

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0009
Klageren:	XX 4200 Slagelse
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 84 89
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på DSB Orangebillet i Metroen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke havde intentioner om at snyde, og at appen tilbød ham en billet til en Metrostation, selv om billetten ikke var gyldig Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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.

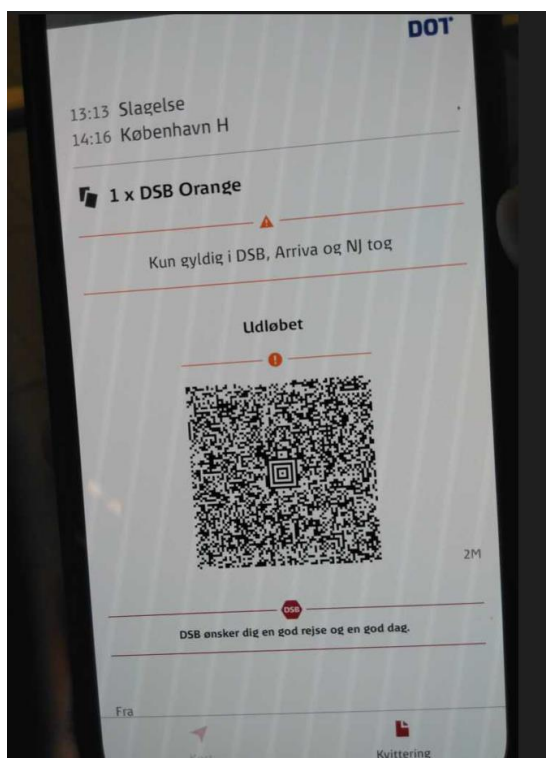
-oOo-

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

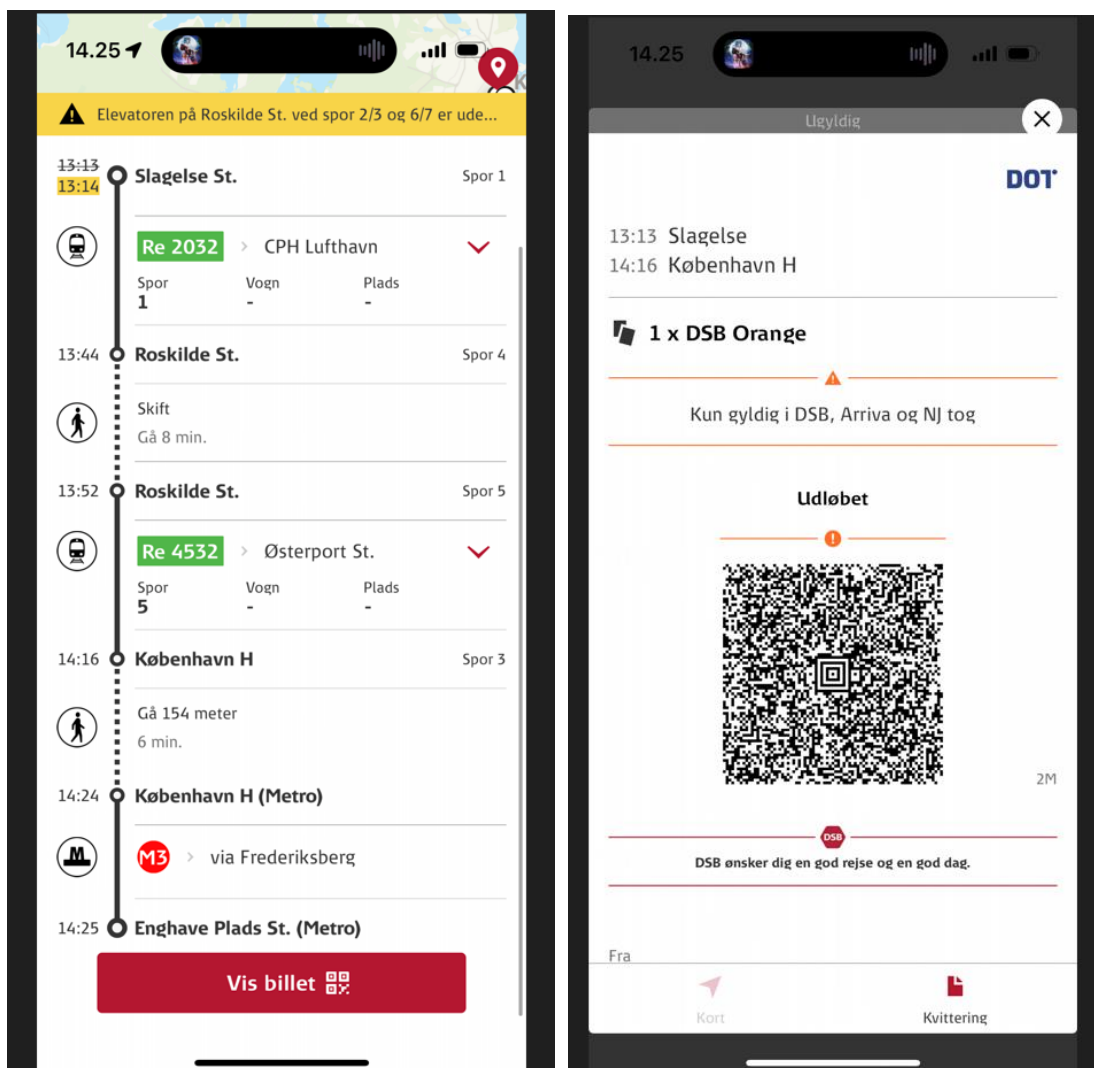
Klageren skulle den 29. december 2022 rejste fra Slagelse til Enghave Plads Metrostation og indtastede denne strækning i DSB's billetapp. Derpå fik han forevist forskellige billettyper herunder DSB Orangebillet, som han købte på sin telefon. Billetten så således ud:



Efter klagerens ankomst med toget til Københavns Hovedbanegård skiftede han til Metroen, hvor hans rejsehjemmel blev kontrolleret. Da Orangebilletter kun er gyldig til rejse med DSB, Arriva og Nordjyske Jernbaner, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede han over til Metro Service, hvor han gjorde gældende, at DSB's app tilbød ham denne billet ud fra den rejserute, han havde indtastet, hvorfor han var i god tro om, at den selvfølgelig gjaldt også til rejsen med Metroen. Klageren vedhæftede disse fotos:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at en DSB Orange-billet alene kan benyttes i DSB's tog, og de anførte videre:

"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 DSB Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug. Det er blandt andet et af de vilkår du accepterer, når du køber billetten.

Det kan derfor være en god idé 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 dermed have mulighed for at købe billet på anden måde. Det fremgår af din billet, at den kun er gyldig til DSB, Arriva og NJ tog.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og vi mistænker dig bestemt ikke for at snyde, men du har bare været rigtig uheldig. Vi er nødsaget til at behandle alle vores sager ud fra et ensartet regelgrundlag, og kan i sagsbehandlingen ikke tage højde for, om der er tale om en ærgerlig fejl eller ej. Vi kan udelukkende forholde os til, om der er fremvist korrekt og gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen."

Hertil svarede klageren, at:

"I en Ankenævns sag fra 2019 lægges der vægt på følgende:

"Generelt skal kontrolafgifter gives til dem, der bevidst forsøger at snyde ved at køre uden billet. Selskaberne skal udvise konduite, hvis der klart er tale om misforståelser."

Derfor kan jeg ikke følge, at min indsigelse her afvises, når jeg som kunde tydeligvis har handlet i juridisk god tro og uden intention om at bedrage."

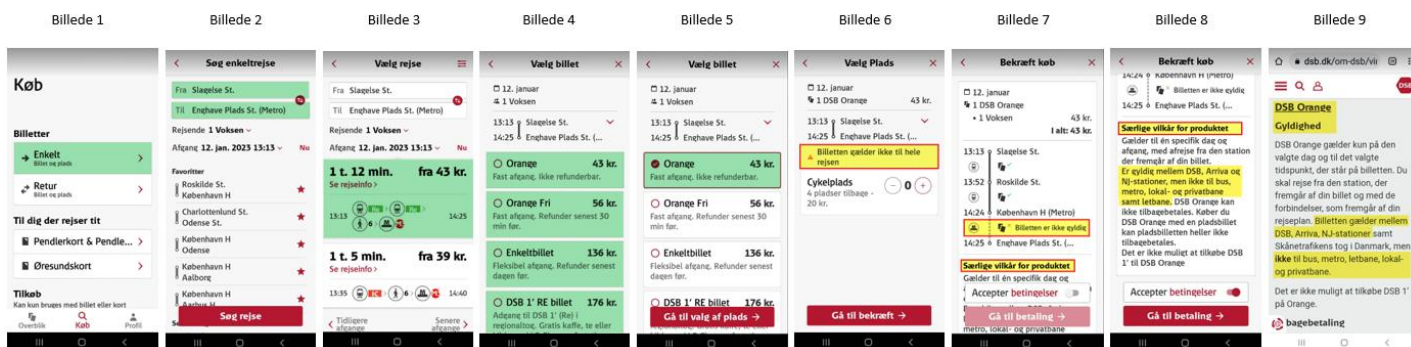
Metro Service svarede ham:

"Jeg kan sagtens forstå det du skriver i forhold til den ankenævns sag du har fundet, men det er ikke noget vi kan behandle din sag ud fra. Som oplyst i den sidste mail har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, da kontrolafgiften fastholdes fra vores side."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt et eksempel på købsflow ved køb af en rejse med de destinationer, som klageren foretog, idet det bemærkes, at de farvede overstregninger er nogle, som Metro Service har foretaget.



Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metroen. Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne fortsætte rejsen med Metroen efter ankomsten til København H kl. 14:16, hvortil billetten var gyldig.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at den af klageren citerede tidligere ankenævnsafgørelse ikke kan danne grundlag for, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, fordi der udbydes flere billetter og der ikke længere er krav om, at rejsen krydser Storebælt. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, som gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Vi anbefaler derfor, at DSB overvejer, om billettens begrænsede anvendelsesområde kan gøres endnu tydeligere for kunden under hensyntagen til, at der er tale om køb på en telefonskærm, og sender nærværende afgørelse i anonymiseret form til DSB.

2 medlemmer med 2 stemmer udtaler:

Orangebilletten var ikke gyldig til rejse med Metroen, og kontrolafgiften dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, og dette tager vi som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en specifik Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet, som præsenteres for kunden på samme måde, som de øvrige DSB Standardbilletter, der kan anvendes også til bus, letbane, lokalbane og Metro. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har samme anvendelsesområde. Mobilbilletter købt i apps foregår på mobiltelefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor ankenævnet finder, at informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

Metro Service har selv indsat de gule bjælker i det viste købsflow ovenfor, og det er således ikke en afspejling af den faktuelle købsproces, som kunden gennemgår.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen. Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed.

Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgående, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation."

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 trafikskelskaber 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 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”D. 29/12 indtaster jeg i DSB’s app en rejse sat til at strejke sig fra Slagelse Station til Enghave Plads Metrostation. Her tilbydes jeg af app’en en orangebillet, som jeg køber (kan dokumenteres med screenshot af denne rejse i appen og dato).

Jeg tager metroen fra Kbh Hovedbanehård til Enghave Plads (ét stop) og bliver her bedt om at fremvise billet, hvilket jeg gør. Kontrollør forklarer, at min billet er ugyldig, da det er en orangebillet og pålægger mig en kontrolafgift. Jeg gør samme dag indsigelse over kontrolafgiften, som selskabet dog afviser med henvisning til, at de “(...) er nødsaget til at behandle alle vores sager ud fra et ensartet regelgrundlag, og kan i sagsbehandlingen ikke tage højde for, om der er tale om en ærgerlig fejl eller ej. Vi kan udelukkende forholde os til, om der er fremvist korrekt og gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.” (Citat fra svar på min indsigelse).

Jeg hæfter mig i denne sag ved, at jeg som kunde udelukkende har handlet i god tro og antaget, at den billet der blev mig tilbudt i DSB’s app også var fuldt gældende for den rejse, jeg reelt havde indtastet (Slagelse St. - Enghave Plads Metrost.). Der har absolut ingen intention været om bedrag, hvilket også ville være komplet irrationelt at begive sig ud i, for hvad der havde handlet om en zonebillet til 2 zoner for 24 kr.

I en afgørelse fra Ankenævnet i 2019 får en passager medhold i en sag, hvor der lægges vægt på, at kontrolafgifter generelt skal gives til dem, der bevidst forsøger at snyde ved at køre uden billet, og at selskaberne skal udvise konduite, hvis der klart er tale om misforståelser.

Jeg har i mit tilfælde skriftligt bevis på, at kontrolselskabet ikke mistænker, at jeg har handlet i ond tro, eftersom de skriver følgende i deres svar på min indsigelse:

”Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og vi mistænker dig bestemt ikke for at snyde, men du har bare været rigtig uheldig.”

Med baggrund i ovenstående anmoder jeg om, at Ankenævnet omstøder kontrolafgiften.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren blev billetteret den 29. december 2022 efter metroen havde forladt Københavns Hovedbane - klageren oplyste ved billetteringen at skulle til Enghave Plads station.

I kontrolsituationen fremviste klageren en Orangebillet gyldig til strækningen Slagelse – København H, med afgang fra Slagelse kl. 13:13 og ankomst København H kl. 14:16.

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

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 landsdækkende rejse- regler, som blandt andet omfatter DSB, Metro og Movia og som er tilgængelig på DOT's hjemmeside.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, at kunden selv skal sikre sig, at den modtagne billet svarer overens med det ønskede 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.

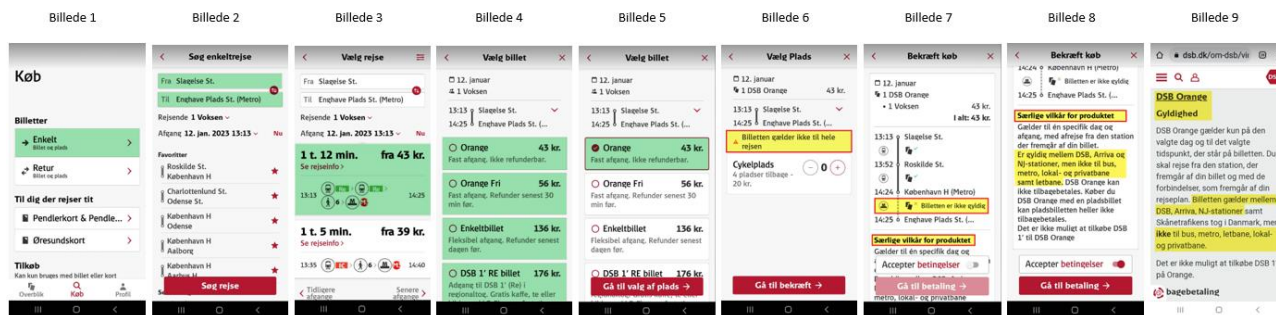
Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes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

En Orangebillet er en særlig rabatteret DSB billet, hvortil der knytter sig særlige vilkår.

Desværre er det ikke muligt at genskabe kundens eksakte køb tilbage i tiden, så nedenstående billeddokumentation er et tilsvarende køb, hvor der er søgt på torsdag den 12. januar 2023 (samme ugedag) og på samme tidspunkt, som klagerens billet var gyldig fra.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



- Først vælges hvilken type billet, der ønskes – i dette tilfælde en Enkelt (billede 1).
- Herefter indtastes den ønskede fra og til destination – og der trykkes Søg rejse (billede 2).
- Herefter fremkommer flere forskellige afgang og klageren valgte afgang kl. 13:13. Bemærk her at der ved den vidste og valgte afgang står fra 43 kr. (billede 3)
- Af billede 4 fremgår de mulige billetter for den pågældende afgang og klageren valgte den billigste (Orange billet) se billede 5.
- Næste valgmulighed er "Gå til valg af plads" (billede 6), men det eneste, der kan vælges til den pågældende rejse, er tilkøb af cykelplads. **Bemærk** af det af billede 6 tydeligt fremgår, at billetten *ikke* gælder til hele rejsen.
- På billede 7 vises dato for den valgte rejse, den valgte billet og dennes pris, samt selve rejsen. **Bemærk** her at det tydeligt fremgår, at billetten *ikke* er gyldig til den del af den søgte rejse, der foregår med Metroen, samt at der er særlige vilkår for det pågældende produkt (billet). Disse særlige vilkår, som vises ved at kunden scroller ned på siden, fremgår ovenfor af billede 8.
- For at komme videre i købsflowet fra billet 7, kræves det, at betingelserne accepteres. Klikkes der på **betingelser**, fremkommer de gældende DSB App Handelsbetingelser og ved at scrolle ned er det muligt at læse om billetteres gyldighed, mulighed for tilbagebetaling, regler for kontrol og levering i appen og meget mere. Her kan blandt andet læses førnævnte for de enkelte produkter (billetter). Af billede 9 fremgår teksten, der omhandler det valgte produkt (billetten - DSB Orange). **Bemærk** her at det tydeligt fremgår, at denne billet ikke er gyldig til rejse med bus, metro, letbane, lokal- og privatbane.
- Måtte de trufne valg dække den ønskede rejse afsluttes billede 7 med **Gå til betaling** ->.

Teksten der fremgår under **Accepter betingelser** er som tidligere anført Handelsbetingelserne for billetkøb via DSB appen – disse kan læses i deres helhed her: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/dsb-app/dsb-app---handelsbetingelser/>

Det skal også anføres, at det – af billetten som klageren har fremvist i kontrolsituationen og efterfølgende fremsendt billede af i forbindelse med sin anke – tydeligt fremgår, at denne kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog.



I forhold til sagsbehandlingen kan vi oplyse, at vi ikke forholder os til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, om en kunde tidligere har modtaget en kontrolafgift, eller om kunden er barn, pensionist, turist etc. Vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar (jf. de fælles landsdækkende rejseregler) – inden påstigning – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

Vi anser på baggrund af ovenstående kontrolafgiften for såvel korrekt udstedt som efterfølgende fastholdt, idet klageren har rejst med metroen uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og dermed ikke har betalt for den ydelse, han har modtaget, hvorfor vi uændret fastholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor kunder har fremvist Oran-gebilletter, hvor disse ikke var gyldige - <https://www.abtm.dk/afgoelser/?showcat=13231>.

Til dette har klageren anført:

Jeg har ingen anden bemærkning til det tilsendte, end at jeg ikke under købsflowet i DSB-appen blev præsenteret for info om, at billetten kun var gyldig til dele af strækningen. Selskabet har vedhæftet screenshots af, hvordan der under købsflowet (sådan som de har forsøgt at booke en lignende billet) har fremgået advarsler om billetens utilstrækkelighed, men dette var ikke tilfældet

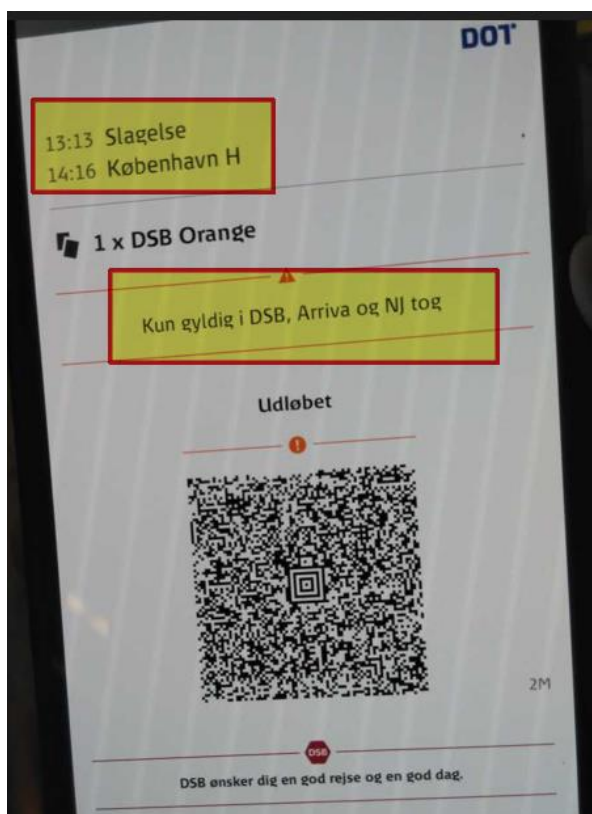
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

ved mit køb. Jeg anerkender dog, at det stod anført i billetten efterfølgende, hvilket jeg overså, da jeg handlede i god tro om, at det tilbudte produkt var gældende for den strækning, jeg havde indtastet i app'en. Derfor anser jeg app'ens tilbud som misvisende og fastholder, at jeg har handlet i god tro om at have accepteret et tilbud, der var gældende for hele den angivne strækning fra Slagelse St. til Enghave Plads Metro.”

Hertil har Metro Service svaret:

”Vi er ganske uforstående overfor, hvis klageren ikke skulle være blevet præsenteret for samme købsflow, som det af os viste i vores svar. Købsflowet er foretaget i DSB appen, som er samme app, som klageren jf. billetten, må have anvendt.

Af den leverede billet fremgår det tydeligt, at denne er gyldig til rejse mellem Slagelse og København H, med afgang fra Slagelse kl. 13:13, samt at billetten alene er gyldig til rejse i DSB, Arriva og NJ tog.



Som nævnt i vores tidligere svar forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, og må fastholde, at klageren ikke har valgt en billet, der var gyldig til rejse med Metroen.

Vi skal igen henvise til, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, *inden påstigning*, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Havde klageren tjekket sin billet (indsat ovenfor), ville der ikke kunne

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



herske tvivl om, at denne kun var gyldig på strækningen frem til København H og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk