

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0137
- Klageren:** XX  
4000 Roskilde
- 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 den udvidede informationsforpligtelse ikke er overholdt, at der ikke er proportionalitet mellem overtrædelsen og sanktionen, samt at han ikke havde forsæt til at rejse uden gyldig rejsehjemmel
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
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.

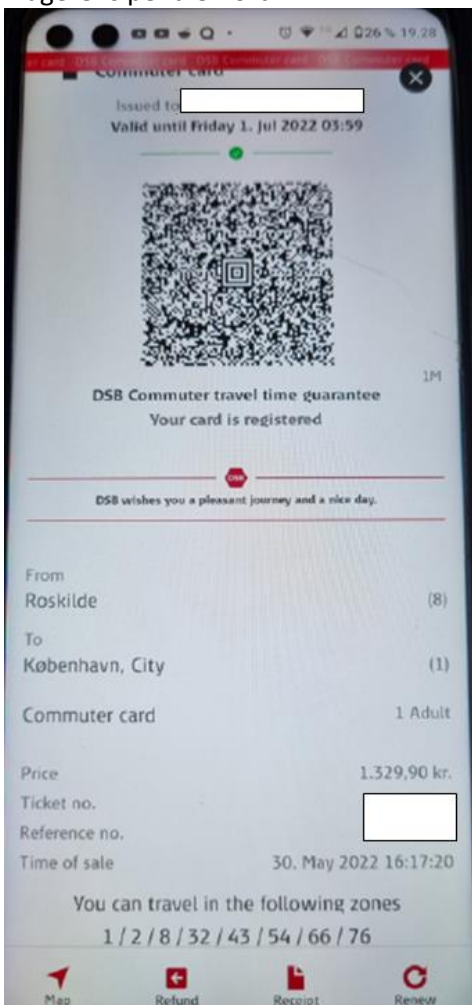
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

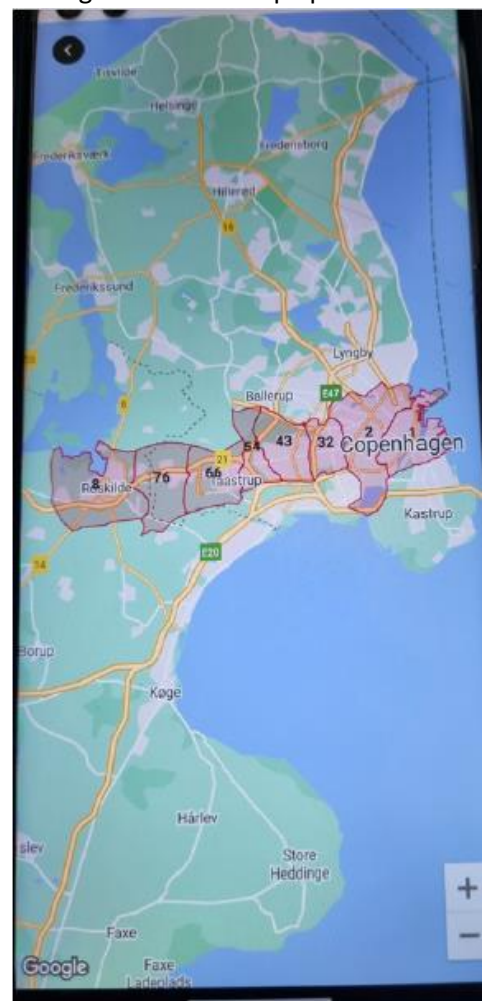
Metrotillægget er et lovbestemt tillæg, som trådte i kraft for alle Metroens linjer den 29. september 2019 i forbindelse med åbningen af Metro-Cityringen. Herefter har passagerer med pendlerkort skullet betale enten et månedligt tillæg, som på nuværende tidspunkt udgør 60 kr., eller en tillægsbillet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

Den 16. juni 2022 rejste klageren med Metroen i zone 01 fra Enghave Plads st. til Rådhuspladsen st. Ved kontrol i Metroen foreviste han et DSB-mobilpendlerkort, som var gyldigt til rejse fra Roskilde (zone 08) til København, City (zone 01), men imidlertid var uden metrotillæg. Da klageren ikke havde betalt tillægget på 60 kr. eller havde købt en 1-zones tilkøbsbillet til pendlerkortet, blev han herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klagerens pendlerkort:



Oversigt over zonerne på pendlerkortet:



Den 17. juni 2022 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at der ikke var overensstemmelse mellem "forbrydelsen og straffen". Han oplyste, at han normalt rejser med DSB-tog mellem Trekroner og København, hvor man frit kan vælge transportmiddel, og at han foretog den pågældende rejse med Metroen for at opfylde sin borgerpligt som lægdommer i Københavns Byret. Endvidere havde han den nødvendige zone på pendlerkortet og havde ikke forudsætning for at vide, at hans rejsehjemmel ikke var gyldig i Metroen, da dette

hverken fremgik af pendlerkortet (ovenfor), af kortoversigten (ovenfor) eller af kvitteringen (nedenfor).

Købskvitteringen fra DSB:

”  
**From:** netbutikken@dsb.dk  
**Sent:** 30. maj 2022 16:17  
**To:**   
**Subject:** DSB app - Kvittering

Tak for dit køb i DSB app.  
Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 30. maj 2022 16:17:20 købt:  
Pendlerkort, Standard, voksen, Roskilde <-> København, City (1, 2, 8, 32, 43, 54, 66, 76)  
Stamkortnr:

Pris i alt: 1.329,90 kr.

Betalingsoplysninger:  
Beløbet er trukket d. 30. maj 2022 via MobilePay 1.329,90 kr.  
Betalingstransaktionsnummer:

Du får 133 point. Dine point er klar til brug dagen efter dit kort udløber.

Mobilnummer:   
Dit ordrenum:

Dit kort er gyldigt 1. juni 2022 - 30. juni 2022  
-----  
...

Med venlig hilsen  
DSB

CVR-nummer: 25050053

”

Den 30. juni 2022 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at det er et krav, at man skal købe tillæg til sit pendlerkort for at rejse med Metroen, og anførte videre, at klageren aktivt havde fravalgt Metrotillægget, da han købte sit første pendlerkort den 1. maj 2022, idet man ikke kan komme videre i bestillingen uden at tage stilling til Metrotillægget, samt at han fik information om "særlige vilkår for produktet", som han accepterede. Endvidere fornyede klageren pendlerkortet den 30. maj 2022 med de samme indstillinger som det tidligere pendlerkort, og det måtte forventes, at han kunne huske disse, når det kun var 30 dage siden, at han fravalgte Metrotillægget. Metro Service anførte herudover, at det på kvitteringen for klagerens bestilling kun anføres, hvad pendlerkortet gælder til, og ikke hvad det *ikke* gælder til, samt at klagerens hensigt ikke kunne medtages i Metro Services vurdering af sagen.

Klageren anmodede den 1. juli 2022 Metro Service om at genoverveje sagen. Han anførte, at han ville acceptere en nedsat kontrolafgift på 150 kr. og begrundede dette med, at Metro Service ved at fastholde den fulde kontrolafgift efter hans opfattelse fraveg det forvaltningsretlige princip om proportionalitet.

Metro Service fastholdt dog samme dag den fulde kontrolafgift på 750 kr. med henvisning til, at kontrolafgiften var pålagt med rette og i overensstemmelse med gældende rejseregler, at Metro

Service var forpligtet til at behandle alle passagerer ens, og at der ikke forelå særlige omstændigheder i den konkrete sag, som kunne føre til, at kontrolafgiften burde reduceres eller annulleres.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet den 4. juli 2022.

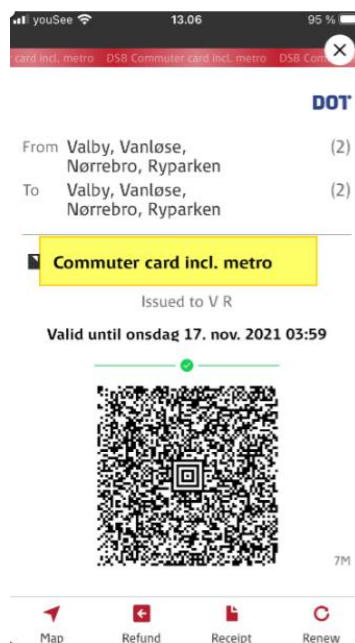
Metro Service har under ankenævnsagen oplyst, at klageren – ifølge oplysninger indhentet fra DSB – købte sit første DSB-mobilpendlerkort den 1. maj 2022, og at han fornyede pendlerkortet i DSB-appen den 30. maj 2022 med de samme til- og fravalg.

Metro Service har endvidere anført, at metrotillægget/kvalitetstillægget er en del af lovgrundlaget i forbindelse med etableringen af Cityringen og er forudsat som en del af finansieringen af Cityringen, samt at Metro Service og DSB er to forskellige trafikvirksomheder, hvorfor Metro Service ikke kan beslutte, hvorledes der informeres ved salg af DSB-mobilpendlerkort.

Metro Service har endvidere oplyst, at DSB ikke ønsker at anføre dét, som pendlerkortet ikke dækker, fx metro, DSB 1'RE og DSB 1', men fastholder, at der på DSB's pendlerkort alene anføres de tilvalg, som kunden har bestilt og betalt for i forbindelse med køb af pendlerkort.

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.

Det blev endvidere i forbindelse med behandlingen af sag 2021-0144 oplyst, at der på pendlerkort, hvor der er tilkøbt Metro, oplyses herom således:



## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Købsflowet, som det ser ud i den engelsksprogede version af DSB-appen, som klageren havde valgt, og når der er valgt pendlerkort fra Roskilde st. til København H:

1.

16.12

**Choose product** Cancel

17. October

Roskilde St. København H

**Commuter card** **from 1.329,90 kr.**  
Unlimited travel in min. 30 days.

**Commuter card** **from 1.720 kr.**  
20 travel days. Should be used within 60 days.

**Go to choose period** →

2.

16.13

**Choose period** Cancel

17. October - 15. November

Commuter card, from 1.329,90 kr. 30 days

Roskilde St. København H

Choose from 30 to 60 days

30

Mon 17... → Tue 15...

**Go to choose zones** →

3.

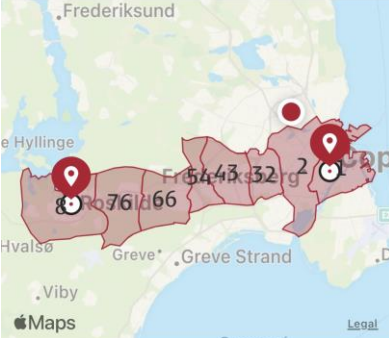
16.13

**Choose zones** Cancel

17. October - 15. November

Commuter card, from 1.329,90 kr. 30 days

Roskilde St. København H



**1.329,90 kr.**  
8 zones

**Go to add-ons** →

4.

16.13

**Add-ons** Cancel

17. October - 15. November

Commuter card, 30 days, 8 zones 1.329,90 kr.

Roskilde København, City (8) (1)

**Without add-ons**

**DSB 1' Re Commuter card** **+ 450 kr.**  
Access to DSB 1' (Re) in regional trains. Free coffee, tea or mineral water in 7-Eleven at the station.

**DSB 1' Commuter card** **+ 1.500 kr.**  
Access to DSB 1'. Beverages, some sweets and breakfast on the train and beverages at 7-Eleven at the station.

**Go to choose Metro** →

5.

16.14

**Choose Metro** Cancel

17. October - 15. November

Commuter card, 30 days, 8 zones 1.329,90 kr.

Roskilde København, City (8) (1)

**Without Metro**  
No access to the Metro.

**With Metro** **+ 60 kr.**  
Access to all metro lines within the validity area of the card.

6.

16.14

**Choose Metro** Cancel

17. October - 15. November

Commuter card, 30 days, 8 zones 1.329,90 kr.

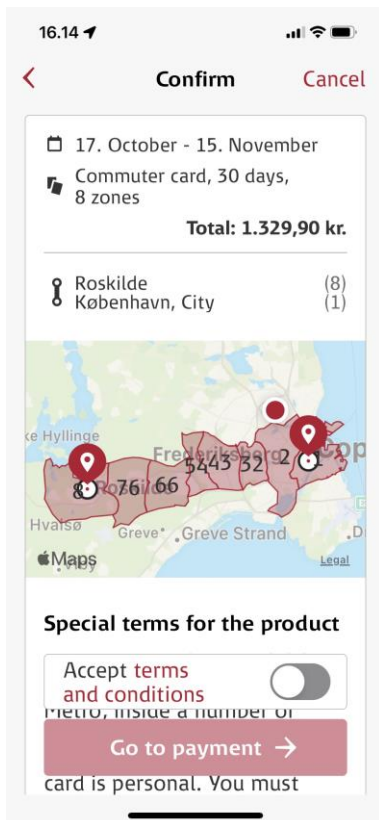
Roskilde København, City (8) (1)

**Without Metro**  
No access to the Metro.

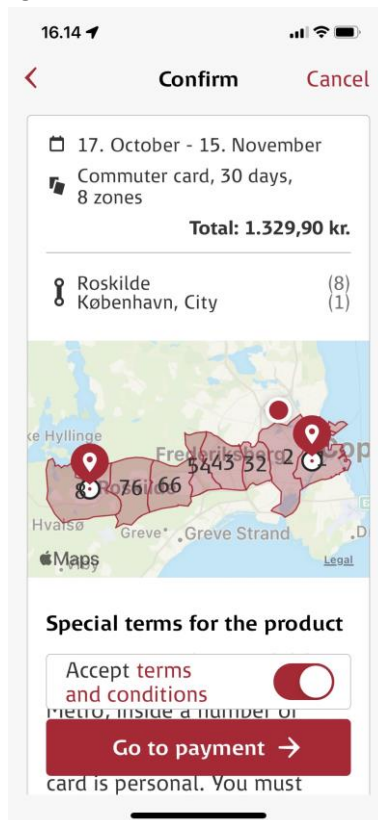
**With Metro** **+ 60 kr.**  
Access to all metro lines within the validity area of the card.

**Go to confirm** →

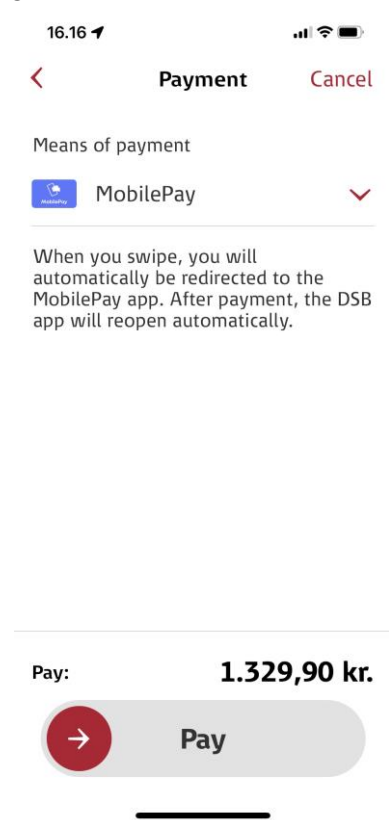
7.



8.



9.

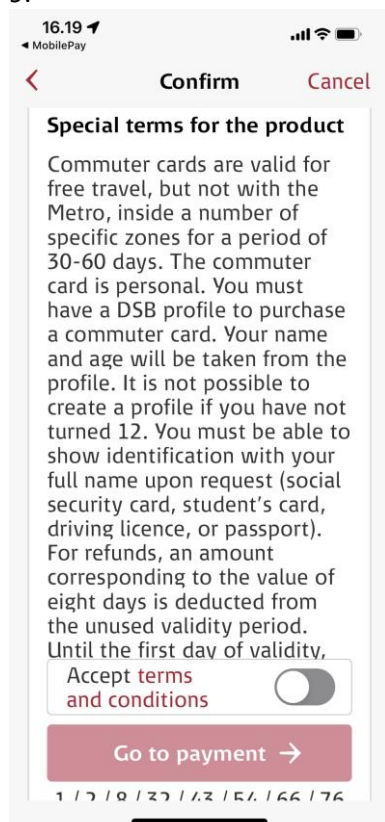


Når man i købsflowet er kommet til skærbillede 7. (ovenfor), hvor man skal acceptere betingelserne (Accept terms and conditions), er det muligt at acceptere betingelserne (skærbillede 8.) og komme direkte videre til betaling (skærbillede 9.) uden at scrolle ned, hvor man kan læse betingelserne (Special terms for the product).

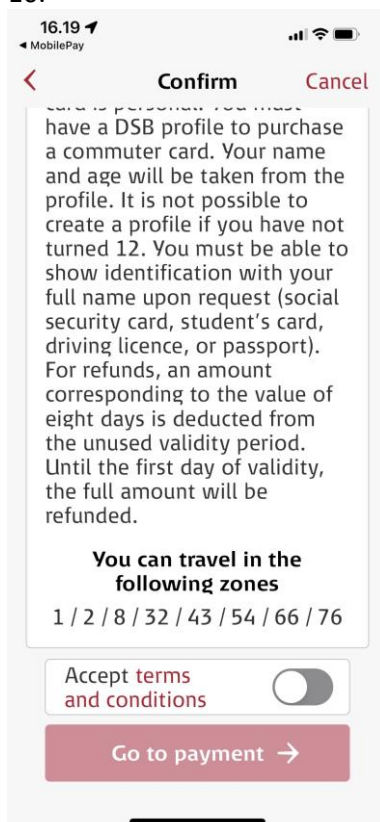
Først når man scroller ned, får man vist betingelserne (skærbillede 9. og 10.):



9.



10.



Det er kun ved det første køb af DSB-mobilpendlerkort, at man kommer igennem ovenstående købsflow i DSB-appen. Herefter kan pendlerkortet fornyes i DSB-appen uden, at man igen skal foretage til- og/eller fravalg, herunder af Metrotillægget. Dog skal betingelserne for produktet efter det oplyste accepteres på ny.

Klageren så således ovenstående købsflow den 1. maj 2022. Da han fornyede pendlerkortet den 30. maj 2022, foretog han ikke et aktiv fravalg af metrotillægget, men accepterede betingelserne for produktet.

### **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 gyldigt 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 på en rejse uden for sin sædvanlige pendler-rute valgte at rejse med Metroen uden at betale metrotillæg kun ca. halvanden måned efter, at han aktivt havde fravalgt at betale metrotillægget, at han 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.

Vi finder endvidere, at der ikke er belæg for, at kontrolafgiften skal nedsættes.”

## **1 medlem med 2 stemmer (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 og ved fornyelsen af pendlerkortet, er det vores opfattelse, at det i situationen, hvor han fik brug 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 jeg, at Metro Service skal frafalde 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 lovebekendtgørelse 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.

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).

...

”

Uddrag af pkt. 5 om tilkøb til pendlerkort i DOT's vejledningsdokument (Vejledning – brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn):

”

*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.

”

Fra Metroens hjemmeside (www.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

”

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren anfører følgende:**

”Sagen kort og de faktuelle forhold

Den 16.06.2022 kl. 8:52 er jeg med Metroen fra Enghave Plads til Rådhuspladsen fordi jeg skal være lægdommer i Københavns byret. I den forbindelse træffer Metroselskabets Steward mig med GYLDIGT pendlerkort i den pågældende zone, men med MANGLENDE metrotillæg.

Problemet

Uoverensstemmelsen mellem Metroselskabet og undertegnede, som ankenævnet bedes tage stilling til er:

1. Er Metroselskabets udvidede informationspligt opfyldt?
2. Er der proportionalitet mellem sanktionen og overtrædelsen (proportionalitetsprincippet)
3. Forsæt

Ad. 1:

Ankenævnet for tog, bus og metro har ved afgørelse 2021-0144 af 15.12.2021 fastslået, at metroselskabet har en udvidet informationspligt over for kunderne. Der må ligges til grund at denne pligt er gældende i ALLE købssituationer, når der ikke fremgår hverken på kvittering eller pendlerkort at Metro tillægget ikke er inkluderet.

Når et pendlerkort forlænges via af ”forlæng/Renew” funktionen i DSB App, fremgår der IKKE at kortet er uden metro, men zoner, periode og pris, derfor mener jeg ikke jeg havde nogen forudsætning for at huske at jeg havde fravalgt metrotillægget da jeg oprindeligt købte mit pendlerkort. Derfor bør metroselskabet frafalde kravet mod mig.

Ad. 2:

Først lidt økonomi – Metrogebyret på en enkelt billet er 1,2 eller 1,5 kr. mens det pr. 30 dage på et pendlerkort er 60 kr. dvs. 2 kr. pr. dag. Tilkøbes metrotillægget som enkelt billet på pendlerkort er prisen 12 kr. for 1 times gyldighed.

Mit pendlerkort mellem Roskilde og København koster 1329,90 kr, dvs. det samlede beløb der var betalt for lidt udgør  $(60\text{kr}/1329,90\text{kr}) * 100\% = \text{ca. } 4,5 \%$ .

Afgiften som metroselskabet har pålagt mig, er på 750 kr., dette er den samme afgift som gives til kunder UNDEN lovlig rejsehjemmel. Da manglende metrotillæg er en meget mindre forseelse end komplet manglende rejsehjemmel, hvorfor der proportionalitetsmæssigt bør være et reduceret gebyr, på f.eks. 150 kr, som metroselskabet tidligere har praktiseret ved bl.a. manglende cykel-billet.

Proportionalitetsprincippet er bl.a. et forvaltningsretligt princip som også finder anvendelse i en lang række brancher i Danmark.

Ad. 3:

Eftersom jeg havde pendlerkort, er det tydeligt jeg ikke have forsæt til at rejse uden metrotillæg. Dette kan også ses da jeg betalte en tillægsbillet på hjemturen efter jeg var blevet opmærksom på dette problem. Kontrolgebyret er indført som sanktion mod rejsende som ikke har hjemmel, og da der i dette tilfælde er tale om en tydeligt uforsætlig overtrædelse, vil jeg mene at Metroselskabet bør udvise konduite. Det er ikke ukendt at bl.a. politiet ved mindre overtrædelser i stedet for sanktioner giver advarsler, hvorfor dette også bør være en praksis Metroselskabet anvender, på lige fod med f.eks. politiet og DSB.

Ud fra en samlet vurdering mener jeg derfor:

1. Metroselskabet har IKKE opfyldt deres oplysningspligt
2. Der er ikke proportionalitet mellem overtrædelsen og sanktionen
3. Der var åbenlyst ikke forsæt til at tage med Metroen uden metrotillæg.

Alene på det foreliggende bør afgiften derfor frafalder, subsidiært reduceret til en proportionalt relativ afgift på f.eks. 150 kr.”

### Indklagede anfører følgende:

” Klageren har den 16. juni 2022, kl. 08:56, fået udstedt en kontrolafgift, da han ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel – klageren fremviste et pendlerkort, hvor der ikke var tilkøbt metrotillæg og klageren kunne ikke fremvise en tillægsbillet.

Billetteringen og udstedelse af kontrolafgiften skete efter metroen havde forladt Enghave Plads station, og klageren oplyste at skulle til Rådhuspladsen.

Det kan 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 til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel 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.

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).

#### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Af **Vejledningsdokumentet**, som også findes på DOT's hjemmeside, fremgår nedenstående under **Alle rejserregler** – Vejledningsdokumentet i sin helhed kan læses [her](#):

## 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.

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 metrotillæg kan også 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 metrotillægges kan ligeledes ses på DSB's hjemmeside - <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmal-og-svar/tillag-for-metro-pa-pendlerkort/>

Klagen har købt et DSB pendlerkort og metroen har ingen indflydelse på købsflowet eller den information, der bliver givet her, ligesom vi heller ikke har nogen indflydelse på den information, der fremgår af selve pendlerkortet.


Alle valg (tilvalg) fremgår af pendlerkortet. Det kan her anføres, at DSB har besluttet, ikke at anføre de fravalg, der bliver foretaget i forbindelse med køb af et DSB pendlerkort, men alene tilvalg (altså hvad kortet dækker og hvad kunden er berettiget til at gøre brug af).

Det fremgår således ikke, hvis DSB 1' RE, DSB 1' eller metrotillægget eventuelt måtte være fravalgt.

Kunden bliver i forbindelse med købsflowet i DSB appen, bedt om at tage stilling til forskellige valg – om kortet skal være gældende til DSB 1' RE eller DSB 1' (forskellige tilbud) og efterfølgende om pendlerkortet skal være med eller uden adgang til metroen. Efter disse til/fravalg er blevet foretaget, bliver kunden bedt om at **Accepterer betingelserne**, hvilket klageren gør.

Under disse betingelser fremgår blandt andet:





**Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i Metroen**

**Gyldighed og vilkår**

Med en Tilkøbsbillet kan du forlænge gyldigheden af et gyldigt pendlerkort, pendler20 produkt eller pensionistkort med én zone.


Billetten giver adgang til metroen for pendlerkort i zone 1-4, hvor metrotillæg er fravalgt, samt i den ekstra zone tilkøbsbilletten gælder til.

Du skal købe billetten inden kortets gyldighed udløber og inden du påbegynder din rejse i den ekstra zone eller påstiger metroen. Du kan rejse ubegrænset med bus, tog eller metro indenfor den gyldighedsperioden, som er 1 time og 15 minutter.

Tilkøbsbilletten er kun gyldig indenfor DOT's område på Sjælland og øerne.

**Tilbagebetaling**

Billetten kan ikke tilbagebetales



**Metrotillæg til Pendlerkort**

**Gyldighed og vilkår**

Du skal betale metrotillæg, hvis dit pendlerkort skal være gyldigt i metroen. Tillægget er på 60 kroner for 30 dage, uanset hvor mange zoner du har på dit pendlerkort. Vælger du at betale tillægget, er dit pendlerkort gyldigt i bus, tog og metro.

Hvis du har fravalgt metrotillægget og får behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet til pendlerkort på 1 zone til dit gyldige pendlerkort

**Tilbagebetaling**

Ved tilbagebetaling fratrækkes et beløb svarende til værdien af otte dage fra den ubrugte gyldighedsperiode. Indtil første gyldighedsdag tilbagebetales det fulde beløb.

**Øresundskortet**

**Gyldighed og vilkår**

DSB har oplyst os, at kunden har anskaffet sit første DSB pendlerkort den 1. maj 2022 og fornyer dette (altså med samme til- og fravalg) den 30. maj 2022. Det må her antages, at klageren er bevidst om at han ved købet måneden før, har foretaget fravalg (herunder metroen), specielt da han efter eget udsagn aldrig bruger denne.

Det er korrekt, at det ikke af den mail, klageren har fået tilsendt fra DSB fremgår, at metrotillægget ikke er tilvalgt, men det fremgår heller ikke, at ingen af de 2 DSB 1' tilbud ikke er tilvalgt.

Når en kunde vælger en anden rejsevej end den normale, må det være forventeligt, at kunden undersøger om den rejsehjemmel han eller hun er i besiddelse af, dækker den ændrede rejserute, herunder eventuelle forbehold og krav i andre transportmidler.

Det er korrekt, at hvis der anvendes rejsekort, skal kunden blot sikre sig, at han/hun foretager check ind/ud på en metrostation, så pålægges metrotillægget automatisk.



Vi kan oplyse, at vi ikke forholder sig til, om det er første gang, en kunde modtager en kontrolafgift, om der måtte være handlet bevidst eller ubevidst eller om der måtte være tale om en pensionist, et barn, en turist eller andet – alle kunder behandles ens og i henhold til de gældende fælles landsdækkende rejseregler.

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Al sagsbehandling foregår efterfølgende ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at der ikke findes graduerede satser afhængig af forseelse – eneste undtagelse er kunder, der af den ene eller anden årsag ikke kan fremvise deres gyldige pendlerkort og efterfølgende kontakter os inden for ankefristen enten med oplysning om telefonnummer, hvortil kortet er tilknyttet eller fremsender en kopi af det gyldige periodekort.

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

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Jeg er enig i de faktuelle omstændigheder omkring sagen, men jeg er uenig i Metroselskabets afgørelse, samt deres svar på jeres henvendelse.

Jeg fastholder min klage, og mener at det fulde indhold i min henvendelse til ankenævnet skal indgå i sagen og har følgende yderligere kommentar.

1. Jeg finder det til stadighed ærgerligt at Metroselskabet ikke ser deres opgave som en bærende del af vores samfundsstruktur, men udelukkende som en forretning hvis eneste formål er at indkræve penge, også mod enhver fornuft. Andre selskaber, også i samme branche udviser jævnlige konduite.
2. Metroselskabet og jeg er enig om at det IKKE fremgår når man fornyere sit pendlerkort, at Metro tillægget ikke er inkluderet, hvorfor man ikke har mulighed for at vide om det er inkluderet eller ej, hvis man ikke kan huske hvad man valgte, da man købte kortet, alene af denne grund, som også nævnt i min klage, mener jeg at metroselskabet ikke har levet op til informationsforpligtelsen som nævnt selv har slået fast, pålægger metroselskabet.
3. Når Danmarks statsminister kan fritages fra sanktioner som følge af åbenlyst ulovlige handlinger, samt ikke at læse dokumenterne og betingelser, mener jeg også det samme må gøre sig gældende for borgerne i det danske samfund. Alene på den grund mener jeg at denne afgift må frafalde.”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

”Det kan oplyses, at vi i forbindelse med sagsbehandling forholder os til de regler og retningslinjer, der er for området, og da vi ønsker at behandle alle kunder ens, forholder vi os ikke til, hvad der måtte være årsagen til en kontrolafgifts udstedelse, men forholder os alene til de fastsatte regler, som fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler og hvoraf det fremgår, at der på kontroltidspunktet skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel og kan der ikke det, er konsekvensen udstedelse af en kontrolafgift.

Det kan være vanskeligt at forene med ligebehandlingen af kunder, hvis vi uden videre skulle frafalde en kontrolafgift, når kunderne klager, idet kunder, der ikke er bekendt med ankenævnets praksis, eller som ikke ønsker at klage, dermed bliver pålagt kontrolgebyret, mens mere vedholdende kunder, der klager,

slipper for kontrolgebyret. Såfremt vi konsekvent måtte frafalde gebyret i disse klagesager, vil det kunne afstedkomme væsentlig kritik, idet vi derved indirekte underkender egen kontrolgebyr-praksis.

Som tidligere nævnt er metrotillægget/kvalitetstillægget en del af lovgrundlaget i forbindelse med etableringen af Cityringen, og er forudsat som en del af finansieringen af Cityringen.

Det må således fastholdes, at pålæggelse af kontrolafgift såfremt passagerer rejse med metroen uden metrotillæg på deres pendlerkort, er i overensstemmelse med grundlaget bag metrotillægget og de forpligtelser, der i øvrigt påhviler Metroen og Metro Service. En manglende pålæggelse af kontrolafgift vil således kunne eliminere grundlaget for metrotillægget i sig selv.

Vi har ved tidligere lejligheder spurgt DSB om, hvorfor der kun anføres, hvad et DSB pendlerkort er gyldige til og ikke hvilke services kortet ikke inkluderer, og her var tilbagemeldingen fra DSB, at de ikke ønskede at anføre de ting, et pendlerkortet ikke dækkede (metroen, DSB 1'RE, DSB 1' og metroen) – DSB har valgt og fastholder, at de alene på deres pendlerkort anfører de tilvalg, kunden har bestilt og betalt for i forbindelse med køb af pendlerkort.

DSB og Metro Service er 2 forskellige selskaber, og Metro Service har tidligere anmodet DSB om at ændre informationen i forhold til metrotillægget, men desværre har vi ingen reel mulighed for at påvirke dette og er derfor uden skyld i den fortsatte tilsidesættelse af denne oplysningsforpligtelse fra DSB's side. Vi har ingen indflydelse på, hvilken tekst, informationer m.m. der gives ved køb af DSB pendlerkort, ligesom vi heller ikke har nogen indflydelse på selve udformningen (herunder informationen om, hvorvidt kortet måtte være gyldigt til rejse i metroen eller ej).

Afslutningsvis kan det oplyses, at det er vores klare opfattelse, at når en kunde ved køb af et produkt accepterer de betingelser, der knytter sig til produktet, accepterer kunden samtidig eventuelle begrænsninger, der eventuelt måtte være ved de valg, der er truffet i forbindelse med købet.

På baggrund af tidligere fremlagte samt ovenstående fastholder vi således uændret, at kontrolafgiften jf. de fælles landsdækkende rejsereglers punkt 2.7.1 er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vores krav på 750 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand