

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0045
Klageren:	XX 2830 Virum
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på pendlerkort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at informationen i købsflowet, hvor man skal vælge "med" eller "uden" Metro, giver det indtryk, at man kan rejse overalt med alle Metroens linjer, når man vælger "med" Metro Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosat i Virum og har pendlerkort med Metro i DSB-appen til zonerne 01, 02, 31, 41 og 51, rejste den 24. januar 2023 med Metroen i zone 03, hvor der var kontrol. Klageren foreviste sit pendlerkort i DSB-appen, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet han ikke havde zone 03 på pendlerkortet.

Foto fra stewardens PDA af klagerens DSB-pendlerkort:



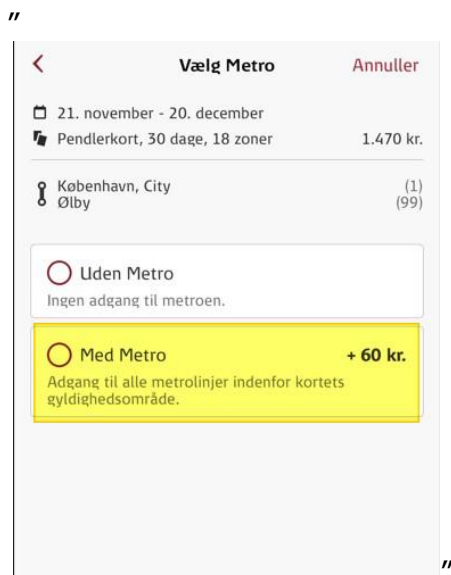
Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”

Jeg har købt et pendlerkort mellem Sorgenfri og Vesterport. Undervejs i købsprocessen blev jeg spurgt, om jeg ville tilkøbe brug af metro til kr. 60,-, og det ville jeg gerne. Da afstanden fra Sorgenfri til København er større end nogen afstand på metronettet, tænkte jeg, at det var inklusive brug af hele metroen. Eller ... faktisk tænkte jeg overhovedet ikke noget særligt, blot at jeg kan gøre brug af metroen. Punktum. I denne uge passer jeg hund og lejlighed for en ven, der bor lige ved siden af Bellacenter Station. Det var ikke noget problem, tænkte jeg - bortset fra, at jeg så ikke får brugt mit månedskort mellem Sorgenfri og Vesterport i denne uge, men at jeg jo så kunne benytte metroen ... troede jeg. I dag blev jeg kontaktet af en kontrollør, der gjorde mig opmærksom på, at jeg manglede en zone. Dette giver stadig ingen mening oppe i mit hoved, da afstanden til Sorgenfri er meget længere end turen ud til Bellacenter. Da han viste mig på min elektroniske billet, at jeg kun har adgang til zone 1 og 2 kan jeg jo godt se det, men jeg føler ikke, at det er blevet gjort særlig klart, at jeg kun har adgang til zone 1 og 2. Ellers havde jeg tilkøbt en ekstra zone ved køb af. Jeg følte det meget pinligt at skulle stå og vise identifikation som en, der havde forsøgt at snyde - det har jeg ingen intention om. Set i lyset af, at jeg har taget metroen i zone 3 på baggrund af en misforståelse, synes jeg ikke, at denne afgift er rimelig.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. januar 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og begrundede det med, at når man har pendlerkort, betaler man for at rejse frit i de zoner, der er inkluderet i det område, man vælger, og hvis man vælger at inkludere tillægget til metro, køber man adgang til metroen i de zoner, der er inkluderet i ens pendlerkort. Metro Service oplyste, at dette fremgik ved købet af pendlerkortet i DSB-appen, således som i følgende eksempel, der blev medsendt i svaret til klageren:



Metro Service orienterede herudover om baggrunden for selve metrotillægget og oplyste videre, at der på alle Metroens perroner er opsat zone- og linje-kort, at der også findes linjekort ombord i Metroen, samt at klageren desuden havde et kort i DSB-appen, der viste, hvortil hans pendlerkort var gyldigt.

Klageren bemærkede hertil:

”Dit vedhæftede billede viser jo netop, at man får det indtryk, at man køber adgang til hele metrolinjenettet!? Jeg HAR betalt ekstra metrotillæg. Ja, jeg har tænkt mig at gå videre med dette. Det er vildledning med statsstøtte!”

Og videre:

”Hvis kortet kun gælder til zone 1 og 2, hvorfor står der så ikke det i købsituationen? Dit vedhæftede billede viser ingenting!”

Metro Service fastholdt dog fortsat kontrolafgiften og anførte:

”Det naturligvis ærgerligt at læse, at du opfatter DSB’s app som vildledende. Det må dog oplyses, at det fremsendte screenshot er en del af det samlede købsflow i appen, og du vælger selv præcis hvilke zoner, du ønsker at rejse i, ligesom det af screenshottet fremgår, at man tilkøber adgang til metroen, inden for de zoner, pendlerkortet dækker. Inden man endeligt godkender købet, får man også information om, at pendlerkortet kan benyttes til fri rejse inden for et specifikt antal zoner, samt får vist præcis hvilke zoner, der er inkluderet i pendlerkortet.

Til eksempel vises herunder en søgning fra Virum station til Nørreport station:

The image shows five sequential screenshots of the DSB app's purchase process for a commuter ticket from Virum station to Nørreport station.

- Vælg produkt:** Shows the selected product 'Pendlerkort' for 930 kr. and the alternative 'Pendler20' for 1.200 kr. The selected product is highlighted with a red border.
- Vælg periode:** Shows the selected period '30. januar - 28. februar' for 930 kr. The number of days is set to 30.
- Vælg zoner:** Shows a map of the Copenhagen area with zones 1, 2, 30, 41, and 51. Zone 51 is selected, resulting in a price of 930 kr. for 5 zones.
- Vælg Metro:** Shows the selected Metro option 'Med Metro' for an additional 60 kr. The 'Uden Metro' option is also visible.
- Bekræft:** Shows a summary of the purchase, including the route, product, and terms and conditions. The terms and conditions are highlighted in yellow, stating that the ticket is for personal use and includes Metro access. A list of zones (1 / 2 / 30 / 41 / 51) is also highlighted.

Ønsker du at klage over informationen i appen, må vi henvise til at du henvender dig til DSB, da de står for DSB appen.”

Klageren bemærkede hertil:

” I London - med 4 gange så mange indbyggere som hele Danmark - har man et uhyre simpelt system: Zone 1, 2, 3, 4 osv som breder sig logisk ud fra midten af London. Hvor svært kan det være? Skriv hvilke zoner man kan køre i. Jeg har i øvrigt ikke set pågældende kort under

købsprocessen. Så har jeg skullet trykke på noget eller blade - det har jeg ikke gjort. Ergo er det ikke logisk eller brugervenligt. Jeg tænker, at både app og zoneinddeling er designet med henblik på at snøre kunderne med øget mulighed for at få nogle afgiftskroner fra kunderne.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet den 30. januar 2023.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klageren den 24. januar 2023 rejste med Metroen i zone 03, foreviste han et DSB-pendlerkort, som var *med* Metro, men som ikke var gyldigt til rejse i zone 03.

Kontrolafgiften for manglende zone blev dermed pålagt klageren med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at det bl.a. med nedenstående information i købsflowet:



blev tydeligt oplyst, at pendlerkortet *med* Metro alene gav adgang til rejse med Metroen i de valgte zoner – kortets gyldighedsområde – for klagerens vedkommende i zonerne 01 og 02, idet klageren ikke havde købt zonerne 03 og 04, hvor Metroen også kører.

Den omstændighed, at klageren ikke læste al informationen, og at han derfor fejlagtigt opfattede "Med Metro" således, at han fik adgang til at rejse overalt med Metroen, kan ikke føre til et andet resultat.

Endvidere fremgik det tydeligt nederst på pendlerkortet i DSB-appen, at klagerens pendlerkort var gyldigt i zonerne 01, 02, 31, 41 og 51, ligesom det fremgik af de særlige vilkår for produktet, at: "Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage".

Ankenævnet bemærker, at prisen for et pendlerkort, hvor zone 03 var inkluderet, ville have kostet 1.080 kr. Klageren havde dermed ikke betalt for at rejse med Metroen i zone 03, uanset han isoleret set havde betalt 60 kr. for overhovedet at have adgang til at benytte Metroen.

Ankenævnet bemærker videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at kunden bevidst har søgt at unddrage sig betaling for hele eller dele af rejsen. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 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 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). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har købt pendlerkort mellem Virum og Vesterport. I købsprocessen blev jeg spurgt, om jeg ønskede at have Metro med til en ekstra pris af kr. 60,-. Man har to valgmuligheder som man kan vælge imellem: Uden Metro (Ingen adgang til metroen). Med Metro (Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde).

Dette gav mig det indtryk, at jeg kunne benytte metroen. Punktum. Da der ikke stod noget om zoner eller andet, gik jeg automatisk ud fra, at jeg kunne bruge metroen som jeg ville, da afstanden til Virum i længde langt overgår nogen metrolinje. Jeg blev kontrolleret ved Bellacenter Metro, og blev gjort opmærksom på, at jeg ikke havde den nødvendige rejsehjemmel ... til min store overraskelse. Jeg synes ikke, at det fremgår særlig tydeligt, at man ikke har fuld adgang til metroen. Det undrer mig, at man fra metroselskabets side ikke kan gøre det tydeligere hvilke zoner, man har adgang til. Man skal selv sørge for at have den korrekte rejsehjemmel, men det troede jeg netop også, at jeg havde. Jeg er meget irriteret over at have fået en afgift for noget, der kunne have været undgået, hvis ellers informationen omkring metrodelen havde været klar. Det var den overhovedet ikke.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren blev billetteret den 24. januar 2023 kl. 08:34 i metrotoget mellem Ørestad station (zone 03) og Nørreport station (zone 01). Klageren fremviste sit mobile DSB-pendlerkort, som dog ikke var gyldigt for rejser i zone 03. Da klageren ikke havde en tilkøbsbillet eller anden form for rejsehjemmel til zone 03 blev der udskrevet en kontrolafgift i henhold til gældende regler. Stewarden tog et foto af klagerens periodekort:



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 til hele rejsen, 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 [Faelles-landsdaekkende-rejse-regler.ashx \(rejse-kort.dk\)](https://www.dot.dk/da/om-dot/faelles-landsdaekkende-rejse-regler.ashx).

På DOTs hjemmeside kan man også blive vejledt i brug af de forskellige typer kort og billetter, zonegrænser m.m. [DOT app billetsortiment og -regler - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dot.dk/da/om-dot/faq/faq-til-nybruger.ashx)

Klageren har købt sit periodekort hos DSB. På DSB's hjemmeside [DSB Pendlerkort | Ét kort til dig der pendler med tog, bus og metro](https://www.dsb.dk/da/om-dsb/pendlerkort) står blandt andet følgende oplysninger:

Rejs frit i dit pendlerområde

Med et DSB Pendlerkort kan du rejse frit med både tog, bus og metro i dine valgte zoner, til en fast, lav pris. DSB Pendlerkortet købes i DSB app'en, og det er også her du ser prisen for din pendlerrute, med eller uden metrotillæg. Med et DSB Pendlerkort i app'en skal du aldrig tænke på at tjekke ind.

Find din rute og pris i DSB App

I DSB App finder du de zoner, du skal rejse gennem for at komme fra din bopæl til dit arbejde.

Du kan frit rejse i de zoner, du vælger, så du kan også sagtens bruge dit Pendlerkort til at komme rundt, når du har fri eller arbejder hjemmefra.

Prisen afhænger af, hvor mange zoner du vælger, og om du ønsker at køre med metroen, hvor mange dage kortet skal være gyldigt, og om du vil rejse på standard eller DSB 1', hvor det er muligt.

Køb Pendlerkort i DSB app'en

Når man køber et periodekort i DSB-appen vælger man selv hvilke zoner man vil rejse i. Man skal også tage stilling til om man ønsker at kunne bruge metroen i de zoner man har valgt.

Vi har genskabt et købsflow magen til det klageren har gennemført da han købte sit periodekort. Klageren har valgt at kunne rejse i zonerne 01, 02, 30, 41 og 51.

De 3 første screenshots drejer sig om valg af korttype, gyldighedsperiode og zoner. I tredje trin af købsflowet skal man trykke på det røde felt med "Gå til vælg Metro" nederst i skærmbilledet. Man kan ikke komme videre i flowet uden at tage stilling til med eller uden Metro:

Vælg produkt Annuller

30. januar

Virum St.
Nørreport St.

Pendlerkort fra 930 kr.
Fri rejse i min. 30 løbende dage.

Pendler20 fra 1.200 kr.
20 valgfrie dage. Skal bruges inden for 60 dage.

Gå til vælg periode →

Vælg periode Annuller

30. januar - 28. februar

Pendlerkort, 30 dage fra 930 kr.

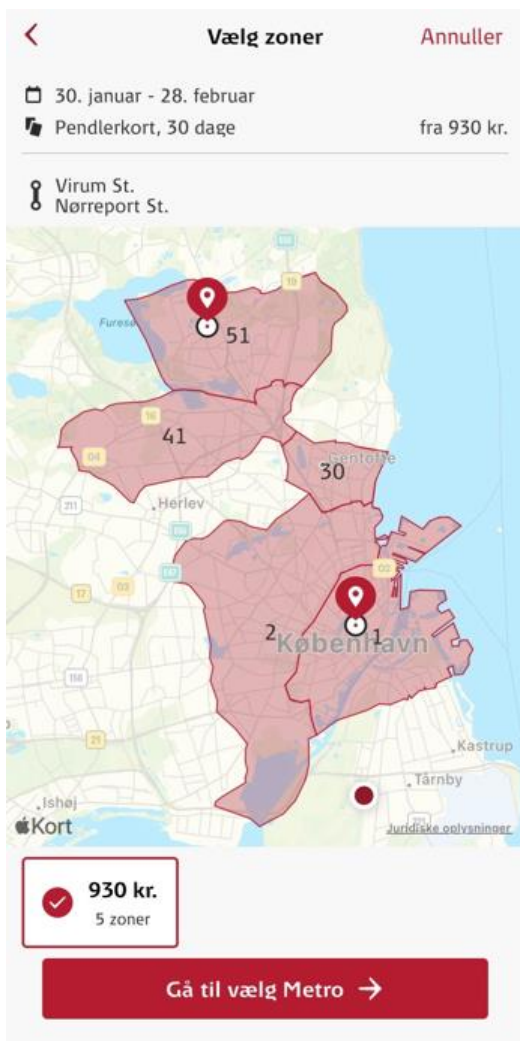
Virum St.
Nørreport St.

Vælg fra 30 til 60 dage

30

→

Gå til vælg zoner →



Efter at have trykket på det røde felt skal man tage stilling til om man ønsker at kunne benytte metroen i de zoner man har valgt tidligere i købsflowet.

Klageren har således tidligere i flowet valgt at kunne rejse i zonerne 01 og 02 (foruden 31, 41 og 51) og ved at sætte flueben i feltet "Med Metro +60 kr." er hans periodekort dermed også gyldigt til rejser med metroen i zonerne 01 og 02.

Det er tydeligt oplyst i tilvalget, at det giver adgang til metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde – som klageren selv har valgt skal være 51, 41, 30, 02 og 01:

< **Vælg Metro** **Annuller**

📅 21. november - 20. december
🚇 Pendlerkort, 30 dage, 18 zoner 1.470 kr.

📍 København, City (1)
Ølby (99)

Uden Metro
Ingen adgang til metroen.

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

På sidste skærbillede i købsflowet henledes opmærksomheden i betingelserne på særlige vilkår for produktet.

Dels ved at der øverst i teksten står "Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner" og dels ved at det er specificeret hvilke zoner man kan rejse frit i.

I klagerens tilfælde står der 1 / 2 / 30 / 41 / 51. Inden man kan komme til at betale for kortet skal man acceptere betingelserne:

< **Bekræft** **Annuller**



Særlige vilkår for produktet

Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage. Over Storebælt gælder kortet til en strækning mellem to stationer. Kortet er personligt. Du skal have DSB profil for at købe pendlerkort. Navn og alder hentes fra profilen. Pt er det ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år. Du skal kunne vise legitimation på dit fulde navn på forlangende (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas). Ved tilbagebetaling fratrækkes et beløb svarende til værdien af otte dage fra den ubrugte gyldighedsperiode. Indtil første gyldighedsdag tilbagebetales det fulde beløb.

Du kan rejse i følgende zoner
1 / 2 / 30 / 41 / 51

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Klageren skriver det ovenikøbet selv i sin henvendelse til Ankenævnet:

"Jeg har købt pendlerkort mellem Virum og Vesterport. I købsprocessen blev jeg spurgt, om jeg ønskede at have Metro med til en ekstra pris af kr. 60,-. Man har to valgmuligheder som man kan vælge imellem: Uden Metro (Ingen adgang til metroen).

Med Metro (Adgang til alle linjer inden for kortets gyldighedsområde)."

Metroen kører i zonerne 01, 02, 03 og 04. Klageren har valgt at hans periodekort skal inkludere zone 01 og 02 og har desuden valgt at han kan bruge metroen i de valgte zoner. Hvis klageren ønsker at rejse i andre zoner end dem hans periodekort er gyldigt til og som han har betalt for, så skal han have ekstra rejsehjemmel fx en tilkøbsbillet.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har valgt ved køb af kortet. Det er derfor hverken antallet af zoner eller afstandene, der er afgørende for, hvortil periodekortet er gyldigt hvis kortets zoner ikke dækker den aktuelle rejserute.

Med henvisning til ovenstående mener vi, at passagererne har overordentligt gode muligheder for at op søge information om hvortil deres periodekort er gyldigt og vi fastholder derfor at kontrolafgiften dels er pålagt korrekt og dels at den efterfølgende sagsbehandling og afgørelse er i overensstemmelse med gældende regler.

Vi fastholder således kravet om betaling af kontrolafgiften."

Hertil har klageren bemærket:

"Tak for orienteringen! Det ville klæde DOT at gengive hele beskedhistorikken, og ikke kun klippe det ud, som passer dem. De skriver: det

"Klageren skriver det ovenikøbet selv i sin henvendelse til Ankenævnet:

"Jeg har købt pendlerkort mellem Virum og Vesterport. I købsprocessen blev jeg spurgt, om jeg ønskede at have Metro med til en ekstra pris af kr. 60,-. Man har to valgmuligheder som man kan vælge imellem:

Uden Metro (Ingen adgang til metroen).

Med Metro (Adgang til alle linjer inden for kortets gyldighedsområde)."

De vælger bevidst at udelade det efterfølgende afsnit, hvor jeg beskriver, at det ikke fremgår tydeligt i købsprocessen, at metroen kun gælder i bestemte områder, der er bestemt af S-togets zonesystem og ikke metroens. Når der står med eller uden Metro, går jeg ud fra, at det er - som det er skrevet - med eller uden metro. Punktum. Hvorfor skrives der "Adgang til alle metrolinier inden for kortets gyldighedsområde" og ikke bare Adgang til metro i zone 1 + 2.

Kommunikationen til kunden er i et indforstået sprog. Det må forventes, at der sker misforståelser, når den kommunikation der sker (på en lille telefonskærm) ikke er enkel og tydelig, men forudsætter man scroller frem og tilbage på skærbillederne for at forstå, hvad der egentlig menes.

Kan det ikke stå på samme skærbillede, at

“Du kan køre mellem Sorgenfri og Vesterport og i megro zone 1 + 2”

Det ville godt nok være nemmere. Jeg plejer ellers ikke at have problemer med at læse indenad som socialrådgiver.”

Efterfølgende har klageren tilføjet:

“Jeg ser nu, at hele korrespondancen ER vedhæftet. Det gør det ekstra mærkeligt, at DOT så fremhæver en passage uden at inddrage konteksten.”

Hertil har indklagede bemærket:

“Da vi ikke mener, at der er tilvejebragt nye oplysninger til sagen har vi ingen kommentarer, men henviser til vores sagssvar af 14. februar 2023 og fastholder således vores krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand