang fra København H kl. 08.33 og ankomst Viby Sjælland kl. 09.11.

Klageren fik udstedt en kontrolafgift, da hendes Orangebillet ikke var gyldig til rejse med metroen.

Vi skal naturligvis igen beklage, hvis vores medarbejder ikke har talt ordentligt ved billetteringen. I forbindelse med uddannelsen af vores stewards er et af de grundlæggende moduler netop kundeservice, så de kan tilgå mødet med kunderne ude i metroen på en venlig og professionel måde.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejskort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, samt konsekvens af manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel samt reglerne for brugen af rejsehjemmel:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.

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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

Vi udbad os i forbindelse med sagsbehandling af denne sag kopi af den af klageren fremviste billet. Desværre var dette ikke muligt for klager at fremskaffe denne, hvorfor vi har indhentet oplysningerne om den pågældende billet hos DSB.

DSB kunne bekræfte, at der er tale om en Orange Billet købt i DSB-appen og gyldig fra København H til Viby Sjælland med afgang fra Hovedbanen kl. 08.33.

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris
144747203	08.08.21	08.08.21	København, City	Viby Sjælland	DSB Orange	DSB App	Afsluttet	Nej	43,-

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Skjolds Plads St. (Metro)	08:10	Metro	-	-
København H (Metro)	08:24			
København H (Metro)	08:24	Gåtur	-	-
København H	08:30			
København H	08:33	Regional-tog	Ja	-
Viby Sjælland St.	09:11			

I den konkrete sag – hvor klageren fremviste en Orangebillet – er der tale om et stærkt rabatteret DSB-produkt, som alene gælder til rejser mellem DSB og Arriva-stationer og der knytter sig således særlige begrænsninger til disse billetter. Dette fremgår af informationerne ”Særlige vilkår for produktet” – en information, der gives på både ved køb via nettet www.dsb.dk og ved køb via DSB appen.

Nedenfor er indsat det købsflowet, kunden blev præsenteret for ved billetkøb på DSB-appen, ved angivelse af **FRA** Skjolds Plads St. (Metro) **TIL** Viby Sjælland St. [Udeladt, da er gengivet ovenfor i sagsfremstillingen].

Med gult og turkis er markeret de valg klageren foretog og de informationer klageren blev oplyst. Ud fra prisen som fremgår af informationerne fra DSB (43 kr.) kan vi se, at klageren har valgt og købt en Orangebillet (den billigst tilbudte billet). Af ovenstående fremgår det tillige, at denne billet ikke er gyldig i Metroen samt at der er særlige vilkår, der gør sig gældende for netop dette produkt.

Skulle klageren via appen have haft købt en billet, der var gyldig til både tog, metro og bus, havde dette krævet en 8 zoners zonebillet til 84 kr. Baseret på ovenstående er kontrolafgiften således korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, da klagerens billet ikke var gyldig til rejse med metroen og der ikke i kontrolsituationen kunne fremvises anden form for gyldig rejsehjemmel.

Vi fastholder på baggrund af det ovenfor fremlagte vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere sammenlignelige ankenævnsafgørelser vedrørende Orangebilletter, hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for de/det indklagede selskab. ”

Hertil har klageren svaret:

”Jeg står stadig fast på at jeg synes det er en utilstrækkelig service i DSB's app og ønsker stadig at klage.”

Til dette anfører Metro Service:

”Det fremgår ved køb i DSB-appen tydeligt

- 1) Der er tale om en væsentlig billigere billet, end en almindelig 8 zoners billet, som ville have været nødvendig til ønskede strækning. Sidstnævnte ville have været gyldig til rejser med såvel DSB som med Movia og Metro.
- 2) Orange billetten er ikke gyldig til strækningen mellem Skjolds Plads og København H. (markeret dels med stiplede linje og dels med tekst).
- 3) Information om at der knytter sig særlige vilkår til produktet (Orange billetten), fremgår under strækningen med fremhævet tekst.
- 4) Under Særlige vilkår for produktet fremgår det tydeligt, at Orange billetten ikke er gyldig til rejse med bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Afgørelserne i sammenlignelige sager vedrørende brug af Orangebillet er faldet ud til fordel for de indklagede selskaber, her kan blandt andet nævnes klagesag 2020-0192. Vi fastholder således uændret vort krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand