

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0088
- Klageren:** XX
4300 Holbæk
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- 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 hun inden påstigning på Metroen forhørte sig hos en steward, om hun kunne rejse på billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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

FLERTALSAFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet 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.

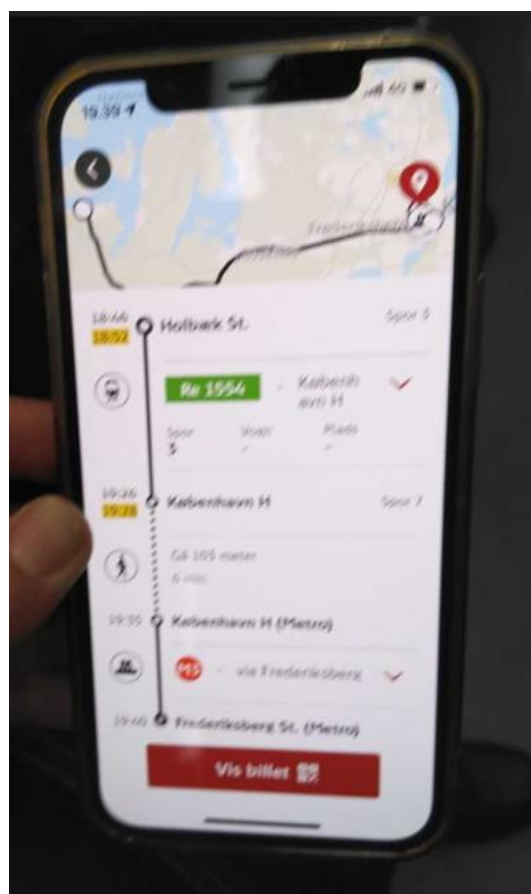
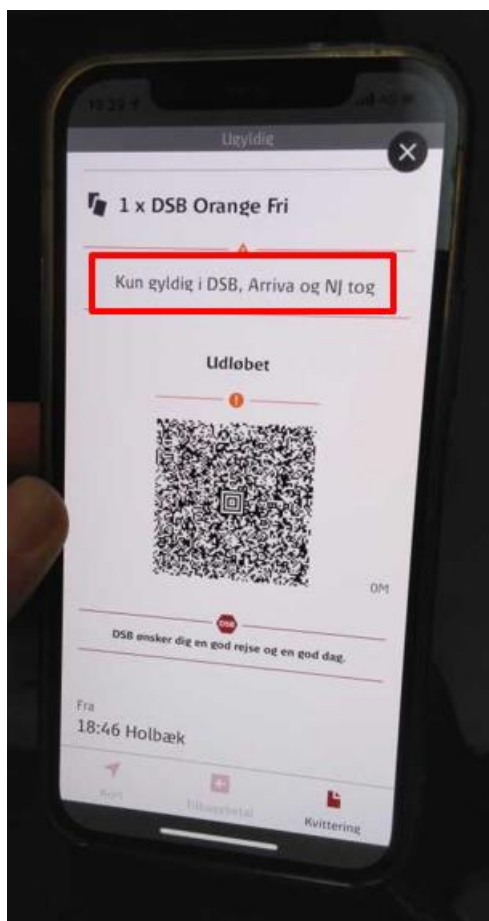
- oOo -

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 har normalt pendlerkort med Metrotillæg, da hun arbejder i København, men i vinterferien valgte hun at vente en uge med at forny sit pendlerkort. Da hun den 17. februar 2023 skulle rejse fra Holbæk st. til Frederiksberg Metrostation, indtastede hun derfor disse destinationer i sin DSB-app for at købe billet. Her fik hun vist en rejseplan og blev foreslået forskellige muligheder for køb af billet, hvorpå hun valgte en Orangebillet. Billet og rejseplan så ud som vist nedenfor på klagerens telefon:



Klagerens tog blev grundet stormvejr forsinket i ankomsten til Hovedbanegården.

Ifølge klageren spurgte hun efter ankomsten til Hovedbanegården en steward, der stod på Metro-perronen sammen med tre andre steward, om hendes videre rejse, idet hun var lidt usikker på, hvor hun skulle af – om det var på Frederiksberg st. eller på Frederiksberg Allé st. Klageren foreviste hele sin billet, og i den forbindelse trykkede stewarden på klagerens telefon for at få vist rejseplanen, hvorefter klageren blev oplyst, at hun skulle af på Frederiksberg st. Stewarden gjorde hende ikke opmærksom på, at billetten ikke var gyldig til Metroen. Da klageren ved en efterfølgende billetkontrol om bord på Metroen foreviste sin billet, blev hun nu gjort opmærksom på, at billetten kun gjaldt til Hovedbanegården, og desuden var udløbet. Klageren blev derpå pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og hun bad stewarden om at tage et foto af hendes rejseplan på telefonen, som vist ovenfor.

Den 23. februar 2023 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor, og at hun havde været i god tro om, at billetten var gyldig, når hun i forbindelse med købet havde indtastet de pågældende destinationer, og når det på hendes almindelige pendlerkort er muligt at kombinere tog og Metro.

Metro Service fastholdt den 24. februar 2023 kontrolafgiften med den begrundelse, at det oplyses i købsflow'et og på de særlige vilkår for billetten, at billetten ikke er gyldig i Metroen, samt på selve billetten, at den kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ-tog. Videre anførte Metro Service:

”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 lyder desværre til, at der er sket én eller anden form for misforståelse mellem dig og stewarden ved København H. Alle vores stewards er uddannet i takst- og zonesystemet, og ved at DSB Orange billetter ikke er gyldige i metroen. Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og at du ikke havde nogen intentioner om, at køre med metroen uden gyldig rejsehjemmel. Sagen afgøres ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Vi kan derfor ikke tage højde for tidligere betalte rejser eller rejsehistorik generelt, ligesom vi heller ikke kan tage højde for god tro og menneskelige fejl. Vi kan udelukkende forholde os til, at der ikke har været gyldig billet, da du mødte vores steward ved billettering.”

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor hun har uddybet sin forklaring om det passerede:

”Normalt er det således at er der forsinkelser og aflysninger på tog, (hvilket der har været mange af...mellem Holbæk og København, hele efteråret... så kan man benytte næste afgang. Derfor havde jeg ingen ide om, at dette ikke kunne lade sig gøre .. og jeg fremviste stadig en billet på metro v Københavns hovedbanen .. FØR jeg trådte ind i metro tog.. og EFTER AT HAVE adspurgt en af de 4. Metro medarbejder der stod og ventede på det samme Metro tog som jeg. Denne Metro medarbejder, burde da have hjulpet mig og oplyst, at min billet ikke gjaldt. Hun så HELE min billet... idet jeg først ikke kunne finde den på app... sikkert fordi den jo så var udløbet. Men det gjorde hun ikke. Inden i metro fremviser jeg så igen, min billet til en af de andre metromedarbejder.. og hun oplyser mig at min billet er udløbet og ikke gælder i Metro. jeg oplyser til hende at jeg liiige har talt med hendes kollega .. og fremvist min billet...og at hun intet oplyste.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

Indledningsvist lægger vi til grund, at klageren spurgte stewarden, hvor hun skulle stige af Metroen, og at stewarden dermed havde sin opmærksomhed rettet mod at finde klagerens rejseplan på telefonen. Stewarden kan dermed ikke bebrejdes, at klageren ikke blev oplyst om, at billetten ikke var gyldig, når det tydeligt fremgik på selve billetten, at den kun var gyldig i DSB, Arriva og NJ-tog, og når det derudover stod på selve billetten, at den var udløbet/ugyldig, som det fremgår af screenshottet ovenfor.

Det var derfor berettiget, hvis stewarden antog, at klageren ville købe/havde købt en separat billet til den videre del af Metrorejsen.

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationen, hvorunder hun i det efterfølgende købsflow ved valg af Orange Fribillet, fik oplyst, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro, og ved en pop-upbesked fik oplyst, at de særlige vilkår for billetten blandt andet var, at den ikke gjaldt i Metroen.

Klageren fik efter valg af Orange Fribilletten udstedt en billet gyldig til København H.

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 Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at hun kunne rejse med Metroen videre fra København H. Vi bemærker desuden, at kunden på et almindeligt pendlerkort skal tilkøbe Metrotillæg for at kunne rejse med Metroen.

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 der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, hvilket sandsynligvis beror på et stigende udbud af disse billetter, som ikke lænere kræver, at rejsen krydser Storebælt. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der 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 købet foregår på en mobiltelefonskærm, og sender afgørelsen i anonymiseret form til DSB.

Jacob Ruben Hansen med 2 stemmer udtaler:

Billetten var ikke gyldig til Metrorejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at jeg kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager jeg dette 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. Jeg 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 stoppestedsdestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestilingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde. Mobilbilletter købt i apps foregår på mobiltelefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor jeg finder, at informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

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.

Jeg 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.

Jeg finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om billettens 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 trafikskaber 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg pendler normalt og har kombi pendler og metro. I vinterferien udskød jeg fornyelse da jeg ikke skulle på arbejde i en uge. Skal ind til Frederiks metro. Og køber en billet... i god tid. Jeg går på dsb app og skriver at rejsen skal gå fra Holbæk til Frederiksberg metro.

Der dukker rejseforslag op og jeg bestiller billet.

Mere har jeg ikke registreret, idet jeg daglig kombinerer mit pendlerkort med metro.

Jeg tænker bare at nu har jeg min billet og den er billig fordi jeg købe flere dage inden!

På dagen/ aftenen er der forsinkelser og aflysning på togene grundet stormen.

Dette tænker jeg ikke yderligere over.

Da jeg står på Københavns hovedbanen metro.. er der flere metro kontrollører.

Jeg henvender mig til en af dem... fremviser min billet og spørger hvor det er jeg skal af.. hvilken st... idet jeg ikke er helt kendt på Frederiksberg. Hun ser på min rejse... der vises når man trykker på min billet.. og oplyser mig at jeg skal af på Frederiksberg metro.. ikke alle'. Jeg takker og træder ind i toget.

2 min efter kommer en af de andre kontrollører... der stod sammen med hende jeg talte med, ig oplyser mig at min billet er udløbet... og at den kun gælder til Hovedbanen.

Jeg bliver vred, idet jeg sidder med en billet der er udløbet grundet forsinkelse på toget fra Holbæk.. og fordi jeg ikke i min ringeste fantasi har haft intention om at snyde.

Mega ubehageligt!!

Jeg oplyser at min billet viser rejse fra Holbæk til Frederiksberg metro .. og at det var det jeg troede jeg havde købt!!!

Jeg beder hende tage et billede af min billet, så man kan se min rejse. Og så beder jeg hende om at fortælle mig .. hvorfor hendes kollega ikke oplyste mig om at min billet ikke var gyldig i Metro. ?? Det kunne hun ikke oplyse.

Jeg ønsker ikke at få behandlet min sag som en rutinesag, idet der er mange parameter der gør at man burde se bort fra min bøde.

Det er forsinkelser... dårlig overblik når man bestiller en billet fra og til .. og dårlig vejledning idet jeg åbenlyst har vist min billet og talt med kontrollør FØR jeg træder ind i Metroen!

Jeg havde og har ingen ønske om at snyde .. jeg benytter toget daglig og er meget frustreret over at modtage en bøde. Det må være muligt at se og høre på den enkelte passageres historie.

Dette håber jeg I vælger at gøre.

Jeg laver en fejlbestilling, men i god tro .. og jeres egen medarbejder kan vel også siges at have fejl vurderet da jeg viser hende min billet og beder om hendes hjælp.

Havde hun set rigtigt på min billet, tænker jeg hun ville have oplyst mig at den ikke gjaldt. Det gjorde hun

ikke? Skal hun så også have en bøde for ikke at have set dette?
Engang i mellem må man vurdere ud fra situationens historik... og ikke ud fra regler og paragraffer.
Det appellere derfor til.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren blev billetteret den 17. februar 2023, kl. 19:40, efter metroen havde forladt Københavns Hovedbane. Klageren oplyste ved billetteringen at skulle til Frederiksberg station.

I kontrolsituationen fremviste klageren en Orange Fri billet gyldig til strækningen Holbæk – København H, med afgang fra Holbæk kl. 18:46.

Klageren fik udstedt en kontrolafgift, da en Orange Fri billet ikke er gyldig til rejse med metroen (det kan dog nævnes, at når en billet er udløbet, er omstigning ikke længere tilladt indenfor de transportmidler, hvortil den måtte have været gyldig).

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles landsdækkende rejse-regler, som blandt andet omfatter DSB, Metro og Movia og som er tilgængelig på DOT’s hjemmeside.

Af [de fælles landsdækkende rejse regler](#) 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)

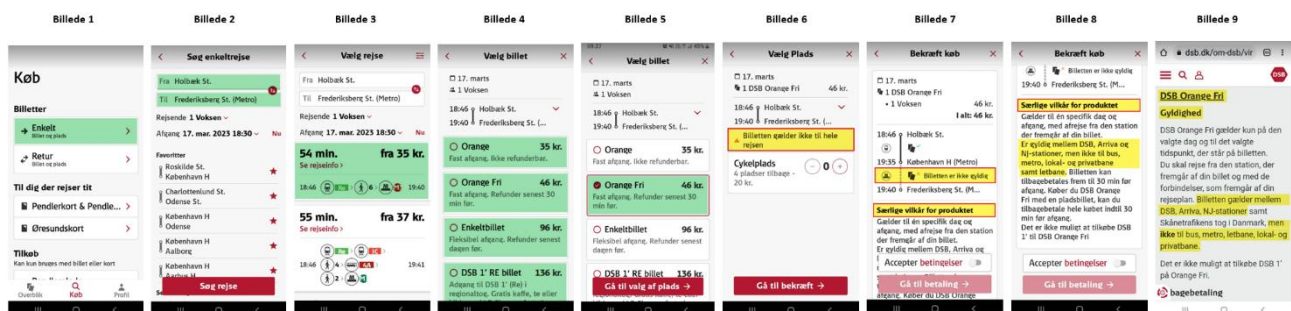
Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal 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 Orange Fri billet er en særlig rabatteret DSB billet, hvortil der knytter sig særlige vilkår.

Desværre er det ikke muligt at genskabe kundens eksakte købsflow tilbage i tiden, så nedenstående billedokumentation er et tilsvarende køb, hvor der er søgt på fredag den 17. marts 2023 (samme ugedag) og på samme tidspunkt, som klagerens billet var gyldig fra.



- Først vælges hvilken type billet, der ønskes – i dette tilfælde en Enkelt (billede 1).
- Her indtastes den ønskede fra og til destination – og der trykkes Søg rejse (billede 2).
- Derefter fremkommer flere forskellige afgang og klageren valgte afgang kl. 18:46. Bemærk her at der ved den vidste og valgte afgang står fra 35 kr. (billede 3)
- Af billede 4 fremgår de billetter der er mulige for den pågældende afgang, og klageren valgte her Orange Fri billet, som er en anelse dyre end billetten vist på billede 3, da en Orange Fri billet kan refunderes op til 30 minutter før afgang 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** at det af billede 6 tydeligt fremgår, at billetten ikke gælder til hele rejsen.
- På billede 7 vises dato for den valgte rejse, den valgte billettype, dennes pris samt den søgte rejse. **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. **Bemærk** her at det fremgår, at billetten er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

- For at komme videre i købsflowet fra billede 7/8, 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 billetters 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 Fri). **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 fremviste i kontrolsituationen – tydeligt fremgår, at denne kun var gyldig i DSB, Arriva og NJ tog.

Af klagerens beskrivelse i forhold til hendes kontakt med metropersonalet på Hovedbanen fremgår det, at klageren har fremvist rejseruten og ikke den aktuelle billet. Rejseruten er den strækning, der er søgt på i forbindelse med billetkøbet – men af billetkøbet er det tydeligt fremgået, at den valgte billet ikke var gyldig på strækningen mellem Hovedbanen og Frederiksberg st., som vist på det indsatte købsflow ovenfor. Det er således ganske uden betydning, om billetten var udløbet grundet en forsinkelse på toget fra Holbæk, eller klageren havde nået det tog, billetten var bestilt til – en Orangebillet er ikke gyldig i bus, tog, lokalbane m.m. – som det fremgår af billetten, gælder denne kun 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 det er således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor vi uændret fastholder vores krav på 750 kr.

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

Til dette har klageren anført:

"Som jeg ser det, er det udelukkende passagerens ansvar at have styr på billet og at man åbenbart som passager IKKE kan handle i god tro. Jeg holder fast i at jeg på INGEN måde har forsøgt at undgå at købe en billet til min sidste del af rejsen! Jeg har fra start haft en aftale på Frederiksberg... og køber en billet for at komme dertil! Med mit pendlerkort er dette muligt.. kombi DSB . Metro. Grundet vinterferie, blev mit pendlerkort først fornyet mandagen efter. Derfor orange billet.

Jeg burde have været obs på at min billet ikke løb hele vejen, men det var jeg ikke. Jeg var bare obs på, at jeg havde købt den i god tid. Normalt er det således at er der forsinkelser og aflysninger på tog, (hvilket

der har været mange af...mellem Holbæk og København, hele efteråret... så kan man benytte næste afgang.

Derfor havde jeg ingen ide om, at dette ikke kunne lade sig gøre .. og jeg fremviste stadig en billet på metro v Københavns hovedbanen .. FØR jeg trådte ind i metro tog.. og EFTER AT HAVE adspurgt en af de 4. Metro medarbejder der stod og ventede på det samme Metro tog som jeg.

Denne Metro medarbejder, burde da have hjulpet mig og oplyst, at min billet ikke gjaldt. Hun så HELE min billet... idet jeg først ikke kunne finde den på app... sikkert fordi den jo så var udløbet.

Men det gjorde hun ikke.

Inden i metro fremviser jeg så igen, min billet til en af de andre metro medarbejder.. og hun oplyser mig at min billet er udløbet og ikke gælder i Metro.

jeg oplyser til hende at jeg liiige har talt med hendes kollega .. og fremvist min billet...og at hun intet oplyste.

Men der er ingen kære mor!!

Det er dårlig kundeservice!

Jeg holder fast i at jeg handlede i god tro... at der var tale om uforudset hændelse grundet vejr og dårlig sigtbarhed(fra min side) JEG BEKLAGER FEJLEN... hvilket åbenbart ikke gælder for passagerer...men kun for DSB og Metro, for jeg var overbevist om at jeg havde en billet til hele min rute og dårligt vejr.. der forsinket toget ...

Men disse uforsætlige hændelser, kan man ikke bruge til noget i Metro og DSB billetklage sager.. og hvorfor ikke???

Men det er jo de samme undskyldninger og beklagelser man daglig hører som togpassagerer .. vi beklager toget er aflyst grundet uforudsete hændelser, signalfejl.. vejr og vind.. vi beklager .. og det er sådan det er...

Jeg BEKLAGER.. jeg som passager ikke var Obs..

Hvis man som her, opretter en klagesag, mener jeg ... at Metro og DSB .. må være villig til at se bort fra paragraffer og lytte og være menneskelig!

For... som i min sag.. og i DSB metro .. mødes man daglig af udfordringer der kan gøre, at alting ikke er sort hvidt. Tog der aflyses .. metro der holder stille..

Jeg er 56 år og handlede i god tro!

Jeg beder om hjælp.. og ingen oplyser mig om at min billet ikke duede..

Mit tog fra Holbæk var forsinket pga. storm.. og jeg kom forsent til min aftale.. DSB BEKLAGER forsinkelsen.

Jeg BEKLAGER, at jeg ikke var obs og at Metro medarbejderen IKKE var obs... før jeg sammen med dem, trådte ind i metro tog. Nu håber jeg at der er en' der kan se ud over paragraffer .. idet hensigten for mig IKKE var, at snyde på min sidste del af rejsen, og at ind i mellem sker der fejl.. denne fejl mener jeg ikke skal koste mig en små 1000 kr."

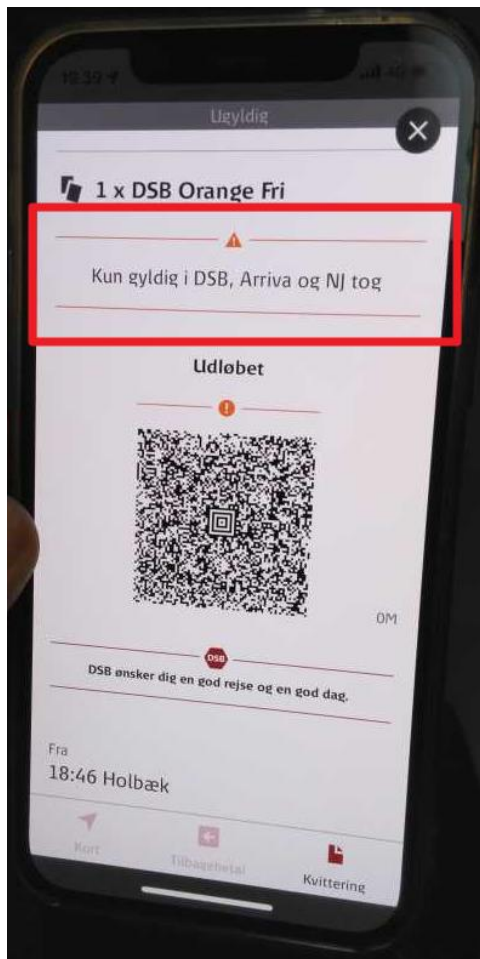
Hertil har indklagede svaret:

" Indledningsvis skal vi pointere, at vi forholder os til fakta og ikke til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, om kunden tidligere har modtaget en kontrolafgift eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist eller en turist, vi forholder os alene til, at det jf. de fælles landsdækkende rejserglers pkt. **2.4 Brug af rejsehjemmel** altid er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning og af pkt. **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**, at kunder der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

Der kan ikke herske tvivl om, at det i forbindelse med købsflowet er blevet oplyst (flere gange), at billetten, som er en stærkt rabatteret billet, ikke dækker rejser med metroen. Her henvises til det fremlagt købsflow i vores tidligere svar.

I forhold til hvad klageren måtte have talt med metromedarbejderen om og hvad der måtte være blevet svaret, kan vi af gode grunde ikke vide og kan derfor ikke kommentere herpå. Fakta er dog, at det tydeligt ved køb af billetten og af selve billetten fremgår, at denne ikke gælder til metroen, men **kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog**, og klageren refererer da også selv til, at det var hvilken station, hun skulle stå af på, spørgsmålet til medarbejderen gik på.

Vi mener ikke, at den pågældende medarbejder kan bebrejdes, at vedkommende ikke har oplyst kunden, at der er tale om en Orangebillet, der ikke gælder i metroen, når dette så tydeligt fremgår af selve billetten. Vores medarbejder kan jo ikke vide, om klageren måtte have anskaffet anden form for billet til resten af strækningen.



Vi fastholder således uændret, at kontrolafgiften må anses som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren modtog en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand