

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0126
- Klageren:** XX
4200 Slagelse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende metrotillæg på pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han måtte omlægge sin rejse pga. driftsforstyrrelser, at han havde gyldigt pendlerkort til den zone, som han rejste i, at det ikke fremgik af pendlerkortet, at det ikke gjaldt i Metroen og at der ikke var skiltet med, at han skulle købe en tillægsbillet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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.

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 tilkøbsbillet på 1 zone à 12 kr. pr. gang for at rejse med metroen.

Ifølge klageren rejste han den 13. juni 2022 med Metroen i retning mod Ørestad st., fordi hans normale tog var aflyst.

Da han blev billetteret i zone 03 efter DR Byen st., foreviste han et DSB-mobilpendlerkort, som var gyldigt til rejse fra Slagelse (zone 130) til Ørestaden og Sundbyerne (zone 03). Pendlerkortet var derfor gyldigt i den zone, hvor klageren rejste, men var imidlertid uden metrotillæg. Klageren blev derfor kl. 08:23 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse med metroen uden at have betalt tillæg.

Klagerens pendlerkort, som det så ud i DSB-appen (foto fra kontrollørens PDA):



Den 14. juni 2022 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte bl.a.:

” D.13.06 rejser jeg som alle de andre gange med IC-tog til Københavns Hovedbanegård, med den forventning om at jeg som sædvanlig skal tage regionaltoget mod hæsleholm med stop i Ørestad. Dog er dette tog og mange andre tog i mellemrummet 7-7:30 aflyst, og jeg er derfor nødsaget til at tage Metroen til min slutdestination som er Ørestad st, for at undgå at møde for sent ind på arbejde. Dette er i den tro om at mit pendlerkort dækker de zoner, som

der er behov for, da jeg har købt pendlerkort fra Slagelse til Ørestad burde det ikke være et problem.

...

det [fremgår] ikke i mit periodekort at det er ekskl. metro, det er heller ikke noget som der skiltes offentligt med, som en husker eller blot som god kunderservice. Jeg synes ikke at det er rimeligt at i kan undlade at skilte med så vigtig en information om at periodekort ikke dækker metro, og særligt ikke oplyse denne information i appen, som jeg har vedlagt et udklip fra. For derefter pålægge mig et gebyr, når man med alle andre former rejsehjemmel kan rejse frit indenfor de pågældende zoner. Desuden fremgår det ikke af mit nuværende kort at Metro er fravalgt hvilket understøtter ovenstående."

Metro Service fastholdt den 15. juni 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at klageren selv aktivt havde fravalgt Metro i DSB-appen, da han købte pendlerkortet, samt at Metro Service ikke kunne medtage klagerens intentioner, rejsehistorik eller personlige omstændigheder i vurderingen af, om kontrolafgiften var udstedt på korrekt grundlag eller ej, idet de måtte træffe afgørelser på et ensartet regelgrundlag for alle og derfor udelukkende kunne forholde sig til, at den nødvendige rejsehjemmel havde manglet på kontroltidspunktet.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet den 16. juni 2022.

Metro Service har under ankenævns sagen indhentet loggen for DSB's togdrift mellem København H og Ørestad st. (DSB Øresund) den 13. juni 2022, som viser, at der i tidsrummet 07:53 – 08:36 var en enkelt aflysning af den planlagte afgang kl. 08:07:

13-06-22	ØK	DSB Øresund	61322	KH	07:53:00	0:00:23	K		07:59:30	ØRE	07:59:50	0:00:20	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1024	KH	08:07:00	0:00:00	A		08:13:30	ØRE	08:18:30	0:05:00	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	1324	KH	08:16:00	0:01:33	K		08:22:30	ØRE	08:24:10	0:01:40	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1026	KH	08:27:00	0:03:23	K		08:33:30	ØRE	08:36:50	0:03:20	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61326	KH	08:36:00	0:09:03	K		08:42:30	ØRE	08:51:10	0:08:40	K

Metro Service har endvidere fra DSB fået oplyst, at det foreviste pendlerkort var klagerens første DSB-mobilpendlerkort, som han købte i DSB-appen den 1. juni 2022.

I forbindelse med behandlingen af en lignende sag i ankenævnet (2021-0144) oplyste Metro Service, at der ikke længere er opsat skiltning om metrotillægget på stationerne, da enkeltbilletter og korrekt ind-checkede rejsekort automatisk er pålagt ekstrabetalingen, og da man ved bestilling af sit pendlerkort skal beslutte, om man vil have metrotillæg eller ej.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Købsflowet, som det ser ud i DSB-appen, når man har valgt pendlerkort fra Slagelse st. til Ørestad st.:

1.

16.24

Vælg produkt **Annuler**

21. oktober

Slagelse St.
Ørestad St.

Pendlerkort fra 2.520 kr.
Fri rejse i min. 30 løbende dage.

Pendler20 fra 3.280 kr.
20 valgfrie dage. Skal bruges inden for 60 dage.

Gå til vælg periode →

2.

16.25

Vælg periode **Annuler**

21. oktober - 19. november
Pendlerkort, 30 dage fra 2.520 kr.

Slagelse St.
Ørestad St.

Vælg fra 30 til 60 dage

- **30** +

Fre. 21... → Lør. 19...

Gå til vælg zoner →

3.

16.25

Vælg zoner **Annuler**

21. oktober - 19. november
Pendlerkort, 30 dage fra 2.520 kr.

Slagelse St.
Ørestad St.



2.520 kr.
27 zoner

Gå til tilvalg →

4.

16.25

Tilvalg **Annuler**

21. oktober - 19. november
Pendlerkort, 30 dage, 2.520 kr.
27 zoner

Slagelse (130)
Ørestaden og Sundbyerne (3)

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.

DSB 1' Pendlerkort + 1.500 kr.
Adgang til DSB 1'. Drikkevarer, lidt sødt samt morgenmad i toget og drikkevarer i 7-Eleven på stationen.

Gå til vælg Metro →

5.

16.26

Vælg Metro **Annuler**

21. oktober - 19. november
Pendlerkort, 30 dage, 2.520 kr.
27 zoner

Slagelse (130)
Ørestaden og Sundbyerne (3)

Uden Metro
Ingen adgang til metroen.

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

6.

16.26

Vælg Metro **Annuler**

21. oktober - 19. november
Pendlerkort, 30 dage, 2.520 kr.
27 zoner

Slagelse (130)
Ørestaden og Sundbyerne (3)

Uden Metro
Ingen adgang til metroen.

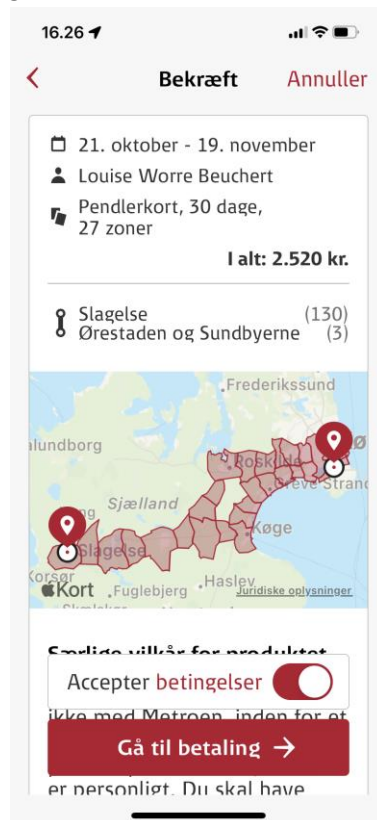
Med Metro + 60 kr.
Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde.

Gå til bekræft →

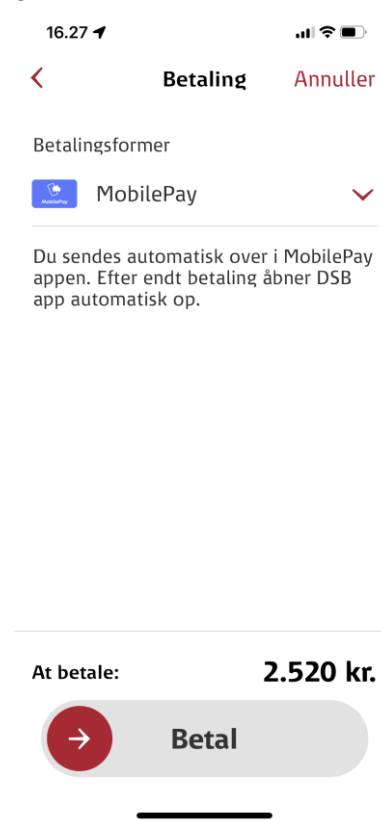
7.



8.



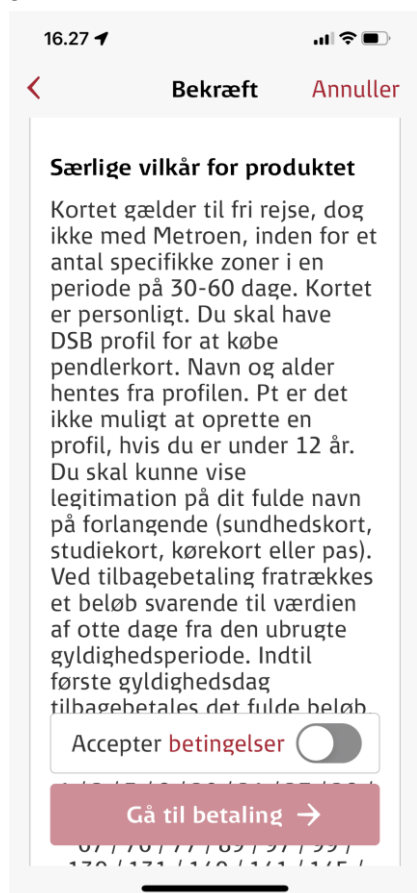
9.



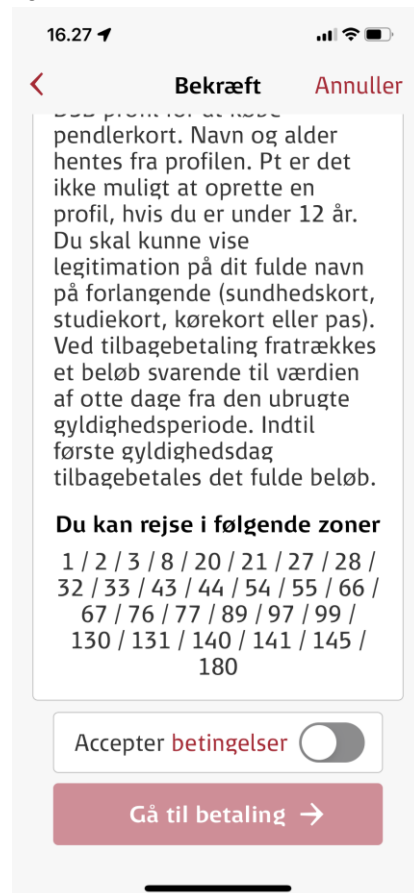
Når man i købsflowet er kommet til skærmbillede 7. (ovenfor), hvor man skal acceptere betingelserne (Accepter betingelser), er det muligt at acceptere betingelserne (skærmbillede 8.) og komme videre til betaling (skærmbillede 9.) uden at scrolle ned, hvor man kan læse betingelserne (Særlige vilkår for produktet).

Først når man scroller ned, får man vist de særlige betingelser (skærmbillede 9. og 10.):

9.



10.



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 (sag 2020-0017 og sag 2021-0144), som har væsentlige lighedspunkter med denne sag, udtalt henholdsvis, at det ville være god kundeservice, hvis det fremgik af det endelige pendlerkort, når der *ikke* er tilvalgt Metrotillæg, og at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kunne man efter ankenævnets opfattelse ikke udelade en så vigtig oplysning om, at man ikke kunne rejse med metroen, når man med alle andre former for rejsehjemmel kunne rejse frit med alle transportformer inden for de pågældende zoner.

Ankenævnets opfordringer til at tydeliggøre selve pendlerkortet er ikke blevet fulgt.

2 medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen) udtaler:

”Det er vores opfattelse, at det som udgangspunkt ikke kan lægges passageren til last, at den pågældende ikke er opmærksom på, at pendlerkortet ikke er gyldig til rejser med metroen i de zoner, som pendlerkortet omfatter, når det ikke fremgår af selve pendlerkortet, at det er købt uden metrotillæg.

Vi bemærker i denne forbindelse, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen på pendlerkortet, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet.

Vi finder imidlertid i den konkrete sag, hvor klageren valgte at rejse med Metroen uden at betale metrotillæg kun 13 dage efter, at han aktivt havde fravalgt at betale metrotillægget og havde valgt en pendlerrute til Ørestaden *uden* Metro, hvortil han også kunne have valgt en rute *med* Metroen, at klageren burde have været bevidst om, at han ikke havde adgang til at rejse med Metroen på pendlerkortet uden at betale et tillæg.

Vi finder derfor, at Metro Service under disse særlige omstændigheder har været berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift på 750 kr. og efterfølgende at fastholde kontrolafgiften.”

2 medlemmer (Rolf Olsen og Torben Steenberg) udtaler:

”Uanset, at klageren, da han med fokus på den rute, han sædvanligvis skulle rejse, selv fravalgte metrotillægget, og uanset, at han accepterede betingelserne ved købet, er det vores opfattelse, at det i situationen, hvor han på grund af driftsforstyrrelser fik behov for at benytte en alternativ rute, ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt, at pendlerkortet ikke var gyldigt i Metroen, når denne oplysning var udeladt på selve pendlerkort og derfor ikke var umiddelbart tilgængelig for klageren, da han valgte at rejse med Metroen.

På denne baggrund finder vi, at Metro Service skal fratage kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for en tilkøbsbillet på 12 kr., og at Metro Service endvidere skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet for sagens behandling.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 trafikselskaber 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.

Fra de på rejsetidspunktet gældende Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4 og pkt. 2.7:

”

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

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) 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.

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. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig 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.

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).

...

”

Fra Metroens hjemmeside (m.dk):

Under menupunktet "Billetter og Zoner" (<https://m.dk/rejser/billetter-og-zoner/>)

"

Mere metro koster lidt mere

Da Cityringen blev taget i brug, betød det samtidig, at passagererne skal betale et tillæg for at køre med metroen. Tillægget er lovbestemt som en del af finansieringen af Cityringen og betyder, at metrokunder, der bruger almindeligt rejsekort, efter 16. januar 2022 skal betale 1,50 kr. ekstra i myldretiden og 1,20 kr. ekstra uden for myldretiden. Det betyder, at du skal huske at tjekke Rejsekortet ind på en af rejsekortstanderne på metrostationen, også når du skifter fra bus eller tog.

Også metrokunder med pendlerkort skal betale mere - nemlig 60 kr. ekstra for en periode på 30 dage.



Læs mere om tillægget hos DOT

"

Når man søger på kvalitetstillæg, får man vist nedenstående nyhedsside fra 2018 (<https://m.dk/nyheder/kvalitetstillæg-indfoeres-i-metroen-naar-cityringen-aabner/>):

"

Kvalitetstillæg indføres i metroen, når Cityringen åbner

4. maj 2018

Med Cityringens 17 metrostationer får hovedstaden et nyt, sammenhængende og moderne metronet, der binder byen sammen og skaber nye muligheder. Som led i det løft af den kollektive transport blev det i 2007 besluttet, at der skal lægges et tillæg på metrorejserne.

Som en del af beslutningen om at anlægge Cityringen er det fastlagt i loven om Cityringen, at der skal opkræves et tillæg for kunder i metroen, når hovedstadens nye metrolinje åbner. Baggrunden for beslutningen er, at hovedstaden med Cityringen får i alt 37 metrostationer, der vil gøre det nemmere og hurtigere at bevæge sig rundt i byen. Planen for, hvordan tillægget udmøntes på billetprodukterne, er nu klar. Tillægget omfatter alene de kunder, der kommer til at bruge metroen.

"Finansieringen af Cityringen, som er et kæmpestort infrastrukturprojekt, sker delvist via passagerindtægter og indskud fra ejerkredsen, og som en del af beslutningsgrundlaget blev det også besluttet at indføre et tillæg, der lægges oven i billetprisen", siger Rebekka Nymark, kundedirektør i Metroselskabet.

Kvalitetstillægget er dermed forudsat som en del af finansieringen af Cityringen. Af lovgrundlaget fremgår det, at der opkræves et tillæg på 1 kr. ekstra pr. passager i gennemsnit for at benytte det samlede metrosystem, når Cityringen åbner i sommeren 2019.

Metroselskabet har derfor arbejdet med, hvordan opkrævningen af tillægget kan tilrettelægges, så tillægget kun opkræves på metrorejser.

Den besluttede løsning baserer sig på en model, hvor kvalitetstillægget opkræves på almindeligt rejsekort med 1,60 kr. i myldretiden og 1,28 kr. uden for myldretiden. På pendlerkort kan adgang til metroen fravælges. Vil man kunne bruge metroen er tillægget fastsat til 80 kr. om måneden. For pendler-kombikortet betaler man ikke et særligt tillæg på forhånd, men der opkræves 1,60 kr. pr. rejse med et loft på max. 80 kr. om måneden.

"Vi ved, at vores kunder er optaget af, at det er så enkelt og nemt som muligt at rejse med metroen og på tværs af bus, tog og tog. Cityringen vil betyde et stort løft af den kollektive transport i hovedstaden med meget bedre forbindelser. Men kunderne vil også opleve en ændring i prisstrukturen. Vi gør derfor en stor indsats for at informere målrettet og tydeligt om de ændringer og konsekvenser, som kvalitetstillægget får for vores passagerer. Vi har bl.a. været i dialog med en række pendler- og forbrugerrepræsentanter for at få deres input til, hvordan vi sikrer den bedste kommunikation", siger Rebekka Nymark fra Metroselskabet.

Kvalitetstillægget træder i kraft, når Cityringen åbner i sommeren 2019 og vil gælde rejser på alle metrolinjerne. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Klagen drejer sig om, at jeg er blevet pålagt en afgift på 750 kr, da jeg ikke har metrotillæg til mit periodekort.

D.13.06 rejser jeg som alle de andre gange med IC-tog til Københavns Hovedbanegård, med den forventning om at jeg som sædvanlig skal tage regionaltoget mod Hålslev med stop i Ørestad. Dog er dette tog og mange andre tog i mellemrummet 8-8:30 aflyst, og jeg er derfor nødsaget til at tage Metroen til min slutdestination som er Ørestad st, for at undgå at møde for sent ind på arbejde. Dette er i den tro om at mit pendlerkort dækker de zoner, som der er behov for, da jeg har købt pendlerkort fra Slagelse til Ørestad burde det ikke være et problem. Jeg bliver stoppet i metroen og bliver spurgt ind til om jeg har noget ekstra, mit spørgsmål var "ekstra hvad ?" ekstra billet gentager kontrolløren, så spørger jeg ind til hvad der tales om, og åbenbart til min overraskelse bliver jeg informeret om at jeg skal tilkøbe et metrotillæg, da mit periodekort ikke dækker metroen, på trods af at det dækker zonerne er det i sig selv ikke nok. til min store forundren gør jeg kontrolløren opmærksom på at det ikke fremgår nogle steder i mit kort, at det for eksempel er et periodekort ekskl. metro, og jeg derfor ikke er af overbevisning, om at jeg bare kan pålægges et gebyr. Jeg spørger efterfølgende ind til om jeg kan gøre noget ved mit nuværende periodekort, eller for den sags skyld købe en billet, nej det kunne jeg åbenbart ikke. Jeg finder dette urimeligt, da det ikke fremgår i mit periodekort at det er ekskl. metro, det er heller ikke noget som der skiltes offentligt med, som en husker eller blot som god kunderservice. Jeg synes ikke at det er rimeligt at i kan undlade at skilte med så vigtig en information om at periodekort ikke dækker metro, og særligt ikke oplyse denne information i appen, som jeg har vedlagt et udklip fra. For derefter pålægge mig et gebyr, når man med alle andre former rejsehjemmel kan rejse frit indenfor de pågældende zoner. Desuden fremgår det ikke af mit nuværende kort at Metro er fravalgt hvilket understøtter ovenstående.

Jeg har efterfølgende haft fat i DSB, som oplyser at der i forbindelse med åbningen af city ringen blev indført at man skal have metro tillæg, men jeg har ikke pendlet siden medio 2019, og det var mellem Slagelse/Roskilde via. IC tog, så jeg har svært ved at forstå hvor relevant det svar er . Jeg finder derfor ikke denne afgift for berrettiget, og derfor denne klage.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren har fået udstedt en kontrolafgift den 13. juni 2022, kl. 08:23, da han fremviste et DSB pendlerkort, hvortil der ikke var købt metrotillæg eller tilkøbsbillet.

Kontrolafgiften er udstedt efter metroen har forladt DR Byen station og klageren har oplyst at skulle til Ørestad station.

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.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/flr/2021/Faelles-landsdaekkende-rejseregler-20211201.ashx>) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet og/eller gyldige kort, samt konsekvens af manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel samt reglerne for brugen af 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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) 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.

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. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

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.

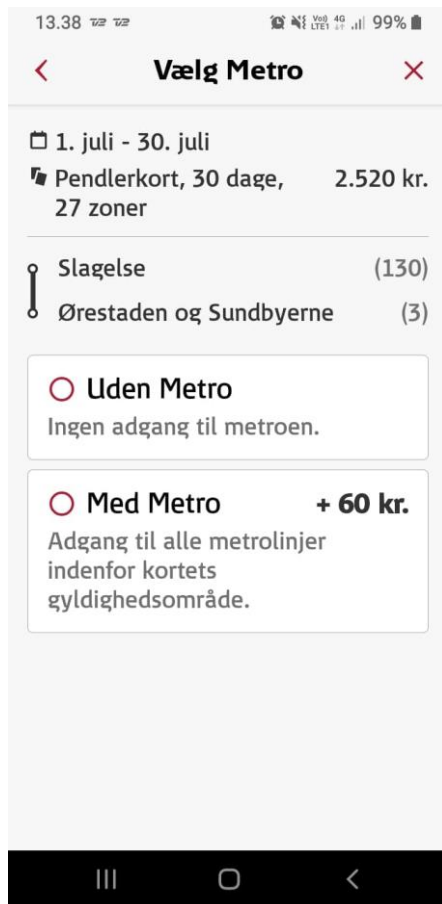
2.7.2. Afgift

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.

Vi har kontaktet DSB i forhold til klagerens pendlerkort, og DSB har oplyst, at det er kundens allerførste pendlerkort, købt den 1. juni 2022.

DSB pendler standard					Bestillingskunde		Leverancer				Leverancekunde	
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Navn		Salgdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling	Navn	
Slagelse (1130)			Ja	-	Mail		01.06.22	DSB App	-	Tilbagebetal leverance	Mail	
Ørestaden og Sundbyerne (1003)											Platform	
							Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
								AFSLUTTET	2.520,-	-	-	Ja
											Installation id	

Klageren er således i forbindelse med køb af sit pendlerkort - under 14 dage før - blevet præsenteret for til- eller fravalg af metro:



Vi mener derfor, at klageren må kunne huske, at han blev stillet overfor dette til-/fravalg af Metro, samt have taget stilling til, om kortet skulle omfatte rejse med Metro eller ej.

Når en kunde vælger en anden rejsevej end den normale, må det forventes, at kunden undersøger om den rejsehjemmel han eller hun er i besiddelse af, dækker den ændrede rejserute.

På DSB's hjemmeside fremgår det under Billetter og serviceProdukter -> Pendlerkort (<https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-pendlerkort/>):

Metro-tillæg på dit Pendlerkort

Rejser du i zonerne 1-4, og vil du gerne tage metroen med dit Pendlerkort, skal du vælge 'med metro' allerede, når du køber dit Pendlerkort i appen. Metroselskabets tillæg koster 60 kr. per 30 dage som lægges til prisen på dit pendlerkort. Du kan også vælge 'uden metro' og spare de 60 kr.

+ [Læs mere om metrotillægget](#)

... og under **+ [Læs mere om metrotillægget](#)**:

Hvad betyder tillægget fra Metro-selskabet for dig?

Fra 29. september 2019 er tillægget på pendlerkort, fra Metro-selskabet, trådt i kraft (i forbindelse med åbningen af Cityringen). Alle der har zonerne 1-4 i deres pendlerprodukter skal tage stilling til om de ønsker Metro-tillægget på deres pendlerkort, men tillægget kan fravælges hvis ikke man ønsker at rejse med Metroen.

Pendlerkort i DSB app'en


Tillægget fra Metroselskabet rammer også pendlerkort købt i DSB app'en. Hvis du køber et pendlerkort inden åbningen af Cityringen, med gyldighed efter, er dette gyldigt til rejser med metroen som hidtil. Ved næste fornyelse skal du tage stilling om du ønsker fortsat at kunne rejse med Metro, og skal i så fald have tillægget til dit pendlerkort.

Efter Cityringens åbning, vil alle der er ved at bestille eller forny deres pendlerkort, og har rejser der går gennem zonerne 1-4, skulle tage stilling til om de ønsker sig at benytte metroen. Metro-tillægget vil udgøre 60 kroner, for 30 dage.

Læs om hvad tillægget betyder for [Erhvervs kort](#).

Det er muligt **fravælge** tillægget i DSB app'en hvor du køber pendlerkortet, selv om du bestiller pendlerkort der indeholder de berørte zoner. Så gælder dit pendlerkort bare ikke til rejser med Metroen - kun bus og tog.

Hvis du efter Cityringens åbning har valgt et pendlerkort uden Metro-tillægget, men ønsker på at benytte Metroen med pendlerkortet på en enkelt rejse alligevel, skal du købe en tillægsbillet til 12 kr. pr. rejse.

[Læs mere om Metro-tillægget på DOTs hjemmeside](#) .

Bemærk her at kunder der ikke har metrotillæg på deres pendlerkort, og ønsker at gøre brug af metroen, kan købe en tillægsbillet til 12 kr.

Det fremgår ligeledes af Vejledningsdokumentet (Vejledning til brug af kort og billetter) – den aktuelle version vil altid være tilgængelig på DOT's hjemmeside.

I versionen, der var gyldig på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse fremgik blandt andet nedenstående:

4. Brug af pendlerkort

Med et pendlerkort kan du rejse ubegrænset med bus, tog og metro inden for det område og den periode, som kortet er gyldigt til – **for pendlerkort kræver gyldighed i Metroen dog, at pendlerkortet er udstedt med gyldighed til Metroen.**

- Pendlerkort kan være den billigste billettype, hvis du rejser mere end ca. 26 gange (13 dage tur/retur) om måneden på den samme strækning.
- Pendler20 kan være den billigste billettype, hvis du rejser ca. 10 dage tur/retur om måneden på den samme strækning, læs mere om Pendler20 i afsnit 4.3.
- Pendlerkort udstedes enten til korte rejser (2-8 zoner) eller til en konkret længere rejse (9 eller flere zoner).
- Pendlerkortet er personligt og kan kun bruges af den person, det er udstedt til. Se i øvrigt afsnit 9 om "Misbrug af billetter og kort"
- Pendlerkort kan købes i en app og som pendlerkort på rejsekort, undtagen Pendler20 der kun kan købes i app. Pendlerkort på app er først gyldigt, når det er modtaget på enheden og kan fremvises på forlangende.

Vi har været i dialog med DSB's driftsafdeling i forhold til de aflysninger, som klageren refererer til, der skulle have været fra Københavns Hovedbanegård den pågældende dag.

Tilbage meldingen derfra var, at der ganske rigtigt havde været ét aflyst tog med afgang fra Hovedbanen (afgangen kl. 08.07), alle øvrige afgang fra Hovedbanen med stop på Ørestad var afgået som planlagt ca. hver 10 minut i tidsrummet mellem kl. 06:00 og 09:00.

Vi kan således ikke få bekræftet klageres oplysning om, at der have været mange aflyste tog, og at dette skulle være begrundelsen for, at han valgte at benyttet metroen.

Endelig kan vi oplyse, at metrostationen på Hovedbanen er en bemanded station, og klageren kunne derfor – da han vælger at ændre rejserute – have kontaktet en af de stewards, der var her, for at høre om han kunne køre med metroen på sit kort, eller der måtte være særlige forhold, han skulle være opmærksom på.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr., da klageren har rejst uden gyldig rejsehjemmel."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg ønsker at fastholde min klage, da sagen er principiel for mit vedkommende. Jeg har i øvrigt heller ikke mere at supplere med, idet jeg har redegjort for min situation.

Det er dog lidt skuffende at Metroselskabet formår at få det til at dreje sig om påstand mod påstand, når jeg tydeligvis i min klage har gjort opmærksom på at alle tog som stopper i Ørestaden, og mange andre tog blev aflyst mellem 8 og 8:30, og jeg derfor ikke kunne komme videre, der er absolut ingen logik i at forlænge sin rejse med ca. 10-15 minutter ved at tage metroen i stedet for tog, med mindre der har været aflysninger, hvilket jeg har pointeret. "

Hertil har indklagede bemærket:

"Nedenfor er indsat dokumentationen vi har modtaget fra DSB, hvoraf det fremgår, at der er afgået tog fra Københavns Hovedbanegård (KH) og som er ankommet til Ørestad station (ØRE)

Vi mener hermed fuldt ud at have dokumenteret, at der har været afgang fra Hovedbanen i tidsrummet mellem kl. 08:00 og 08:30

Dato	Tog Kategori	Teknisk Operatør	Tognr.	Fra Station_1	Afg RDS Plan TT:MM:SS	Afg Afvigelse TT:MM:SS	Afg Melding	Aflyst planlagt	Ank RDS Plan TT:MM:SS	Til Station_1	Ank RDS Kørt TT:MM:SS	Ank Afvigelse TT:MM:SS	Ank Melding
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1012	KH	06:07:00	0:00:03	K		06:13:30	ØRE	06:14:10	0:00:40	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61312	KH	06:16:00	0:00:03	K		06:22:30	ØRE	06:22:40	0:00:10	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1014	KH	06:27:00	0:00:13	K		06:33:30	ØRE	06:34:20	0:00:50	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61314	KH	06:36:00	0:04:53	K		06:42:30	ØRE	06:47:50	0:05:20	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1016	KH	06:47:00	0:00:53	K		06:53:30	ØRE	06:55:50	0:02:20	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61316	KH	06:53:00	0:07:53	K		06:59:30	ØRE	07:07:50	0:08:20	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1018	KH	07:07:00	0:00:03	K		07:13:30	ØRE	07:13:40	0:00:10	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	1318	KH	07:16:00	0:00:03	K		07:22:30	ØRE	07:25:50	0:03:20	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1020	KH	07:27:00	0:02:13	K		07:33:30	ØRE	07:36:20	0:02:50	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	1320	KH	07:36:00	0:00:33	K		07:42:30	ØRE	07:43:10	0:00:40	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1022	KH	07:47:00	0:12:03	K		07:53:30	ØRE	08:05:20	0:11:50	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61322	KH	07:53:00	0:00:23	K		07:59:30	ØRE	07:59:50	0:00:20	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1024	KH	08:07:00	0:00:00	A		08:13:30	ØRE	08:18:30	0:05:00	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	1324	KH	08:16:00	0:01:33	K		08:22:30	ØRE	08:24:10	0:01:40	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1026	KH	08:27:00	0:03:23	K		08:33:30	ØRE	08:36:50	0:03:20	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61326	KH	08:36:00	0:09:03	K		08:42:30	ØRE	08:51:10	0:08:40	K
13-06-22	ØP	DSB Øresund	1028	KH	08:47:00	0:02:43	K		08:53:30	ØRE	08:56:40	0:03:10	K
13-06-22	ØK	DSB Øresund	61328	KH	08:53:00	0:01:53	K		08:59:30	ØRE	09:01:50	0:02:20	K

Der er således ikke tale om påstand mod påstand, men dokumenterede togafgange.

På baggrund af ovenstående og tidligere fremsendes, fastholdes kontrolafgiften således uændret.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand