

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0256
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen uden metrotillæg på et pendlerkort købt i Skånetrafikens app
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke fremgår på billetten, at den ikke er gyldig i Metroen, og at dette ikke er blevet kommunikeret tydeligt til hende, samt at billetten ligner andre billetter, hun har købt, som er gyldige i Metroen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
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 skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for en tilkøbsbillet på 12 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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:

I september 2019 blev der på baggrund af lov om Metro Cityringen indført et metrotillæg for at rejse med Metroen. På Rejsekort og enkeltbilletter bliver metrotillægget pålagt billetprisen automatisk, men ved køb af pendlerkort skal Metro tilvælges, hvis kortet skal være gyldigt til rejse dér.

Da klageren, som er svensk, men er bosat i Danmark, fik midlertidigt arbejde i Sverige, planlagde hun at pendle til Malmø med Øresundstog fra Ørestad st. (som både er tog- og metrostation), og i Skånetrafikens app købte hun den 19. juli 2023 et 30-dages pendlerkort.

Fem dage senere, den 24. juli 2023, havde hun efter arbejdstid planer, som indebar en ændret rejserute, og om aftenen tog hun derfor Metroen hjem til sin bopæl. Efter Bella Center st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da hun foreviste nedenstående pendlerkort, som var gyldigt i den pågældende zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende metrotillæg.

Foto af klagerens pendlerkort fra stewardens PDA:

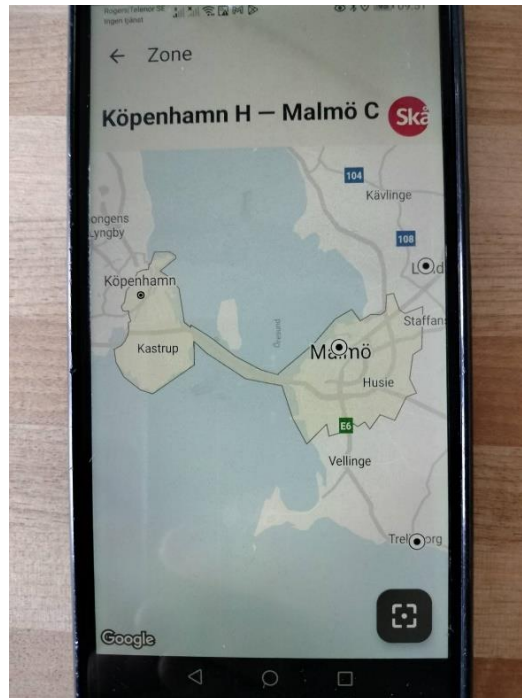


Klageren anmodede den 31. juli 2023 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Controller claims my Skånetrafiken ticket is not valid for travel. However the ticket clearly shows the zones it is valid for, which includes the centre of Copenhagen, and is normally accepted for. This is clearly visible inside the app as seen in the attached picture showing the zone and further specified in the terms and conditions:

"3.4.1 An activated ticket in the Skånetrafiken app is a valid travel document within the geographical area shown on the ticket in the Skånetrafiken app."

Klagerens vedhæftede foto:



Den 2. august 2023 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at klagerens pendlerkort ikke inkluderede det krævede metrotillæg for at rejse med Metroen, hvorfor hun ikke havde haft gyldig billet til sin rejse. Metro Service anførte, at der på deres hjemmeside har været tilgængelig information om metrotillægget siden 2018, og oplyste videre, at hun aktivt skulle til- eller fravælge metrotillægget ved køb af pendlerkort, samt at hun også kunne købe en tillægsbillet til pendlerkort til rejser med Metroen.

Hertil svarede klageren blandt andet følgende til Metro Service til støtte for sin anmodning om frafald af kontrolafgiften:

"I understand you are saying that special rules which were unknown to me apply to the commuter ticket, whereby an add-on is required to travel by metro, not for the normal tickets but only for the 30-day ticket. This can be read far down in the fineprint, however it is not found anywhere else, and is an exception to all other Skånetrafiken and DSB tickets where ticketing is done entirely by zones.

A valid ticket in the zone is usually always valid in the zone. I have only travelled on single tickets before between Malmö and Copenhagen, only occasionally on the metro, and had had this ticket for 2 days when I met the inspector.

...

Indeed I had ensured that my pass had the correct zones and I have attached a picture of the ticket showing the zones for which it is valid. The inspector said that he can see on my ticket that it is not valid on the metro. Please clarify where on my ticket I can see this. What I can see is that it is valid in the zone..."

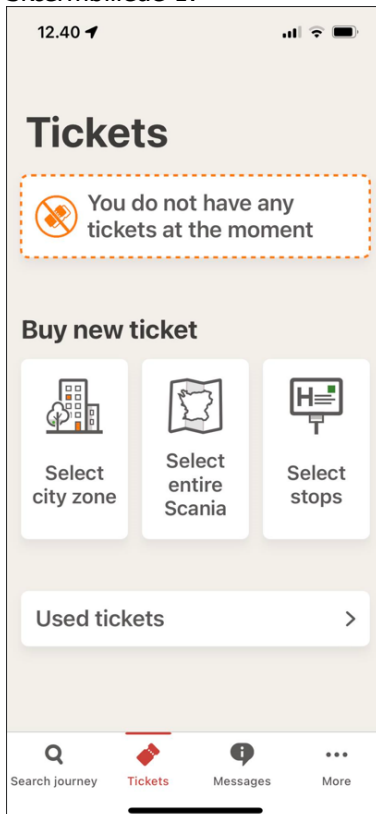
Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 4. august 2023 og oplyste, at DSB, bus og Metro er forskellige transportvirksomheder, og at det kun er i Metroen, at der kræves et tillæg, hvorfor hendes pendlerkort kunne benyttes i DSB-tog og busser, hvilket hun kunne læse mere om på

hjemmesiden. Metro Service anførte igen, at hun ikke havde haft gyldig rejsehjemmel, fordi hun ikke havde købt metrotillæg til sit pendlerkort.

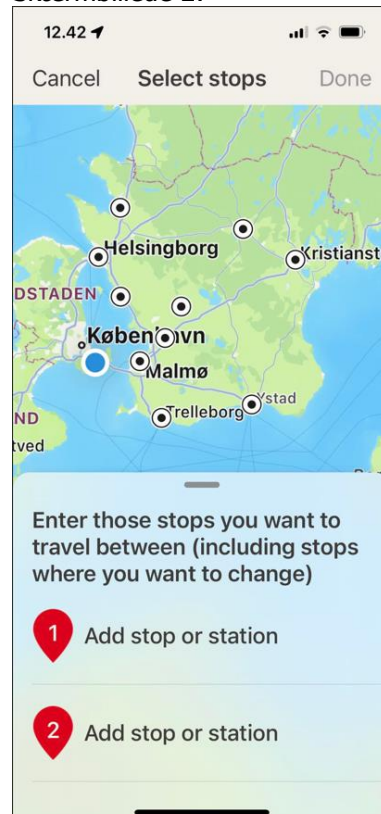
SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Købsflowet i Skånetrafikens app:

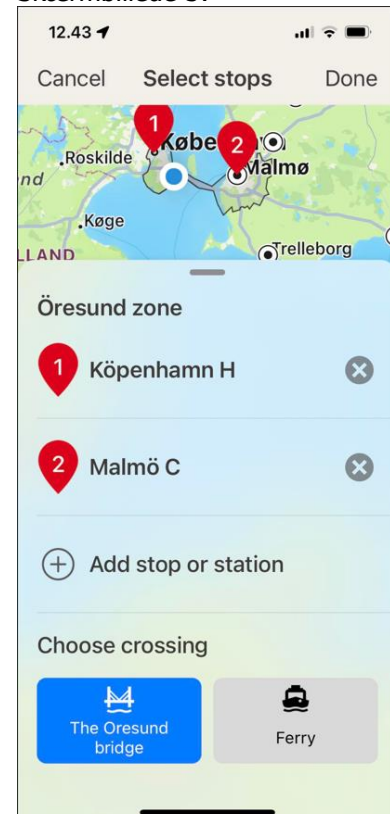
Skærbillede 1:



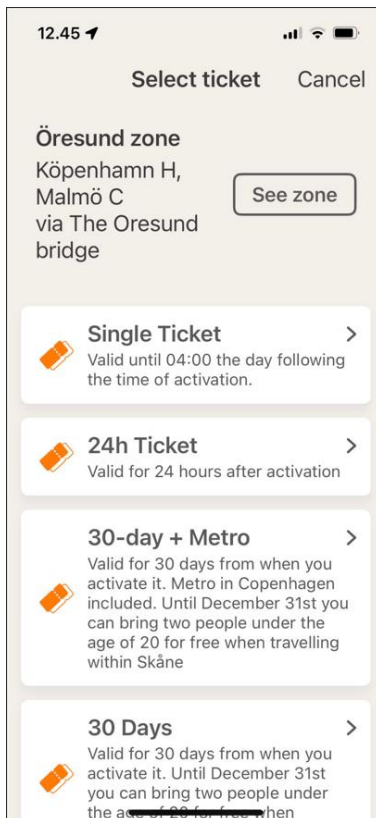
Skærbillede 2:



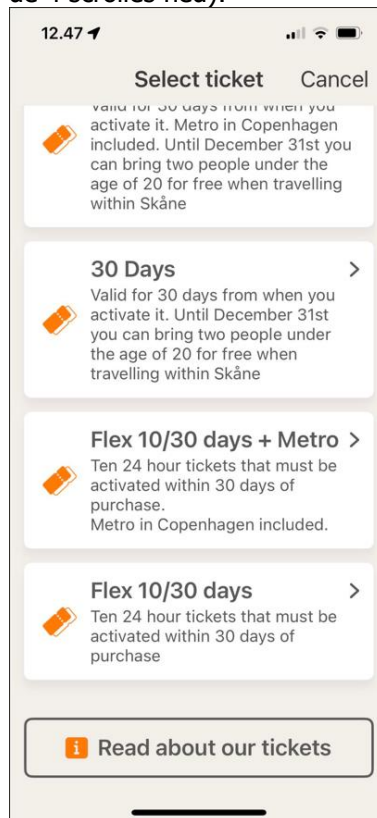
Skærbillede 3:



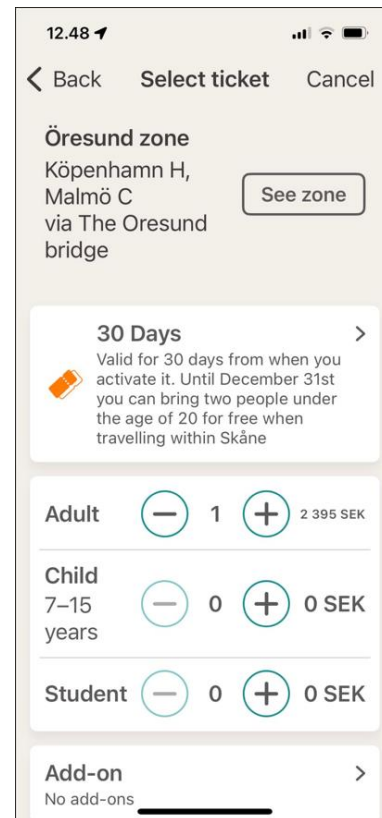
Skærmbillede 4:



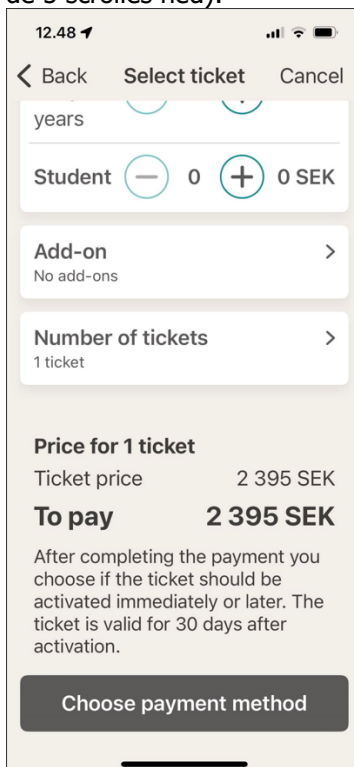
Skærmbillede 5 (når skærmbillede 4 scrolles ned):



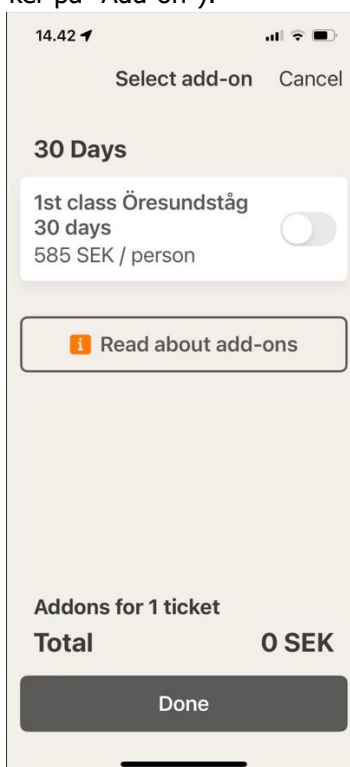
Skærmbillede 5:



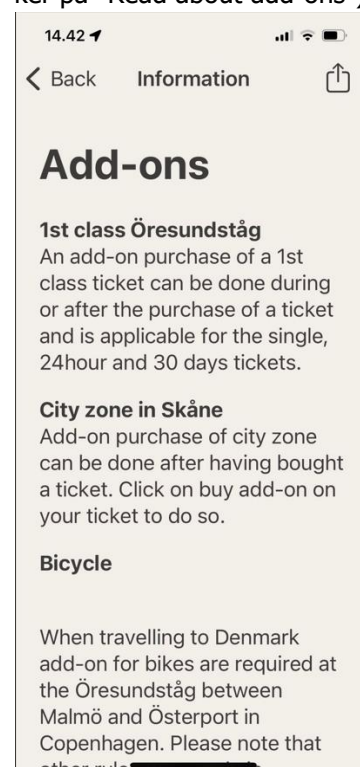
Skærmbillede 6 (når skærmbillede 5 scrolles ned):



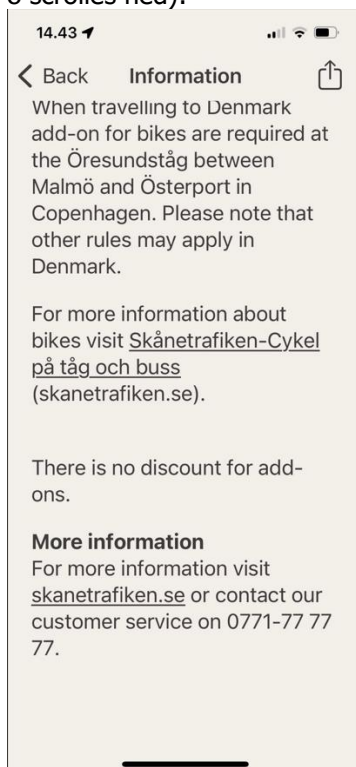
Skærmbillede 7 (når man klikker på "Add-on"):



Skærmbillede 8 (når man klikker på "Read about add-ons"):

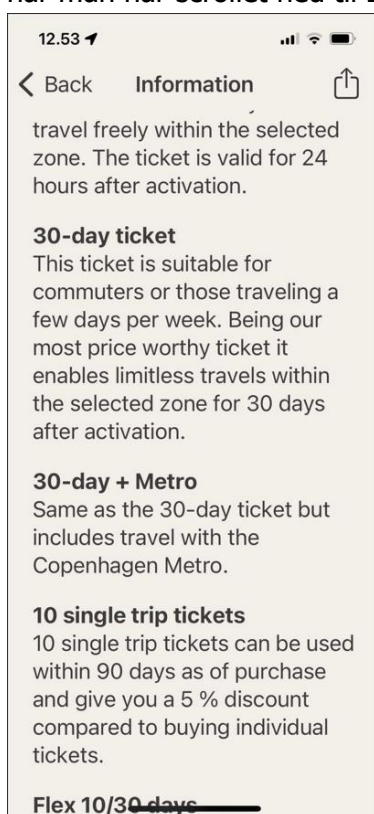


Skærbillede 9 (når skærbillede 8 scrolles ned):

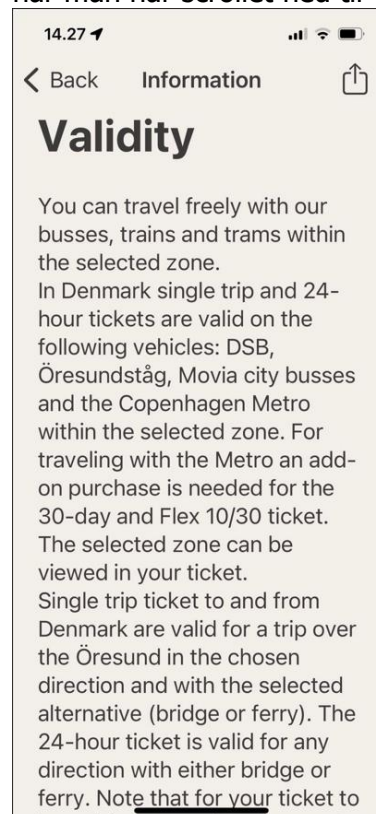


Hvis man på skærbillede 5 klikker på "Read about our tickets" får man vist følgende:

når man har scrollet ned til 2. skærbillede:



når man har scrollet ned til 4. skærbillede:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at der med Metrotillægget er sket en fravigelse af principet om, at billetter og kort i København som udgangspunkt er gyldige til den købte periode, de valgte zoner og kan benyttes i bus, tog og Metro.

Trafikvirksomheder i et billetsamarbejde har efter ankenævnets opfattelse derfor en særlig forpligtelse til tydeligt at oplyse kunden herom, når billetter og kort er begrænsede til specifikke transportformer.

Ankenævnet har i to tidligere afgørelser (sag 2020-0017 og sag 2021-0144) udtalt henholdsvis, at det ville være god kundeservice, hvis det fremgik af det endelige pendlerkort, når der ikke er tilvalgt metrotillæg, og at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kan man ikke udelade en så vigtig oplysning om manglende Metrotillæg på pendlerkort.

Selv om afgørelserne vedrørte DOT's pendlerkort, er det ankenævnets opfattelse, at den særlige oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold også gælder for pendlerkort udbudt af Skånetrafiken til transport i Danmark, når hændelsen finder sted i Danmark.

Det er videre ankenævnets opfattelse, at det som udgangspunkt ikke kan lægges passageren til last, at den pågældende ikke er opmærksom på, at pendlerkortet ikke er gyldig til rejser med Metroen i de zoner, som pendlerkortet omfatter, når det ikke fremgår af selve pendlerkortet, at det er uden Metrotillæg. I denne forbindelse, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen på pendlerkortet, idet Metro Service deltager i billetsamarbejdet med Skånetrafiken.

Hertil kommer, at når kunden først (måske fejlagtigt) har valgt billetten "30-days" i Skånetrafikens app, i et tilfælde, hvor en af de indtastede destinationer (også) er en Metrostation, bliver der ikke i købsflowet oplyst om, at billetten ikke er gyldig til rejser med Metroen, hvilket er særdeles vildledende og uhensigtsmæssigt, når det manglende tillæg har den konsekvens, at kunden risikerer en kontrolafgift på 750 kr. Det bemærkes, at det heller ikke i købsflowet til "30-days" billetten er muligt at tilvælge Metro som "add-on".

Den omstændighed, at kunden for at oprette sig i appen skal godkende handelsbetingelserne, kan under disse omstændigheder ikke føre til en anden vurdering, da reglerne om metrotillægget ikke er særligt fremhævet i de generelle handelsbetingelser.

Efter en samlet bedømmelse af nærværende sags omstændigheder, herunder at den ene af destinationerne også var en Metrostation, finder ankenævnet, at det ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt for klageren, at hendes pendlerkort ikke var gyldigt i Metroen, og Metro Service skal derfor fratage kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for en tilkøbsbillet på 12 kr., som hun rettelig skulle have købt.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for konkret omgåelse, da det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift til klageren, som nu er vidende om, at det er nødvendigt at tilkøbe Metrotillæg, og at en generel omgåelsesrisiko kan afværges ved en tydeligere information til kunderne.

Metro Service skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet for sagens behandling og må selv gøre eventuel regres over for Skånetrafiken.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det ikke fremgår i billetten, og ikke heller ved køb af billetten, at den ikke er gældende i metro eller at et særligt tillæg er nødvendigt for at rejse i metro. Ikke heller hvis man klikker ind og læser den ekstra information der findes i appen om tillæg findes der nogen information om metrotillæg, kun om de andre tillæg. Det fremgår tværtimod faktisk af billetten at den er gyldig i zonen hvilket tydeligt vises på et kort. Billetten er stort set identisk med de andre billetter, der er gyldige i metron, den eneste forskel er at gyldigheden er længere.

Jeg har for avsigt at betale og altid betaler i offentlig transport. Den eneste grund til at det ikke er sket den her gang, er den misvisende og utydelige information fra Metro Service A/S, Skånetrafiken og DSB. I Danmark bruger jeg normalt rejsekort i Metro og Skånetrafikens appbillet hvis jeg rejser til Sverige. I sommer har jeg dog købt 30-dageskort for et midlertidigt arbejde i Sverige. Kontrolafgiften er pålagt 5 dage efter det at jeg købt billetten. Normalt tager jeg ikke metro, men da jeg skulle et andet sted efter arbejde tog jeg metroen hjem denne dag. Fra hvad jeg kender fra tidligere billetter og fra hvad jeg kan se i appen er den gyldig i den zone den angiver at den er gyldig, inklusive metro.

Jeg har tjekket at billetten gælder i zonen og der er ikke noget i billetten der taler for andet. Normalt gælder at en gyldig billet i en zon er gyldig i den zon det står at den er gyldig.

Kontrollanten mener at han kan se i billetten at "den ikke er gyldig i metro". Det mener jeg man faktisk ikke

kan. Jeg har spurgt Metro Service A/S ved dette og ikke fået noget svar. Tværtimod, er det sån at hvis man kigger i billetten er der et tydelig kort over hvor billetten er gyldig og hvilke zoner og hvilke stationer, inklusive metrostationer. Jeg ville gerne ha vedhæftet dette hvis mulig, men kan ikke se at der er mulig, men kan gerne sende det ind.

Den er også identisk til den enkelbillet eller 24-timersbillet jeg plejer at købe i samme app med den eneste forskel at tidsperioden er angivet længere. At en billet med en længere gyldighed ville mene at den ikke er gyldig inden for særlige transportslag er et meget usædvanligt system, ikke intuitivt og noget der man kunne og burde kommunikere tydeligere. Det kunne for eksempel stå i billetten at den "ikke gyldig i CPH metro".

Metro mener de har ført en kampagne i medier 2019, når den her regel var ny. Ved den tid boede jeg ikke i København. Jeg synes det er underligt at henvise til en ekstern kampanj der er 4 år gammel når man har mulighed for at kommunikere direkte med køberen via appen, eller muligvis med information på stationen/i metroen. Man kunne godt bede Metro Service og Skånetrafikken at bedre informere ved køb og fremfor alt på selve billetten som jo er den man som rejsende normalt bruger til at se at man har det korrekte billet for rejsen. "

Indklagede anfører følgende:

" Klager har den 24. juli 2023 modtaget en kontrolafgift i metroen, idet hun fremviste et pendlerkort, hvor til der ikke var valgt metro - klageren havde ikke tilkøbt billet til metroen via Add on, eller anskaffet en almindelige tilkøbsbillet til pendlerkortet, enten via de på stationerne opsatte billetmaskiner eller via DOT appen.

Klageren blev billetteret efter metroen havde forladt Sundby station og klageren oplyste, at skulle til Bella Center station.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – 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 trafiksselskabernes 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.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#), der gælder for offentlig transport i Danmark, 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.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Vi har været i dialog med Skånetrafiken som udbyder denne app.

De oplyser, at det tydeligt fremgår, når der anskaffes et 30 dages Øresundskort, at der ved købet skal tages stilling til, om dette kort skal inkludere Metro eller ej.

Kunden er i købsflowet blevet præsenteret for nedenstående valg:



Som det fremgår nederst, er det muligt at læse yderligere om de udbudte billetter under ”**Læs om våre billetter**”.

Her fremgår først informationer om de enkelte billetter og derefter oplyses om gyldigheden for de forskellige billetter:

30 dagar

Vår 30-dagarsbiljett passar dig som pendlar alla eller några dagar i veckan och är vår mest prisvärda biljett. Res så mycket du vill inom din zon under 30 dagar från aktivering.

30 dagar + Metro

Gäller som 30-dagarsbiljett och inkluderar Metron i Köpenhamn.

Flex 10/30 dagar

Med flex 10/30-dagarsbiljetten får du 10 stycken 24-timmarsbiljetter att använda inom 30 dagar från köpet. Passar dig som reser ganska ofta. Du får upp till 50 % rabatt jämfört med om du hade köpt biljetterna en och en.

Flex 10/30 dagar + Metro


Gäller som Flex 10/30-dagarsbiljett och inkluderar Metron i Köpenhamn.

Giltighet

Du kan resa fritt inom den zon du köpt med Skånetrafikens bussar och tåg i Skåne. På den danska sidan gäller enkelbiljetter och 24-timmarsbiljetter på DSB:s tåg, Öresundståg, Movias stadsbussar och Metron i Köpenhamn inom den zon du köpt. **För att resa med Metro med 30-dagarsbiljett och Flex 10/30 krävs Metrotillägg.** Zonen visas på kartan under din biljett. Enkelbiljett till eller från Danmark gäller för en resa över Öresund i den riktning samt via den överfart (bro eller färja) du har valt. 24-timmarsbiljett gäller i valfri riktning via vald överfart

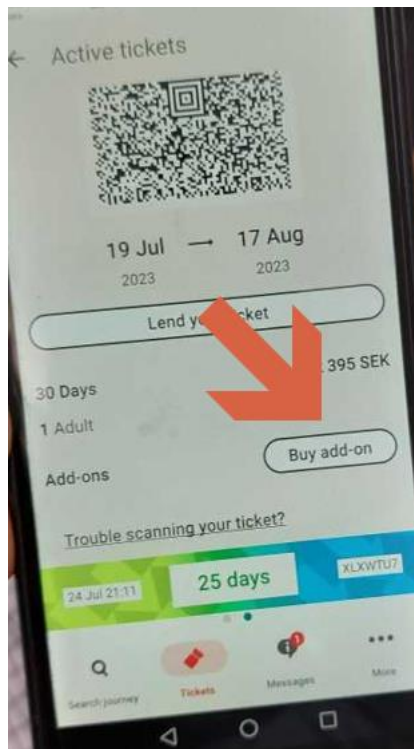
Under gyldighed fremgår det tydeligt, at almindelige enkeltbilletter og 24-timers billetter gælder til rejse med alle transportmidler i hovedstadsområdet, hvorimod der ved 30-dagesbilletter og Flex 10/30 kræves Metrotillæg.

Klageren har købt det pågældende 30 dages Øresundskort den 19. juli 2023, kl. 07:01

30 dagar – Öresund	
2023-07-19 07:01	XLXWTU7
Giltighet	
2023-07-19 - 2023-08-18	
FL_KM_A	
	2395.00 SEK

Altså blot 5 dage før kontrolafgiften udstedes.

Når man har et kort, som klagerens, er det altid muligt at købe tillæg ved at benytte ”Buy add-on”

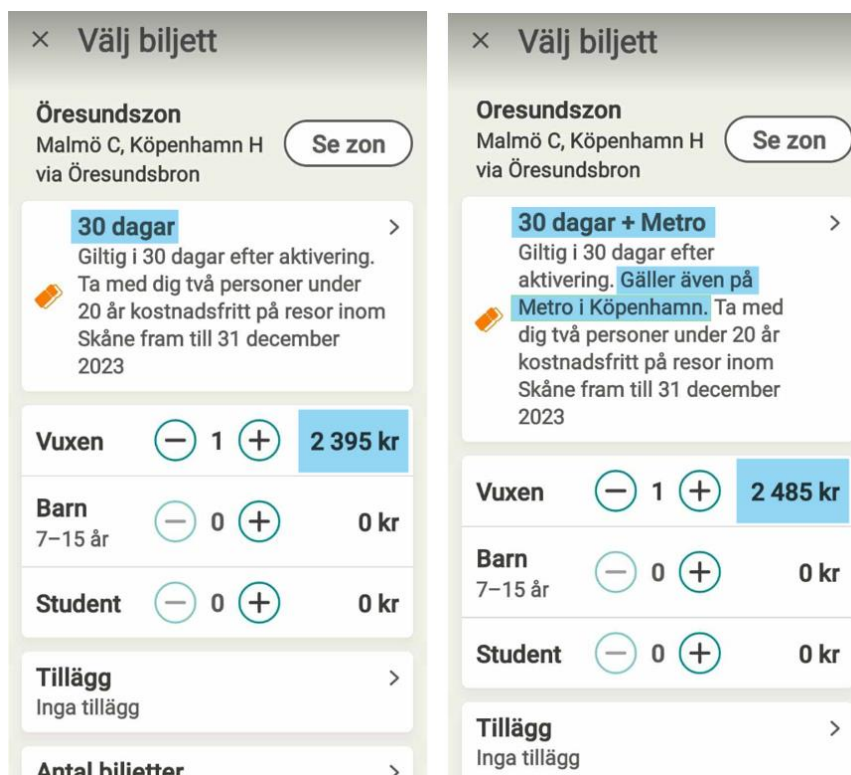


Når man, som i klagerens tilfælde, pludselig - af den ene eller anden årsag - ønsker at ændre rejserute og/eller transportoperatør, må man sætte sig ind i, hvilke regler der gør sig gældende, om nogen.

Klageren kunne have valgt at tjekke rejsereglerne, vejledning i brug af kort og billetter på DOT's hjemmeside eller gjort brug af de gule opkaldspunkter, som findes på alle metrostationen, såfremt det pludselig var et ønske at benytte metroen.

Af [rejsereglerne](#) fremgår det som allerede anført ovenfor, under pkt. 2.7.1., at der kræves metrotillæg ved rejse med metroen, og af [Vejledningsdokumentet](#) under pkt. 4, at det for pendlerkortet, udover de nødvendige zoner, også kræver metrotillæg, alternativt en tillægsbillet som anført under punkt 5.

Ved ikke at tilvælge metrotillægget eller købe en tillægsbillet, har klageren således ikke betalt for sin rejse med metroen. I forhold til køb af 30 dages kortet er prisforskellen 90 kr., som anført nedenfor:



Skånetrafiken og Metro Service er 2 forskellige selskaber og har klageren kommentarer til Skånetrafiks hjemmeside, appens udformning eller informationer der gives de respektive steder, må disse kommentarer rettes direkte til Skånetrafiken. Vi har ingen indflydelse på Skånetrafikens hjemmeside, de givne informationer, appen m.m.

Vi skal igen henvise til, at information om metrotillægget fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, af vejledningsdokumentet samt at DOT's hjemmeside.

Baseret på ovenstående er det således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, hun ikke havde betalt for, hvorfor vi anser kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt. På baggrund heraf opretholder vi således vort krav på 750 kr."

Hertil har klageren bemærket:

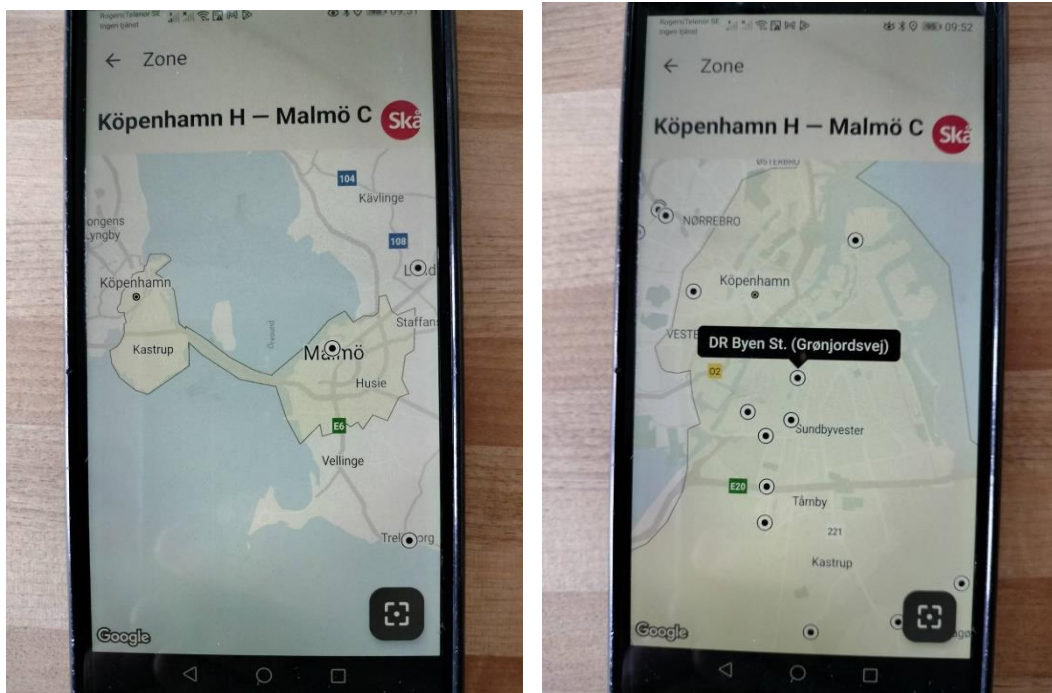
"Jag menar fortsatt att det är orimligt att kräva att man ska läsa information om ANDRA biljetter än den man har köpt för att därifrån försöka dra slutsatser om vilken giltighet EN ANNAN biljett har. Särskilt när annan motstridig information framgår av själva biljetten.

Informationen som står i min biljett är alltså fel, och jag förväntas för att känna till dess rätta giltighet i stället dra slutsatser utifrån information som fanns om andra biljetter än den jag köpte vid köpstillsfället.

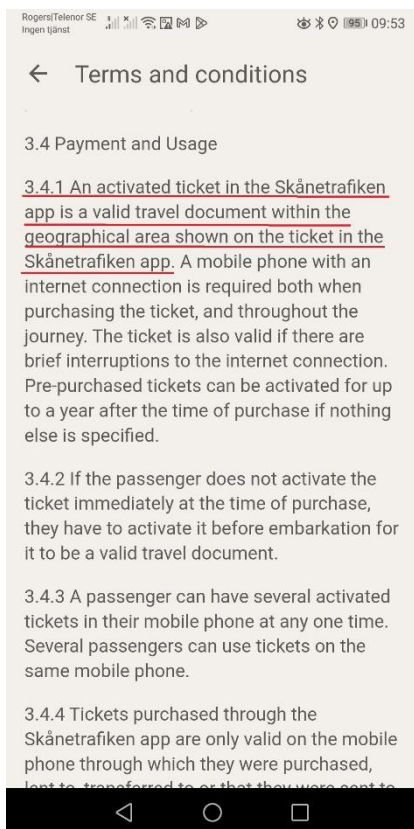
Det bör framgå av själva biljetten vilken giltighet den har, och gärna också under köpet. När de säger att det "framgår av köpsflödet" så menar de att man ska läsa om andra biljetter än den man köper vilket man inte alltid gör, särskilt inte om valet inte är relevant vid köpet.

Jag köpte biljetten för att åka från Örestad till Malmö med Öresundståg och har inte läst detaljerad information om andra biljetter, vilket jag menar är normalt när man köper en biljett. I biljetten finns dessutom information som talar för att den är giltig. Dessutom är alla andra likadana biljetter med andra tidsperioder också giltiga i metron.

Metroservice menar alltså att jag ska misstro informationen som finns i biljetten (där man kan klicka "See zone" för att se vilka zoner den är giltig för) och i stället läsa alla detaljerade villkor.



Om jag läser villkoren, ska jag inte heller känna att jag har fått ett tillräckligt svar under den första punkten som tar upp biljettens giltighet, för där jag kan läsa, **3.4.1: "An activated ticket in the Skånetrafiken app is a valid travel document within the geographical area shown on the ticket in the Skånetrafiken app."**



Utan jag ska misstro även denna information och läsa vidare ända ner till paragraf 4.3.1. Först där framkommer att det kan vara problem att använda 30-dagarsbiljetten i metro och där finns den paragraf om "Giltighet" som Metro bifogat i sitt svar - den kommer alltså först **efter** ytterligare information i villkoren som får det att verka som att biljetten är giltig och att den zon som anvisas är korrekt.

Detta tycker jag är ett orimligt sätt att förmedla information om en biljetts giltighet. Att kontrollanterna själva har problem med att veta vilken biljett som gäller var är väl ett nog så gott tecken på att biljetterna inte är tydliga.

Man bör kunna lita på att den information som framgår klart och tydligt i biljetten om dess giltighet är korrekt. I detta fall finns det inget som tyder på att den inte går att använda i metron. Tvärtom finns en zonkarta som visar var biljetten är giltig och den innehåller en stor del av Köpenhamns metroområde, och med metrostationerna utpekade. Första delen av villkoren styrker vidare bilden att biljetten är giltig, liksom det faktum att alla andra biljetter av samma typ, men för en andra tidsperioder, också är giltiga.

Jag vill betala för mig i offentlig transport och göra rätt. Men det kräver också att biljettförsäljarna gör sitt för att det ska vara möjligt. Om det hade varit tydligt i biljetten att den inte kunde användas i metron, hade jag åkt hem med Öresundståget i stället, eller checkat in med mitt rejsekort som jag alltid annars gör. Den enda anledningen till att jag den här gången inte gjort det och fått en kontrollavgift är för att informationen som finns i biljetten är felaktig och missvisande.

Därför vidhåller jag att kontrollavgiften ska annulleras och ersättas med en vanlig avgift för resa med metro.

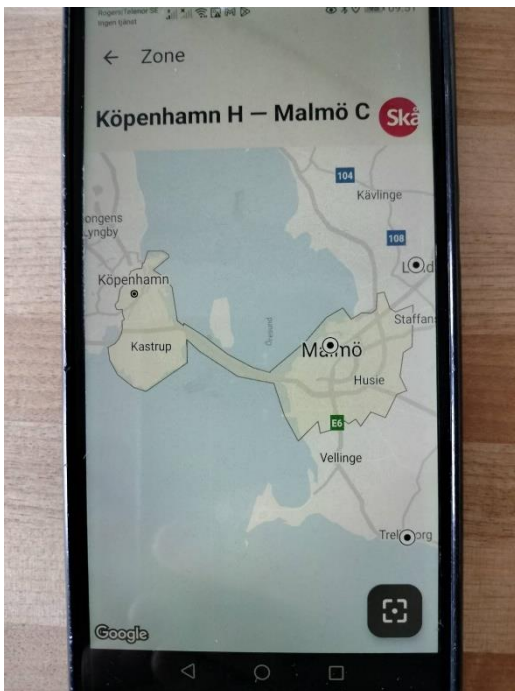
Därtill vill jag rekommendera att DSB och Skånetrafiken förbättrar sin biljettinformation så att den är korrekt. Det är ni som har makt och möjlighet att hjälpa resenärerna att göra rätt och spara oss alla tid och frustration.

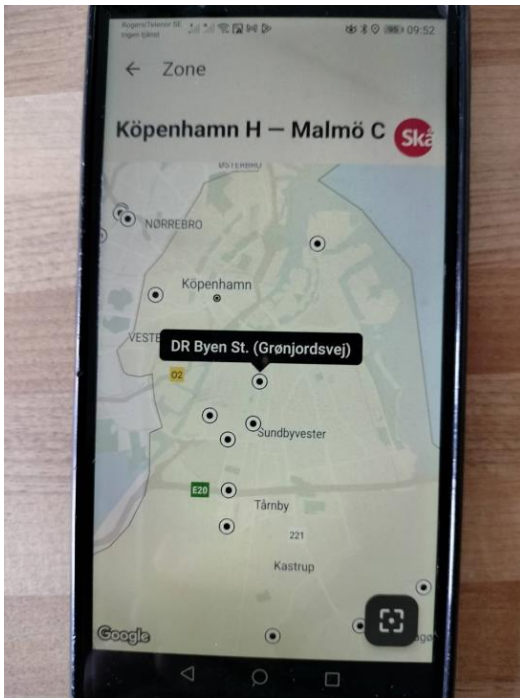
”

” Det er sket noget lignende med det første mail. Prøver nu igen.

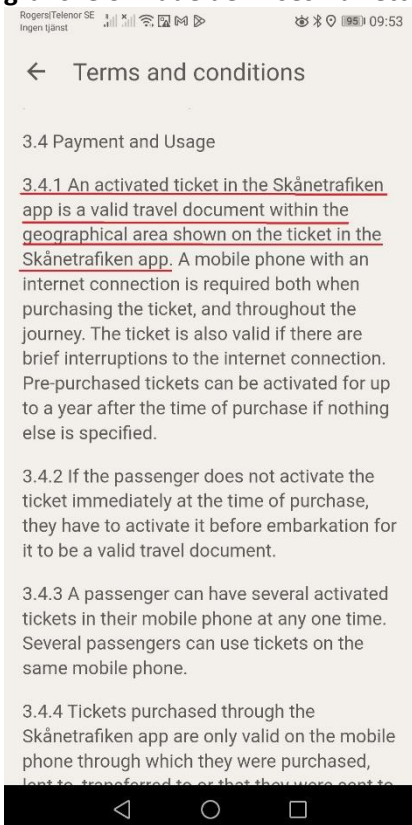
Undskyld, jeg ved ikke rigtigt hvad der er sket med formatet. Prøver igen. Bekræft gerne hvis du kan åbne dem.

Her er billederne fra zonekortet inde i selve billetten der man kan tjekke hvor den er gyldig:



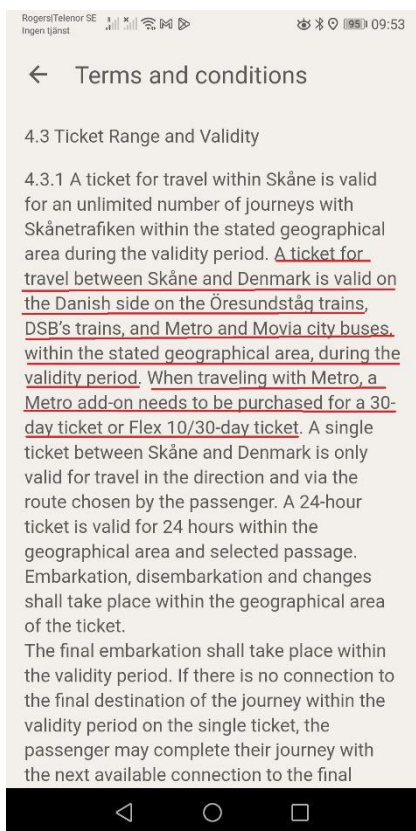


Her er billede fra brugervilkårene i appen, der i det første forklarer at billetten er gyldig **inden for det geografiske område der vises i billetten.**



Jeg synes at jeg ved at kontrollere denne information i appen, har gjort rimelig meget for at forsikre mig ved at billetten er gyldig. For at nå frem til den information Metroselskabet henviser til, skal jeg altså selv efter det at jeg (to gange) tror jeg har fået svar på mit spørgsmål, fortsatte at læse videre alle Terms and

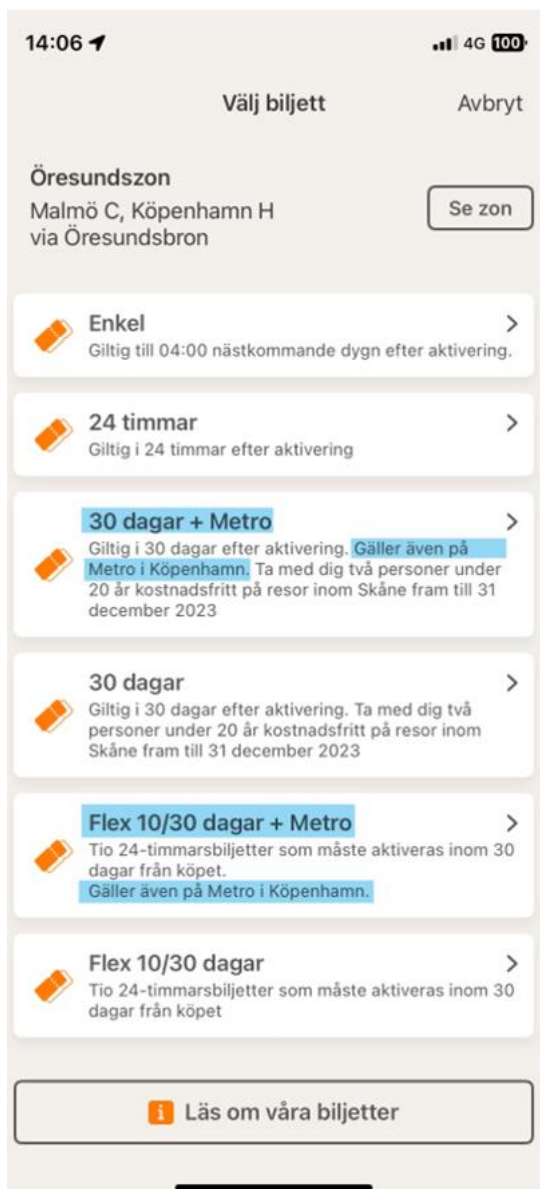
conditions fra perm til perm der det længere nede står, meget kort om undtagelsen i metro for 30-dagers kortet.



Forstår det ikke er op til dig, men hvis det kan sendes videre tror jeg det kunne forbedre brugeroplevelsen hvis det ville være muligt at vedhæfte billeder direkte ved den oprindelige klage. ”

Hertil har indklagede bemærket:

” Vi må fastholde, at der i forbindelse med købsflowet – efter kunden indledningsvis har valgt hvor fra og til hun vil rejse og om dette skal være via Öresundsbron eller Färja, fremkommer oversigt over hvilke billettyper, der er at vælge imellem og nederst på samme side, kan der læses om de forskellige billettyper – **Läs om våra biljetter:**

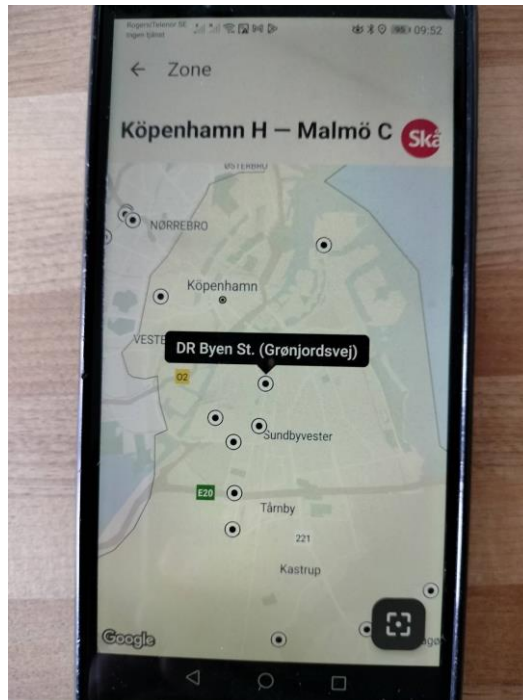
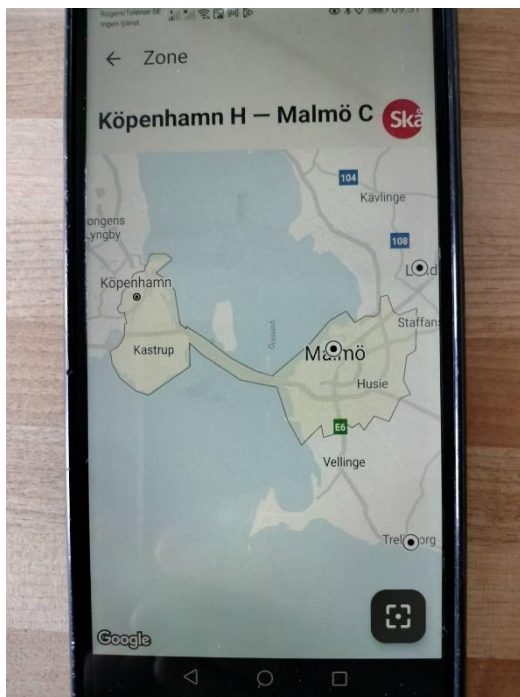


Det er korrekt, at klageren kan køre i det markerede område (billederne indsat nedenfor) – hvis billetten **"30 dagar eller Flex 10/30 dagar"** vælges, kan kortet benyttes i alle transportmidler **med undtagelse af Metroen**. Ønsker kunden at have mulighed for at benytte Metroen, må der vælges **"30 dagar +Metro eller Flex 10/30 dagar +Metro"**.

Har kunden købt et almindeligt 30 dages kort eller Flex 10/30 dage, kan der tilkøbes adgang til brug af Metroen ved at købe tillæg via **Add on**.

Vælges der **Enkel** eller **24 timers billet**, er Metro inkluderet, derfor ingen valgmulighed her.

Kunden gøres således allerede indledningsvis opmærksom på, at der er særlige forhold, der gør sig gældende i forhold til Metroen.



Hvis klageren har kommentarer i forhold til Skånetrafikens app eller udformning og informationer, må vi desværre henvise til at kontakte Skånetrafikken, idet vi ingen indflydelse har på hverken udformning eller de informationer, der bliver givet her.

Hvor om alting er, havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret i metroen og jf. de fælles landsdækkende rejseregler, påhviler det kunden selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises ved billettering – kan der ikke fremvises gyldigt kort eller billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Det er således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse (rejse med metroen), som hun ikke har betalt for, hvorfor vi opretholder vort krav.”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævningsformand