

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0247
- Klageren:** XX
23636 Höllviken, Sverige
- 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 mobilbillet. Klageren søgte billet på rejseplanen.dk, men indtastede modsat rejseretning, end den faktiske, og da ud- og hjemrejsen som følge af ringzoneprincippet ikke krævede det samme antal zoner, købte han én zone for lidt til sin rejse
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at pris- og zonereglerne er uigennemsigtige, når prisen for ud- og hjemrejse kan være forskellig, uanset at rejserne foregår på samme strækning og går igennem de samme zoner
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

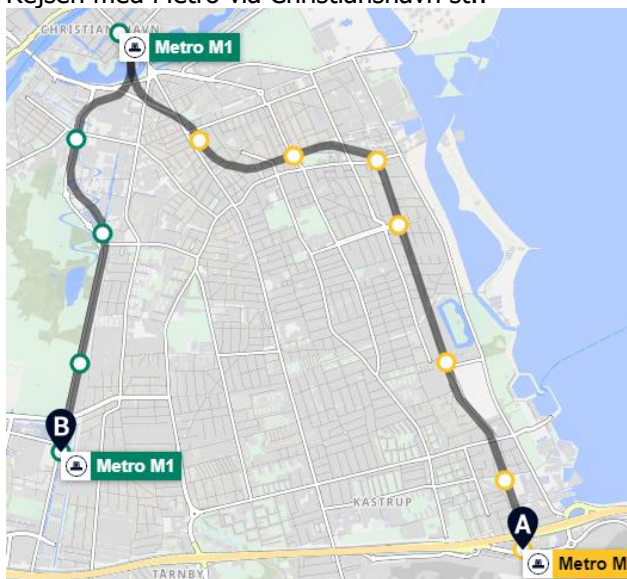
- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

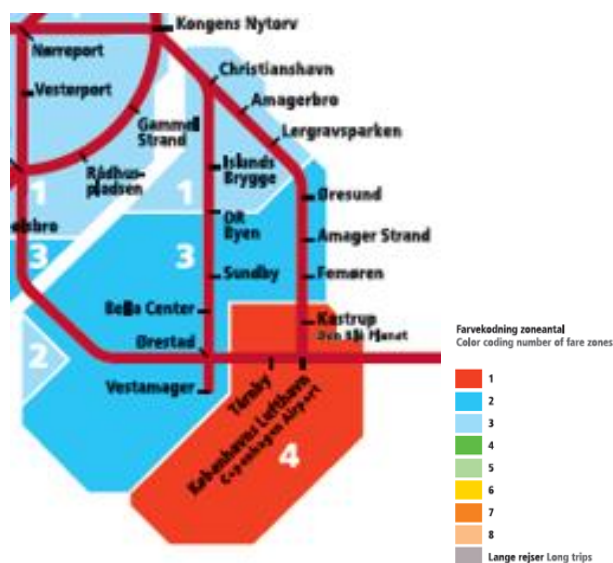
Klageren skulle den 17. juli 2023 rejse fra Københavns Lufthavn st. i zone 04 til Bella Center st. i zone 03.

Når denne rejse foretages med Metro via Christianshavn st. i zone 01, kræves der en 3-zoners billet for ovennævnte rejseretning. Dette følger af princippet om ringzoner, hvorefter køb af enkeltbilletter altid skal ske med udgangspunkt i den zone, hvor rejsen starter, og skal købes med gyldighed til den fjerneste zone, som rejsen går igennem.

Rejsen med Metro via Christianshavn st.:

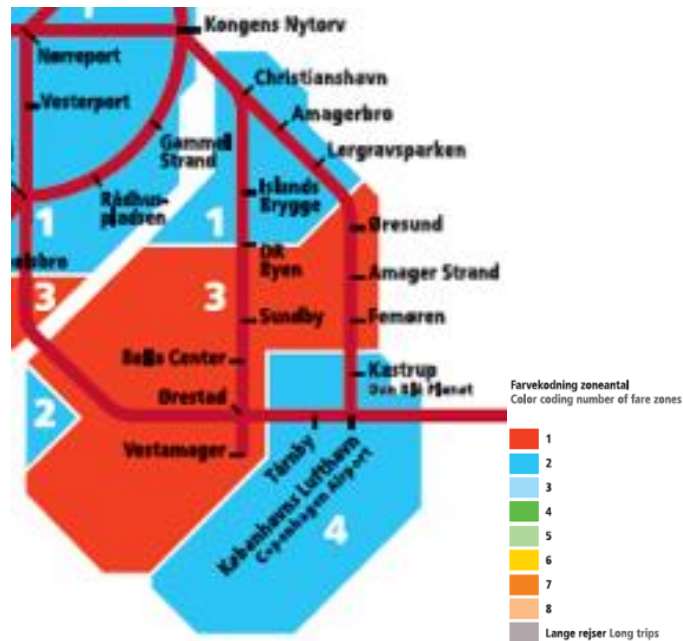


Zonekort med zone 04 som ringzonecentrum:



Den samme rejse foretaget i modsat retning fra Bella Center st. i zone 03 via Christianshavn st. i zone 01 til Københavns Lufthavn st. i zone 04, kræver imidlertid i henhold til ringzoneprincippet kun en 2-zoners billet.

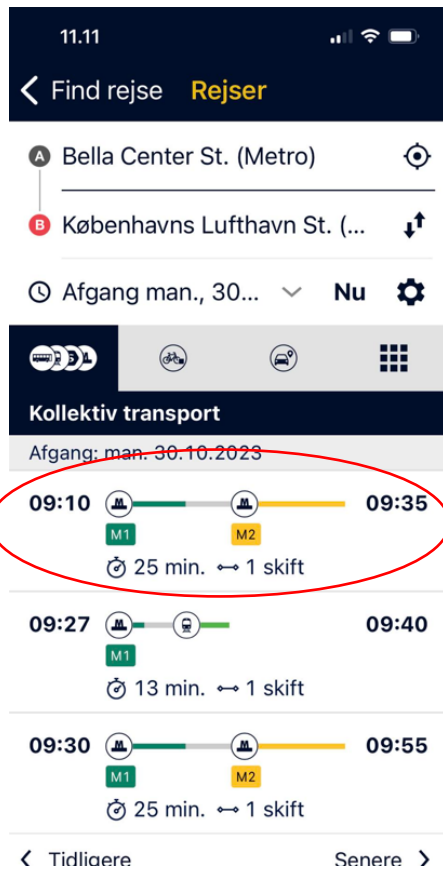
Zonekort med zone 03 som ringzonecentrum:



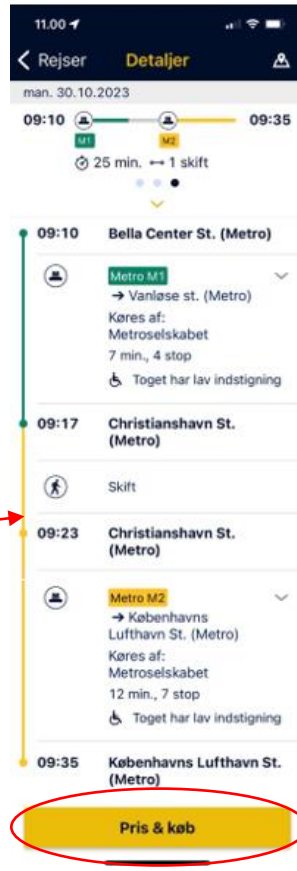
Før klageren steg ombord på Metroen, søgte han i Rejseplanens mobilapp for at finde den korrekte billet til rejsen, men han indtastede imidlertid modsat rejseretning af den, han faktisk skulle rejse, og fik derved vist, at han skulle bruge en 2-zoners billet til rejsen.

En søgning i Rejseplanens mobilapp *fra* Bella Center st. *til* Københavns Lufthavn st. har følgende flow:

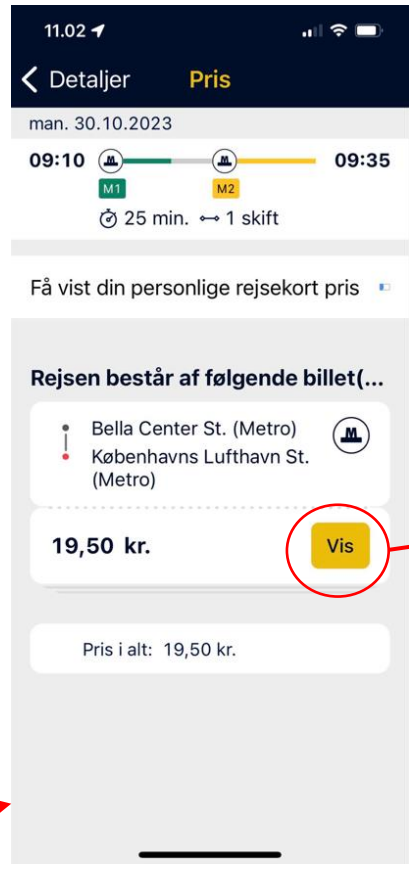
Skærmbillede 1:



Skærmbillede 2:



Skærmbillede 3:



Skærbillede 4:

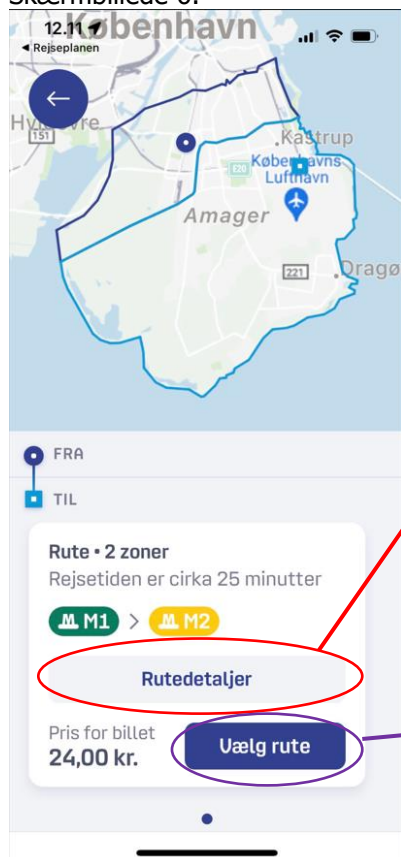


Skærbillede 5:

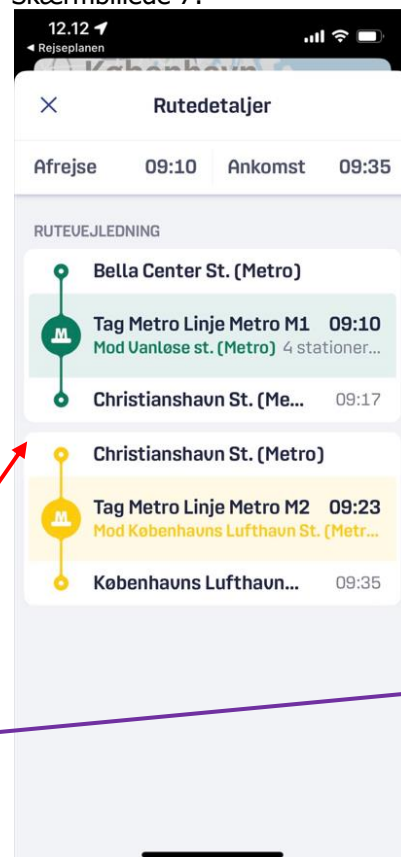


Når man klikker på det gule felt "Køb" under "Enkeltbillet DOT" (på skærbillede 4), viderestilles man til DOT-billetapp og får vist skærbillede 6 herunder. Købsflowet ser herefter således ud:

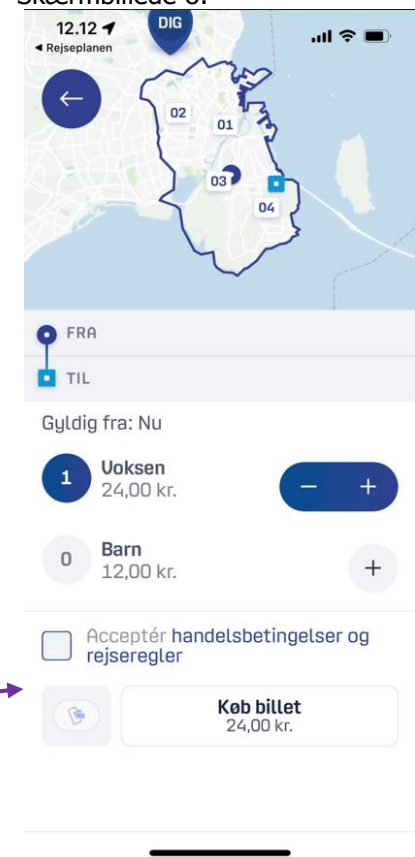
Skærmbillede 6:



Skærmbillede 7:



Skærmbillede 8:



På baggrund af ovenstående flow købte klageren en 2-zoners mobilbillet i DOT-appen, idet han antog, at prisen var den samme, uanset hvilken retning han foretog den pågældende rejse.

Klagerens mobilbillet:



Efter Metroen havde forladt Lergravsparken st. i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Ved forevisning af ovenstående mobilbillet blev han herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobilbilletten, idet han inden rejse i zone 01, havde rejst i zonerne 03 og 04, svarende til 2 zoner.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte som refereret ovenfor, at han havde benyttet Rejseplanen-appen til at søge prisen for rejsen, og at der derfor måtte være en fejl i appen.

Metro Service fastholdt to dage senere kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet og begrundede videre:

”Du har fremvist en billet, som er gyldig i 2 zoner fra zone 4 og har derfor manglet 1 zone til din fulde rejse, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt.

Jeg kan se på det fremsendte billede af din søgning på Rejseplanen, at du desværre har søgt på en rejse fra Bella Center station til Københavns Lufthavn station, i stedet for omvendt.

DOT appen udsteder din billet fra den valgte 'Fra' lokation på Rejseplanen, og det er derfor din billet blev udstedt med startzone 4.

Havde du søgt efter en rejse fra Københavns Lufthavn station til Bella Center station, havde DOT appen derimod foreslået en 3 zoners billet. Der er derfor ikke tale om en fejl på Rejseplanen eller DOT appen.

Selv om du vælger den samme rute frem og tilbage, kan du komme ud for, at bussen eller toget kører gennem en dyrere farvezone den ene vej end den anden vej. Du skal derfor nogle gange betale forskellig pris for at komme ud og hjem. Det er den fjerneste (dyreste) farvezone, du kører i undervejs, som bestemmer prisen. Du kan læse mere om zonesystemet her:

[Zonesystemet - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk)”

Klageren svarede, at det absolut ikke gave mening, at der kunne være forskel på prisen og antallet af zoner på ud- og hjemrejsen, når rejsen gik igennem samme zoner, og forholdene var fuldstændig identiske, og da det efter hans opfattelse var helt uigennemsigtigt for den almindelige rejserende, måtte han derfor indbringe sagen for ankenævnet.

Metro Service svarede klageren den 20. juli 2023 og forklarede således:

”

Årsagen til forskellen i det nødvendige antal zoner ligger i princippet om ringzoner, som enkeltbilletter til korte rejser er baseret på.

Ringzoner – billet

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, hvor du fysisk befinder dig ved rejsens start. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletter til korte rejser. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene.



Du kan læse hele afsnittet om zonesystemet her: [Zonesystemet - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](http://Zonesystemet - DOT (dinoffentligetransport.dk))

I dit tilfælde skal du bruge en 3-zonebillet for at rejse fra Københavns Lufthavn til Bella Center, mens du kun skal bruge en 2-zonebillet for at rejse tilbage af samme rute. Dette fremgår af zonekortene for de to afgangsstationer, du nævner:

Kort 1 – afgang fra Bella Center station:



Kort 2 – afgang fra Københavns Lufthavn station:



Ovenfor ser du zonekort med startzone henholdsvis i zone 3, hvor Bella Center Station ligger, og zone 4, hvor Lufthavnen Station ligger.

Rejser du med Metroen, vil din rejse gå igennem zone 1, da du skal skifte tog på Christianshavn Station. Dette betyder, at du samlet rejser igennem 3 forskellige zoner: zone 1, 3 og 4.

På rejsen fra Bella Center i zone 3, vil en 2-zoners billet altså give fri rejse til zonen du starter i (zone 3) og den første opadliggende zoner, som inkluderer zone 1, 2, og 4.

På rejsen fra Lufthavnen i zone 4, vil en 2-zoners billet give fri rejse i startzonen (zone 4) og den første opadliggende zoner, som på denne rejse udelukkende gælder zone 3, i og med zone 4 ikke ligger op ad nogen anden zonegrænse. Siden du skal skifte tog på Christianshavn for at rejse med Metroen til Bella Center Station, så skal du dog købe en 3-zoners billet, før du har gyldig rejsehjemmel til hele din rejsevej.

Vælger du at rejse med Rejsekort, vil prisen være på 2 zoner begge veje. Det skyldes, at rejser med rejsekort beregnes mellem startzonen (hvor der checkes ind) og slutzonen (hvor der checkes ud):

Zoneberegning for rejsekort

For rejsekort betales kun for den direkte vej mellem startzone og slutzone. Det vil sige, at selv om rejsen undervejs går igennem en dyrere zoner, som ligger længere væk end slutzonen, så betaler du kun for afstanden målt i lige linje fra det sted du checker ind, til det sted du checker ud.

Det er dermed antallet af zoner i fugleflugtslinje, der ligger til grund for beregningen af prisen på en rejse, med mindre, du har brugt uforholdsmæssig lang tid på din rejse. I så fald udregnes en tidspris. ”

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 26. juli 2023.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klageren skulle rejse fra Lufthavnen st. i zone 04 til Bella Center st. i zone 03, købte han en 2-zoners billet fra zone 04, som dermed var gyldig i zonerne 03 og 04. Billetten var derfor ikke gyldig, da han blev kontrolleret i Metroen, efter den var kørt ind i zone 01.

Kontrolafgiften for manglende zone blev dermed pålagt klageren med rette.

Ankenævnet finder, at det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren i Rejseplanens app fik vist en 2-zoners billet, fordi dette vedrørte en rejse i modsat retning af den, han faktisk rejste, og uagtet at ringzoneprincippet er uigennemtsigtigt, var det forsat klagerens eget ansvar at indtaste en søgning i overensstemmelse med den faktisk påtænkte rejserute i Rejseplanens app.

Det bemærkes, at klageren ved korrekt søgning, ville have fået vist den rette 3-zoners billet, som krævedes til den rejse, han foretog.

Ankenævnet bemærker videre, at det ikke er afgørende, hvilken zone slutdestinationen ligger i, men hvilke zoner man rejser igennem, idet man skal have billet til den "dyreste" zone, jf. ringzone-systemet i Hovedstadsområdet.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, og da der er stor omgøelsesrisiko ved at acceptere billetter til forkerte og færre zoner end den faktiske rejse, som gyldig rejsehjemmel, 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 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.

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

2. Rejsehjemmel

Ved rejsehjemmel forstås den billet eller det kort, som rejsen foretages på, herunder Rejsekort samt billetter og kort udstedt på mobil.

...

2.1. Regler og priser

...

Rejser med bus, tog og metro øst for Storebælt

For rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort for DOT (Din Offentlige Transport), jævnfør www.dinoffentligetransport.dk samt www.dsb.dk. ”

Fra www.dinoffentligetransport.dk > Find og køb billet > Enkelbilletter > Enkelbillet:

”

Enkeltbillet

Når du blot skal på en enkelt rejse med bus, tog eller metro.

En enkeltbillet kan være en fordel, hvis du ikke rejser så ofte – eller hvis du vil tage din cykel eller hund med.

- Gælder både til korte rejser (2-8 zoner) og lange rejser (9 zoner eller mere)
- Tag to børn under 12 år med kuit og frit
- [Se priser her](#)

”

Når man klikker på ”se priser [her](#)” får man vist:

”

Priser

Her kan du se priser for billetter og kort til bus, tog og metro.

Hvis du er i tvivl om, hvilken zone du befinder dig i eller skal rejse igennem, kan du [læse mere om zonekort her](#).

Alternativt kan du søge din rejse på [rejseplanen.dk](#), og her få information om rejsens pris og berørte zoner.

...

Billetter

Børn og pensionister får rabat ved køb af enkeltbilletter.

Børn i alderen 0-15 år får en besparelse på 50 pct, mens pensionister får en besparelse på 25 pct. For pensionister gælder dog, at billetten skal have en rejse længde på mindst 4 zoner. [Læs mere om, hvor du som pensionist kan købe en enkeltbillet til reduceret pris her](#)

Korte rejser							
Antal zoner	2	3	4	5	6	7	8
Enkeltbillet	24,-	30,-	40,-	46,-	54,-	60,-	66,-

”

Fra Vejledning om brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn:

”

2.1 Zoneberegning for rejser fra 2 til 8 zoner

"Gennemkørsel" og "ringzoner"

For korte rejser er der to principper for, hvordan du beregner zoner. For rejser på pendlerkort til og med 8 zoner gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på korte enkeltbilletter gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - pendlerkort

Når du rejser på pendlerkort til og med 8 zoner, betaler du for det antal zonenumre, du kører i. Dog mindst to zoner.

På et 3-zoners pendlerkort kan man altså køre i de tre zoner, som kortet er gyldigt til.

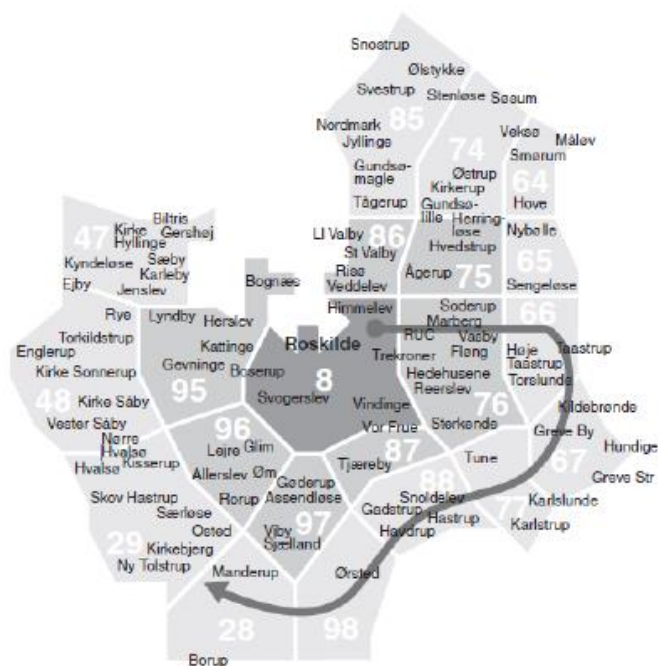


Ringzoner - billet

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, hvor du fysisk befinder dig ved rejsens start. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene.



Dyreste zone bestemmer prisen for rejser på enkeltbillet til korte rejser

Når du rejser på enkeltbillet til korte rejser, skal du finde din rute på kortet og lægge mærke til, hvilke farvezoner (zoner), den går igennem. Det er altid den dyreste farvezone (oftest den, der ligger længst væk), som bestemmer prisen. Uanset om det er der, rejsen slutter, eller om du bare kører igennem zonen undervejs.

Frem og tilbage koster ikke altid det samme for rejser med enkeltbillet til korte rejser

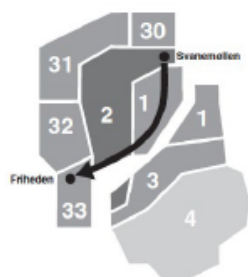
Selv om du vælger den samme rute frem og tilbage, kan du komme ud for, at bussen eller toget kører gennem en dyrere farvezone den ene vej end den anden vej. Du skal derfor nogle gange betale forskellig pris for at komme ud og hjem. Det er den fjerneste (dyreste) farvezone, du kører i undervejs, der bestemmer prisen.

Turen med S-tog fra Svanemøllen til Friheden og tilbage igen er et eksempel på, at det kan være billigere at komme ud end hjem.

Princippet om "ringe i vandet" bruges her på rejsen fra Svanemøllen (zone 2) til Friheden (zone 33) via København H. (zone 1) og tilbage.

Fra Svanemøllen til Friheden

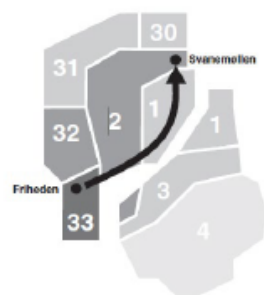
Du "kaster stenen ud" i zone 2. Det er zonen, du starter i og rejsens centrum. Uden om danner der sig ringe:



Første ring uden om er alle de zoner, der støder op til startzonen. Første zonerings dækker både zone 1 og zone 33. Du kan altså rejse fra zone 2 til zone 33 gennem zone 1, når du har billet til 2 zoner (startzonen og første zonerings).

Fra Friheden til Svanemøllen

På hjemrejsen kaster du stenen ud i zone 33. Nu er den rejsens centrum. Uden om danner der sig igen ringe:



Første zonerings uden om dækker zone 2, men ikke zone 1. Derfor skal du bruge den anden zonerings, altså alle de zoner, der støder op til første zonerings. Rejsen kræver derfor billet til tre zoner (startzonen, første og anden zonerings). "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Mangelende 1 zone ved rejse mellem metrostationerne Københavns Lufthavn og Bella Center i den nævnte rejsevej - og IKKE modsat, idet den købte 2-zoners billet ellers var gyldig.

Ugennemsigtige pris- og zoneregler, hvor pris og zone-oplysningerne på Rejseplan-appen kun forstærker denne ugennemsigtighed.

Det forhold, at det ikke giver mening, at der kan være forskel på prisen, og antallet af zoner på en ud- og hjemrejse mellem samme udrejse- og hjemrejsestationer, når man rejser igennem samme antal zoner, og forholdene ellers er fuldstændig identiske.

Og man ydermere kunne have rejst retur på samme zonebillet (med kun 2 købte zoner). Det er i hvert fald min forståelse ud fra den information jeg har modtaget.

Jeg bliver derfor nødt til at tage dette spørgsmål videre på vegne andre medrejsende og stakkels stewardar,

som åbenbart heller ikke kunne forklare logikken i den konkrete situation, hvor kontrolafgiften blev udstedt.

Det vurderes således, at være ganske uigennemsigtigt for den almindelige rejsende, og der bør være ensartede priser, og en påregnelighed i den information man indhenter via Rejseplanen-app'en forud for rejsen.

I forhold til Metro Service argumentation om et ensartet regelgrundlag med ensartede afgørelser til følge.

Det er naturligvis altid at foretrække, og ja nærmest et åbenlyst krav, at der et ensartet regelgrundlag hvorpå afgørelser træffes, men når det regelgrundlag er så ulogisk, og uigennemsigtigt som tilfældet er i denne sag, bør der også være mulighed for enten at tilpasse billetterings- og selvbetjeningssystemerne, herunder Rejseplan-app'en, så ensartede priser garanteres - eller at der gøres en undtagelse i den konkrete situationen fra regelgrundlaget i henhold til hvilken kontrolafgiften er udstedt. Og der rettes op herpå i fremtiden.

Det er også ulogisk at en billet via Rejsekortet altid sker med 2 zoner på den aktuelle rejse uanset hvorfra rejsen startes.

Der henvises i øvrigt til min korrespondance med Metro Service."

Indklagede anfører følgende:

" Klageren modtog en kontrolafgift den 17. juli 2023 efter metroen havde forladt Lergravsparken station i retning mod Christianshavn - og klageren oplyste at skulle til Bella Centeret station.

Klagerens fremviste en 2-zoners mobilbillet købt i zone 4, men da han blev billetteret i zone 1, blev der udstedt en kontrolafgift grundet manglende zone.

Indledningsvis skal det anføres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – 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. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafik-selskabernes hjemmesider.

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.

Kontrolafgiften blev således udstedt på korrekt grundlag.

Som det fremgår af [Vejledningsdokumentet](#), er det kundens ansvar at sikre sig, at have korrekt og gyldig rejsehjemmel fra rejsen begynder og det fremgår endvidere, at billetter og kort skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, samt at manglende fremvisning af gyldig billet eller kort udløser en kontrolafgift, der i metroen udgør 750 kr. Nedenfor er indsat udsnit af den indledende tekst:

1. Indledning

Her kan du læse om de forskellige typer rejsehjemmel (fx. enkeltbillet, rejsekort og periodekort)¹, som du kan bruge til at rejse med bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (i det følgende: "Sjælland"), og hvordan du bruger dem rigtigt. Vær opmærksom på at der er rejsehjemler, som kun er gyldige til udvalgte transportmidler (f.eks. DSB Orangeprodukter), dette Vejledningsdokument omhandler alene rejsehjemler med fælles gyldighed til bus, tog og metro. Husk, at det altid er dit ansvar at sikre dig, at du har korrekt og gyldig rejsehjemmel fra rejsen begynder.

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er valideret korrekt, og at du på ethvert tidspunkt under rejsen har gyldig billet eller kort. Dit rejsekort skal være korrekt indstillet, fx til kundetypen (barn, voksen, pensionist), serviceniveau (standard eller DSB1'), til rejse mellem landsdele (udvidet forudbetaling for anonyme rejsekort) eller grupperejse. Og derudover skal du være checket ind. Billetter og kort skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, samt ved udstigning i metro og tog indtil stationens område forlades. Enkeltbilletter skal være købt med udgangspunkt i den zone, hvor din rejse starter. Eneste undtagelse her er tilkøbsbilletter, se afsnit 5.

Hvis du ikke kan vise gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis din telefon er løbet tør for strøm, er gået i stykker eller skærmen er revnet, så billetten ikke er mulig at scanne. Kontrolafgiften fra 1. november 2022 er:

Trafikvirksomhed	Voksne og unge	Børn og hunde	Cykler
DSB	750 kr.	375 kr.	100 kr.
Trafikselskabet Movia	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Metroselskabet I/S	750 kr.	375 kr.	250 kr.

Videre i vejledningsdokumentet fremgår information om pris- og zonesystemet og grundprincipper, herunder ringzoner for billetter, gennemkørsel for pendlerkort, zoneberegning for rejsekort m.m.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår det blandt andet:

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.

2.4.1. 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.

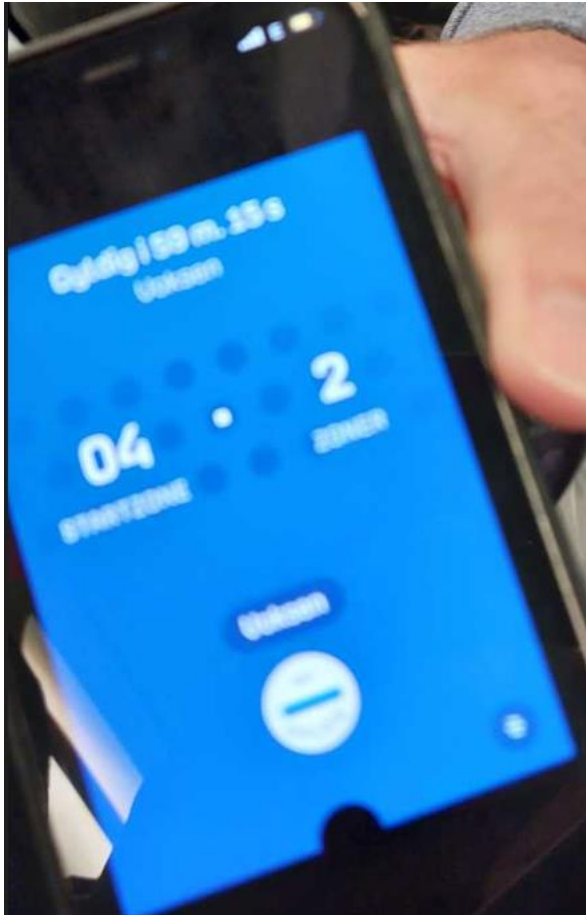
Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Billetter og mobilclippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

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.

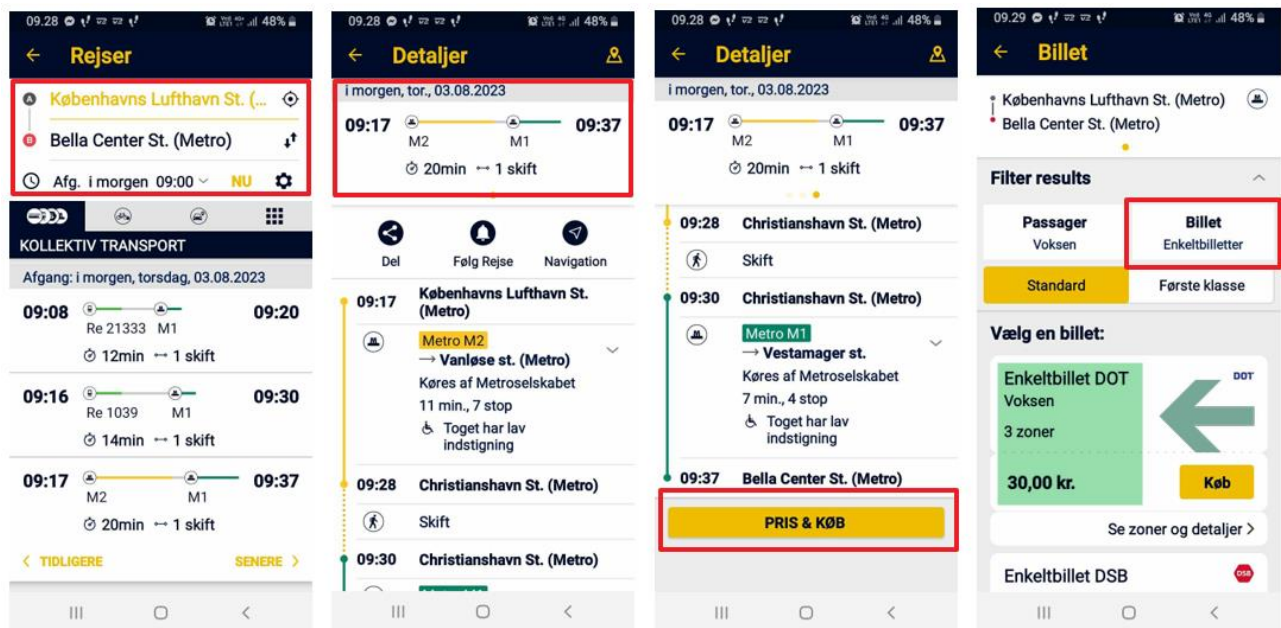
Af billetten, der blev fremvist, kan vi se, at der er tale om en mobilbillet købt via DOT appen, samt at denne er gyldig fra zone 4 og i 2 zoner:



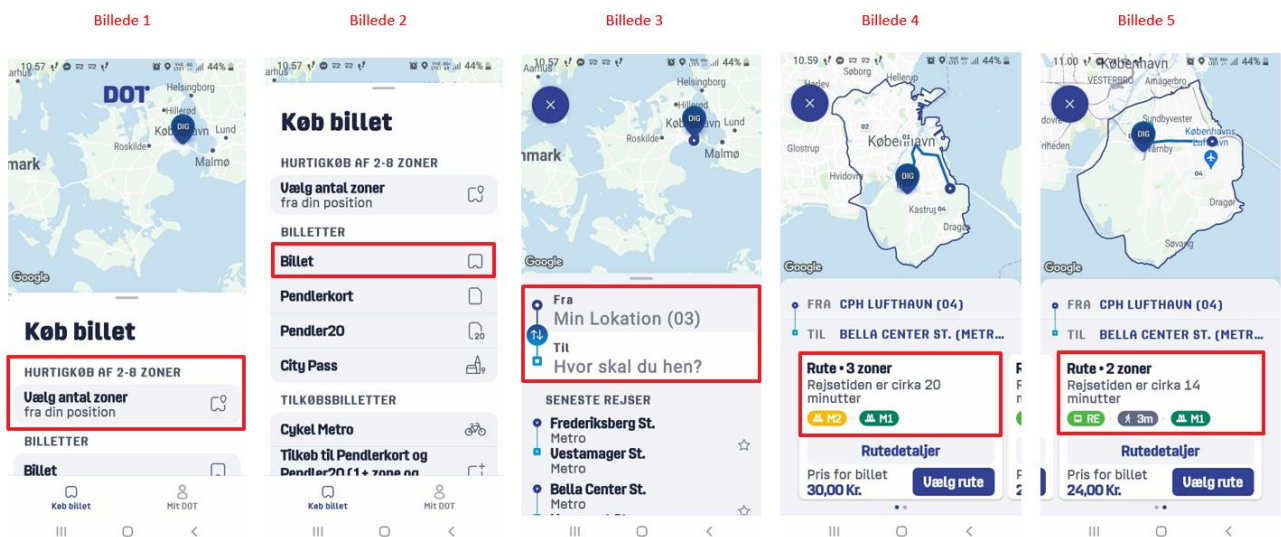
Ved opslag i DOT Back Office fremgår det, at klageren ikke har søgt billetten som til og fra destination, men købt billetten som en 2 zoners billet, gyldig fra zone 04.

Ordreinformation	Billetinformation
Billet information	
BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1004
BILLETNUMMMER: <input type="text"/>	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 2
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1003, 1004
BILLET GYLDIG FRA: 17 Jul 2023 - 09:30:43	SØGNING FRA: IKKE OPLYST
BILLET GYLDIG TIL: 17 Jul 2023 - 10:45:43	SØGNING TIL: IKKE OPLYST
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE: Min lokation: (0): null

Havde klageren lavet søgningen som en destinationssøgning eventuelt via rejseplanen, ville flowet have set ud som nedenfor:



Ved søgning i DOT appen, ville flowet have været:



Billede 1 er det første skrin, som præsenteres for, og vælges her HURTIGKØB, tager appen udgangspunkt i den pågældende lokation, som kunden befinder sig i, og kunden skal herefter selv angive antallet af zoner, der ønskes.

Billede 2 her vælges Billet, hvorefter kunden på **Billede 3** skal indtaste fra og til, og kunden skal rejse, og billetten dermed er gyldig til.

Billede 4 og 5 viser de mulige billetter, der er mulige i forhold til hvilken rejsevej, der ønskes. Går rejsen alene med metroen, altså via Christianshavn, skal den først tilbudte billet (3 zoner) købes - swipes der mod venstre fremkommer alternativet (en 2 zoners billet). Denne rejse foregår først med regionaltoget til Ørestad station, hvor der omstiges til metroen frem mod Bella Center station.

På alle metrostationer er der opsat informationstavler, hvoraf antallet af nødvendige ringzoner (farvede og altid med afsæt i den røde zone) kan aflæses - rejses der med pendlerkort, fremgår også zonenumre (anført med hvidt).

Nedenfor er indsat udklip af de pågældende informationstavler - udklippet til venstre er fra Bella Centeret station og udklippet til højre fra Lufthavnens station:



Af kortet kan det aflæses, at en rejse med billet fra Bella Center til Lufthavnen kræver 2 zoner (rød + dueblå) og en rejse fra Lufthavnen til Bella Center - via Christianshavns station - kræver 3 zoner (rød + dueblå + lyseblå).

Havde klageren været i tvivl om, hvor mange zoner, der skulle købes, ville det dels have været muligt at tage kontakt til en af vores medarbejdere på stationen - netop Lufthavnen station er en bemanded station; eller det ville have været muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, der findes på alle metrostationer, og som sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, der er bemandedt 24/7. Denne operatør vil kunne assistere i forhold til spørgsmål vedrørende billetter, køreplan, rejsetid, generelle spørgsmål, der relaterer sig til metroen etc.

Grundprincipperne om zonesystemet er også tilgængelige på [DOT's hjemmeside](#). Her fremgår det blandt andet under **Ringzoner - billet**:

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, hvor du fysisk befinder dig ved rejsens start. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene.

... og videre under **Dyreste zone bestemmer prisen for rejser på enkeltbillet til korte rejser:**

Når du rejser på enkeltbillet til korte rejser, skal du finde din rute på kortet og lægge mærke til, hvilke farvezoner (zoneringe), den går igennem. Det er altid den dyreste farvezone (ofte den der ligger længst væk), der bestemmer prisen. Uanset om det er der, rejsen slutter, eller om du bare kører igennem zonen undervejs.

... og endelig under **Frem og tilbage koster ikke altid det samme for rejser med enkeltbillet til korte rejser:**

Selv om du vælger den samme rute frem og tilbage, kan du komme ud for, at bussen eller toget kører gennem en dyrere farvezone den ene vej end den anden vej. Du skal derfor nogle gange betale forskellig pris for at komme ud og hjem. Det er den fjerneste (dyreste) farvezone, du kører i undervejs, som bestemmer prisen.

Endelig kan det oplyses, at Passagerpuls (under forbrugerrådet Tænk) den 9. september 2015 har lagt en artikel på nettet, hvor de forklarer, hvorfor ud- og hjemrejse ikke altid er samme pris.

Artiklen kan læses [her](#).

Det er en rigtig ærgerlig situation klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle kunder ens, forholder vi os ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, eller om det måtte være første gang, en kunde modtager en kontrolafgift. Vi forholder os alene til, at det jf. ovenstående er passagerens eget ansvar selv at sikre sig billet, som er gyldigt til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende.

Baseret på det fremlagte finder vi således, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efter følgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis kan vi gøre opmærksom på, at zonesystemet ikke kun omfatter metroen, men hele den offentlige transport, der i øvrigt også har et fælles billetsystem, fælles rejseregler etc.

Det vil således ikke være muligt for Metroen at afskaffe zonesystemet, som i øvrigt blev indført og har været gældende siden slutningen af 1970'erne.

Det skal endeligt oplyses, at der findes flere forskellige billet- og korttyper, og måtte en kunde således finde en billettype uhensigtsmæssig eller besværlig, kan der nemt vælges anden form for rejsehjemmel."

Hertil har klageren bemærket:

" I. Manglende fremsendelse af klageskema

I den fremsendte dokumentation, som er medsendt høringen, kan jeg ikke umiddelbart se at vedhæftede klageskema er vedhæftet.

II. Uforståelig henvisning til DOT Back Office opslag

I min sagsfremstilling (forskellige steder i korrespondancen med Metro Service) har jeg angivet hvorledes jeg har fået 2 zoner "frem" i forbindelse med min rejse mellem de 2 destinationer – ved opslag i Rejseplanen-app'en.

Metro Service's henvisning til et opslag i DOT Back Office, og hvor det anføres "Ved opslag i DOT Back Office fremgår det, at klageren ikke har søgt billetten som til og fra destination, men købt billetten som en 2

zoners billet, gyldig fra zone 04.”, forekommer derfor ikke at være relevant, og ydermere et usagligt argument fra Metro Service’s side, som kun kan opfattes som et forsøg på at fremstille mit køb af 2 zoner, som en (form for) bevidst handling.

III. Henvisning til artikel i Passagerpulsen (under forbrugerrådet Tænk)

At der henvises til artikler, og i øvrigt relativt komplekse forklaringer om ”Grundprincipperne om zonesystemet og Ringzoner” taler nærmest for sig selv, og understøtter mit væsentligste argument i sagen – at billetterings-systemet i den konkrete sag, er uigennemsigtigt, og der bør sikres en forenkling, de steder, hvor det er et åbenbart behov for det.

IV. Opsummering af mine argumenter i klagen samt forventning til sagsfremstillingen og den dokumentation/information, der lægges til grund for Ankenævnets behandling af klagen

Grundet min konstatering af, at klageskemaet tilsyneladende ikke er vedlagt sagen fra Metro Service’s side, og der samtidig er henvist til føromtalte opslag i DOT Back Office, har jeg nedenfor opsummeret mine væsentligste argumenter i sagen til støtte for klagen, men forventer naturligvis at alle relevante objektive forhold og omstændigheder, lægges til grund for afgørelsen af min klage.

Opsummerende:

- Det fastholdes, at det ikke giver mening, at der kan være forskel på prisen, og antallet af zoner på ud og hjemrejsen, når man rejser igennem samme zoner, og forholdene er fuldstændig identiske
- Det fastholdes, at kontrolafgiften skal ophæves, og Metro Service skal ændre sine zone-, billetterings-regler, og Rejseplan-app'en samt øvrige selvbetjeningsløsninger, med henblik på at sikre gennemsigtighed og klarhed til gavn for alle rejsende, og stewarder
- At man bør kunne stole på informationer – uanset rejsevej – der indhentes via Rejseplanen-app'en, om pris og antal zoner mellem A & B destinationer
- At Rejseplanen-app'en tilføjes en funktionalitet, der ”advarer” mod forskelle i priser på ud og hjemrejse, da man modsat fald ikke kan have tillid til Rejseplanen-app'ens gengivelse af rejseplan og pris
- At det er ulogisk, at en billet via Rejsekortet altid sker med 2 zoner på den, aktuelle rejse, uanset hvorfra rejsen startes

”

Hertil har indklagede bemærket:

” Vi må igen henvise til, at klageren, da han søgte rejse fra Københavns Lufthavn til Bella Center, fik flere mulige rejseveje.

Rejse 1 med regionaltoget (Lufthavnen -> Ørestad -> Bella center) hvilket kan gøres på en 2 zoners billet, da rejsen foretages i zonerne 4 og 3.

Rejse 2 med Metroen (Lufthavnen -> Christianshavn -> Bella center) dette kræver en 3 zoners billet, da rejsen foretages i zonerne 4, 3 og 1 .

Klagerens søgning i Rejseplanen giver altså 2 mulige rejser (som beskrevet ovenfor): Rejse 1 med DSB og Metro og rejse 2, der alene foretages med Metroen.

Der er således tale om 2 helt forskellige rejseveje.

Vi skal præciseres, at vi ikke forholder os til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, men alene forholder os til, at det er kundens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Måtte en kunde have brug for assistance, er det altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som findes på alle vores stationer og som sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, der er bemandedt 24/7. Operatøren vil kunne råde og vejlede i forhold til blandt andet billetter, herudover kan det nævnes, at netop Lufthavnen station er en bemanded station, hvor vi altid har personale, der kan spørges til råds og hjælpe kunderne.

Vi må fastholde, at en rejse (ud- og hjem fra Lufthavnen til Bella Center) er den samme, når der anvendes samme rejsevej og transportmiddel - 2 zoner hvis der køres via Ørestad og 3 zoner hvis rejsen går via Christianshavn.

Igen skal vi henvise til vores tidligere forklaring omkring zoner, jf. vores mail af 2. august 2023.

Det nuværende zonesystem, hvor informationer kan findes på [DOT's hjemmeside](#), har eksisteret i næsten 50 år og gælder for alle trafikselskaber på Sjælland.

Ydermere kan der læses nærmere om brug af kort og billetter m.m. i Vejledningsdokumentet (vedhæftet er det dagældende).

Billetsamarbejdet, zonesystemet og rejsereglerne er fælles for offentlig transport på Sjælland, og det ville således ikke være logisk, hvis regler og retningslinjer ikke som udgangspunkt var ens, og der skulle gælde vidt forskellige forhold for billetter m.m. i de enkelte trafikselskaber under det fælles DOT samarbejde.

Vi må således uændret fastholde, at klageren modtog en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt. Klageren fremviste en billet købt i zone 4 og med gyldighed til 2 zoner, altså gyldig i zonerne 3 og 4. Klageren blev billetteret efter metroen havde forladt Lergravsparken, zone 1."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand