

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0216
Klageren:	XX Malmø, Sverige
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på billet i Skånetrafikappen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde købt billet med Metrotillæg netop for at sikre sig, at den var gyldig til at rejse med Metroen Indklagede fastholder kontrolafgiften, da billetten manglende den zone, som klageren rejste i, selv om den var gyldig til Metroen som sådan.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 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.

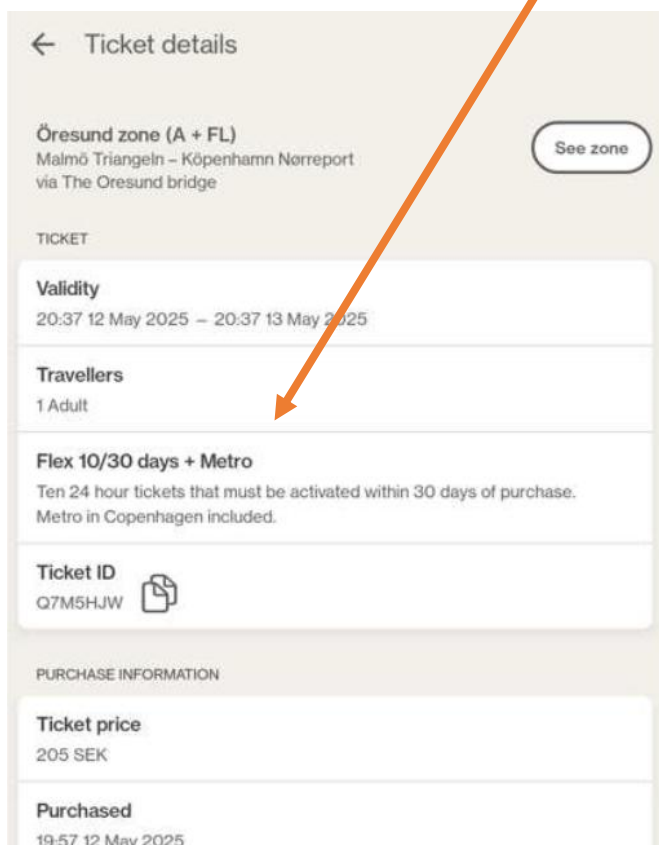
- oOo -

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:

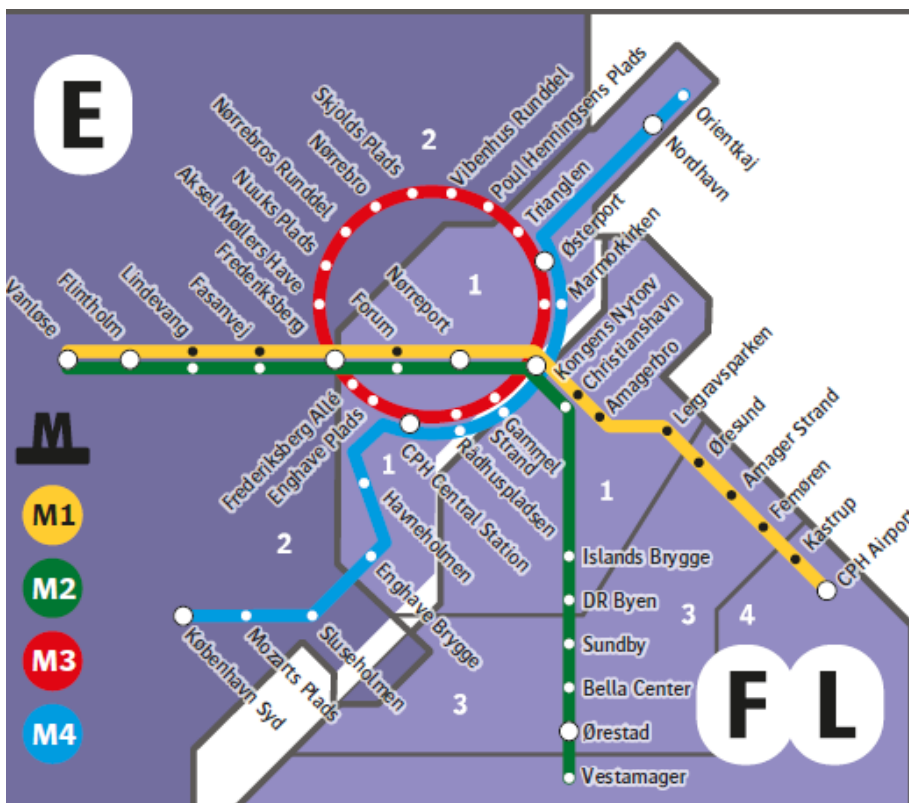
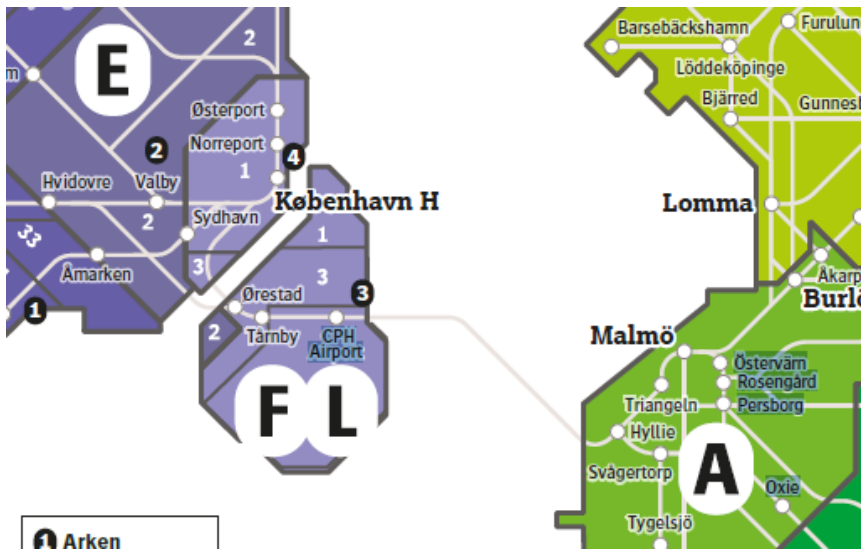
Ifølge klageren, der bor i Malmø, er han næsten aldrig i København, men han har mødt en pige, som han gerne vil besøge ofte. Derfor købte han ti 24-timers billetter i Skånetrafiken-app for at rejse fra Malmö, Triangeln til Nørreport i København. Den 12. maj 2025 skulle han til København og havde brug for at køre med Metroen rundt til forskellige steder i byen inden hjemrejsen den 13. maj 2025. Da hans billet havde teksten **" +Metro "** og "Metro in Copenhagen included", regnede han med at kunne anvende billetten dertil.



På returrejsen den 13. maj 2025 blev klageren billetteret kl. 15:43 efter, at metroen havde forladt Nuuks Plads, som ligger i zone 02. Klageren fremviste sin billet, der imidlertid ikke var gyldig til rejser i zone 02, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift.

Billettens zone-bogstaver A+FL er udtryk for, at billetten er gyldig i Malmø (Zone A) og i zonerne 03, 04 og 01 (F+L) i København.

Uddrag af ZonKarta i Skånetrafiken:



Hvis man skal rejse med Metroen til og fra Nuuks Plads, skal billetten omfatte bogstav E, fordi dette bogstav svarer til zone 02, som Nuuks Plads ligger i.

Stewarden skrev i den interne kontrolafgift, at periodekortet manglende zone:

```
<FeeDate>2025-05-13T15:43:32.0900000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nuuks plads</StationFrom>
<StationTo>København H</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http:
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>manglede zone e; skåneperuodekort</I
```

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi informationen om billetens gyldighed i Skånetrafiken havde været vildledende:

Jag købte 10 st flex biljetter från Malmö Triangeln till Nörreport station +metro. När jag sen åker från nörrebro till malmö dagen efter så får jag böter av en kontrollant på metron i Köpenhamn, som säger att jag åker utanför zonen som biljetten gäller. Det är vilseledande information från skånetrafiken sida att biljetten inte gäller för metron. Jag vill jag bestrida böterna eftersom jag hade köpt biljett men att de hade misinformation för vad den innehöll. Jag har varit i kontakt med Skånetrafiken och de hänvisar till er.

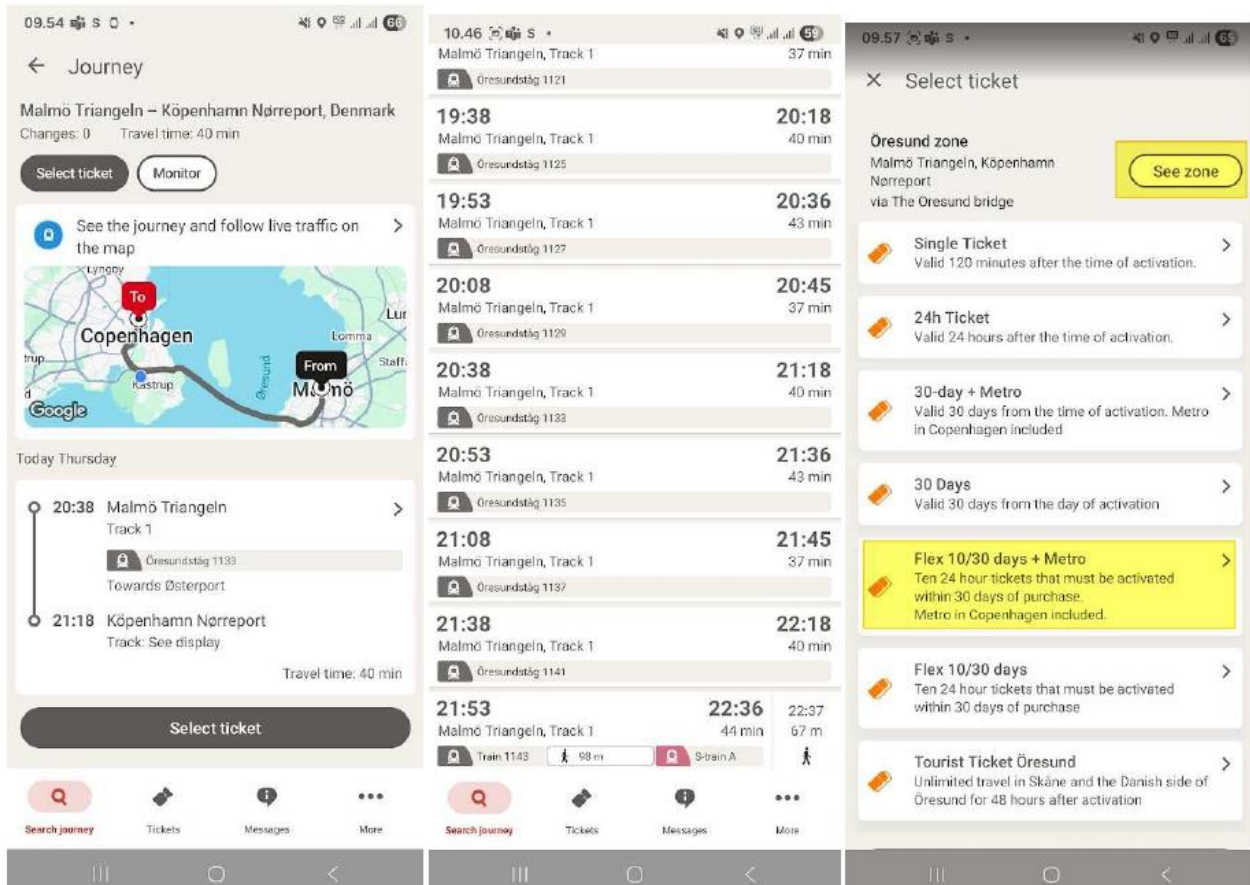
Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da der skulle have stået FL+E på hans billet, når han skulle rejse i zone 02, samt at det var hans eget ansvar at sikre sig den korrekte billet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt købsflow'et, hvis klageren havde tilføjet Nuuks Plads i billetsøgningen:

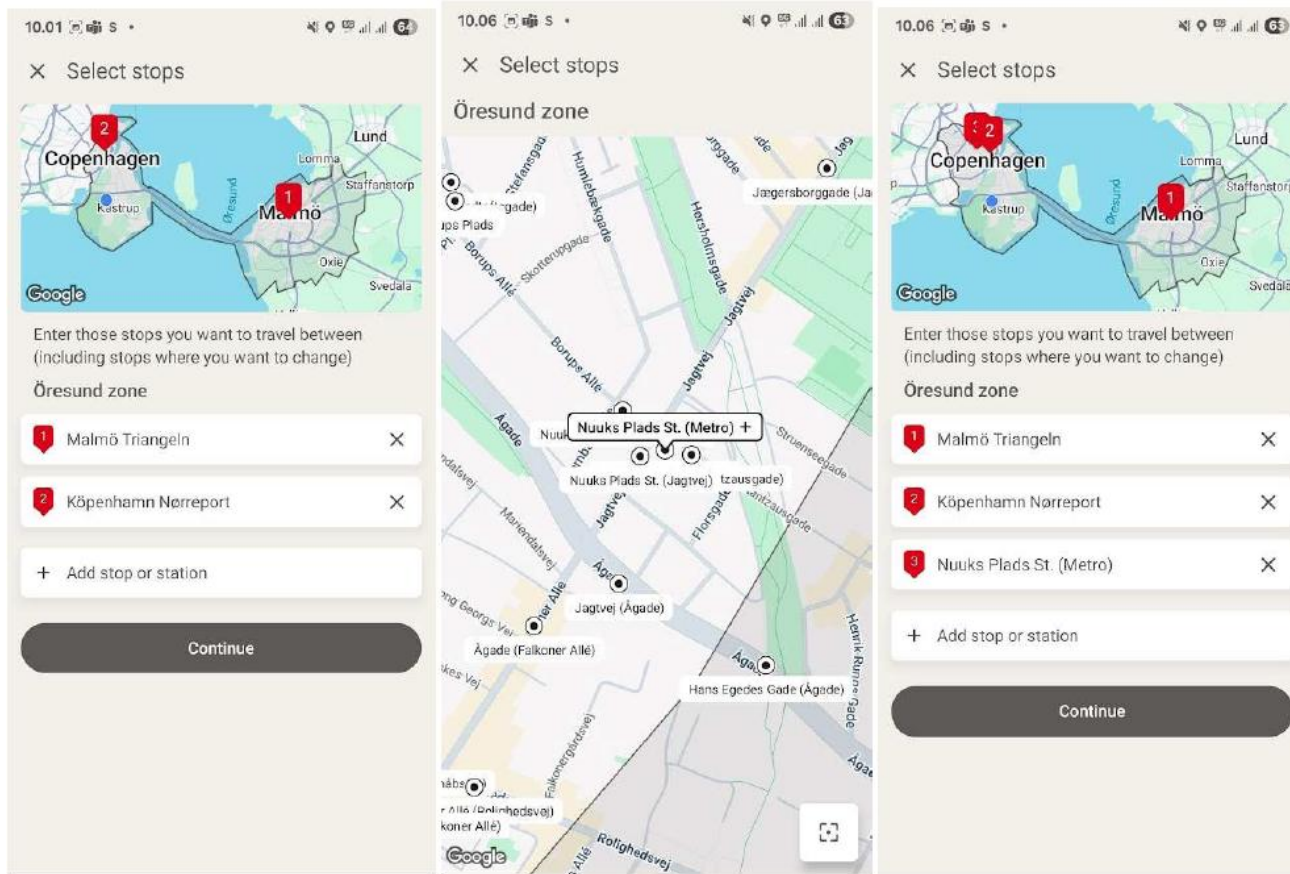
”

Når man har åbnet appen skal man taste hvor man ønsker at rejse fra og til.

1. Klageren valgte Malmø Trianglen – København Nørreport, så det gjorde vi også.
2. Dernæst skal man vælge rejsetidspunkt. Klager valgte en aftentur.
3. Og så skal man vælge billettype. Klageren valgte Flex 10/30 dage + Metro. På samme skærmbillede er en knap med "See zone". Når man klikker på den kommer det fjerde skærmbillede frem....



4. Klageren valgte tidligere i forløbet en rejse til Nørreport i København. Hvis man har brug for at gøre stop undervejs på den rejse eller tilføje ekstra destinationer skal disse stop og stationer tilføjes her. Man kan enten skrive stationens navn (klageren rejste fra Nuuk Plads Metro), eller man kan klikke på kortet og zoome ind helt til gadeniveau.
5. På billede 5 har vi zoomet ind på kortet og tilføjet Nuuks Plads som en del af rejsen og lukket vinduet igen.
6. På billede 6 kan man nu se, at Nuuks Plads er en del af rejsen og vi trykker på "Continue".



7. Efter at have trykket på "Continue" kommer 7 billede frem. Her skal man vælge antal og type. Bemærk, at efter vi har tilføjet Nuuks Plads til rejsen er prisen for billetten også reguleret derefter.

10.06 100% S

× Select ticket

Öresund zone
Malmö Triangeln, Köpenhamn
Nørreport, Nuuks Plads St. (Metro)
via The Oresund bridge

See zone

Flex 10/30 days + Metro
Ten 24 hour tickets that must be activated
within 30 days of purchase.
Metro in Copenhagen included.

Adult 1 2 360 SEK

Child
7–15 years 0 0 SEK

Student 0 0 SEK

Add-ons
No add-ons

Price for 10 tickets
Ticket price 2 360 SEK

To pay 2 360 SEK

You have to register your mobile number in order to
purchase tickets.

Register mobile number

Når man har valgt kundetype og antal kan man fortsætte med betalingen

Undervejs i bestillingsflowet kan man zoome ind på det kort det er vist på billede 4 og 6.

På billede 4 ovenfor dækker billetten kun for rejse mellem Malmø Triangeln og København Nørreport og når

man zoomer på dét kort kan man se gyldighedsområdet som det gråtonede område. Det er muligt at zoome

endnu mere og få gadenavne, stationer og stoppesteder vist, men her vi har blot zoomet for overblikket, se billede 4. a herunder:

Hvis man zoomer ind på kortet på billede 6 – hvor der jo er tilføjet Nuuks Plads til rejsen så udvides det gråtonede område, se billede 6. a herunder:

4. a



6. a



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

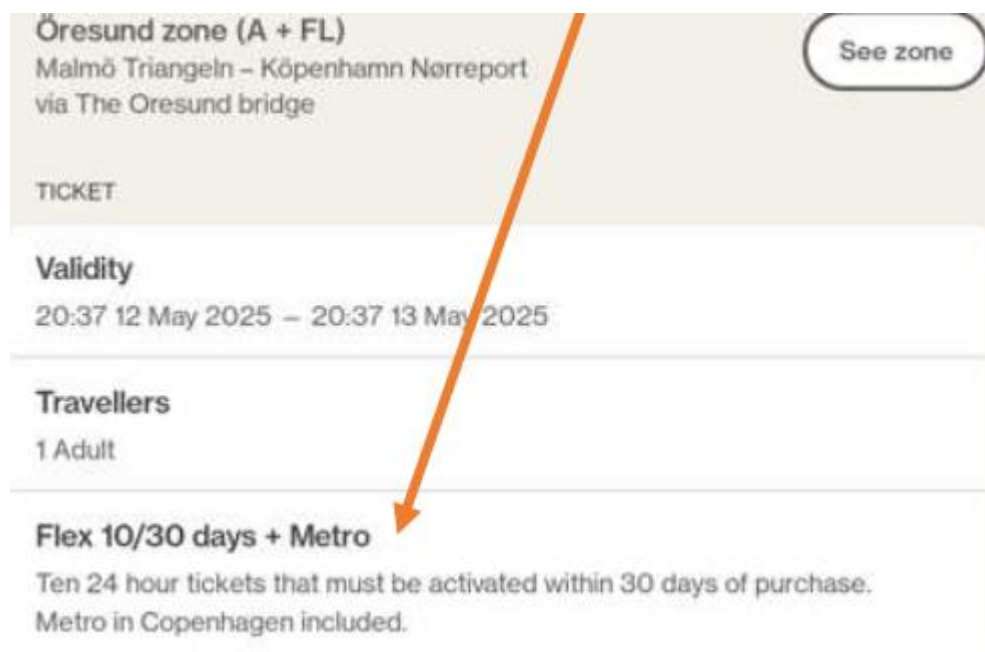
3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

"Klagerens billetter var udstedt på baggrund af klagerens indtastning af destinationerne Malmø, Triangeln - København Nørreport st. + Metro i Skånetrafikens-app.

Billetten blev herefter udstedt til zone A+FL og ved at trykke på "See zone", ville han have fået oplyst, at zonerne i København var 01, 03 og 04.

Når klageren besluttede sig for at rejse rundt i København med Metro, hvilket dermed indebærer, at destinationen ikke længere var "Nørreport st.", er det vores opfattelse, at klageren skulle have

sikret sig, at billetten ville være gyldig til at rejse rundt med. Også selv om der stod på billetten "Metro in Copenhagen included", som vist nedenfor:



Klageren undlod at undersøge billetens gyldighedsområde nærmere, fx ved at trykke på "See zone"-knappen, hvor han kunne have zoomet ind på gadeplan for at se billetens præcise gyldighedsområde i København. Metro Service har vist på foto 4A ovenfor, at billetten gælder til det grå område, som klageren kunne zoome ind på. Her ville han kunne se, at Nuuks Plads st. lå uden for det grå område.

Nuuk Plads ligger i zone 02, og prisen pr. billet inklusive zone 02 ville have været 236 kr. Klageren betalte 205 kr. pr. billet.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende zone på billetten pålagt med rette, og 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, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi bemærker, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis det tilføjes i bestillingsflowet og på selve billetten, at +Metro og Metro in Copenhagen included, kun gælder for de valgte zoner."

2 medlemmer med 2 stemmer, Nikola Kjørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

"Kontrolafgiften til klageren blev i selve kontrolsituationen pålagt med rette, da han ikke havde zone 02 på sin billet.

Zoneområderne for København oplyses med bogstaver på billetten (F+L), men dækker over specifikke zoner i tal (01, 03, 04). Ankenævnet finder, at dette kan være vanskeligt for kunderne at navigere i og dermed at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Flex 10/30 days + Metro



Ten 24 hour tickets that must be activated within 30 days of purchase.

Metro in Copenhagen included.

Når dette sammenholdes med oplysningen på billetten om "Metro in Copenhagen included", finder vi, at det var berettiget, at klageren regnede med at kunne anvende billetten til at rejse med Metroen, når blot han rejste inden for billetens gyldighedsperiode på 24 timer.

Herefter skal Metro Service frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af det manglende beløb for billetens pris til rejse i zone 02.

Vi bemærker, at Skånetrafiken-appen sælger rejsehjemmel til Metroens område, hvorfor Metro Service hæfter for den formulering, der er i appen til kunderne. Vi bemærker, at det burde være tilføjet i bestillingsflow'et og på selve billetten, at +Metro og Metro in Copenhagen included, kun gælder for de valgte zoner, så kunderne ikke vildledes til at tro, at der kan rejses frit med Metroen, hvilket de gør den nugældende formulering.

Vi bemærker videre, at der ikke er risiko for konkret omgåelse af pligten til at forevise gyldig rejsehjemmel, da klageren nu er vidende om, at han skal tilkøbe zone 02. For så vidt angår en eventuel generel omgåelsesrisiko, er det vores opfattelse, at den omgås ved, at det var berettiget at pålægge kontrolafgiften i kontrolsituationen, samt en bedre oplysning til kunderne.

Metro Service skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, og må selv gøre eventuel regres mod Skånetrafiken, der udvikler appen."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 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:

”Jag købte en 24h biljett av skånetrafiken för att åka från Malmö Triangeln till nörreport köpenhamn och tillbaka dagen efter, där jag senare behöver åka runt med metro till diverse platser i staden.

Skånetrafiken erbjuder en biljett som ska ingå Metro i Köpenhamn. Där är inga extra tillägg jag kan göra, det står inget om vilka zoner det gäller. Det är den dyraste och största biljetten jag kan köpa. Så jag utgår från att Metro ska inkludera i hela staden. Jag är nästan aldrig i köpenhamn men jag har träffat en tjej som jag vill besöka ofta. Så jag köpte 10 st av dessa biljetterna.

När jag sen åker hem dagen efter på min biljett så får jag böter för jag var utanför zonen jag betalt för. För den delen, precis utanför zonen och jag åkte 2 stop som var utanför. Något som är vilseledande av skånetrafiken när de säger att metron ingår i biljetten, jag känner ej till köpenhamns zoner och platser så väl, så hur skulle jag kunna veta att det var så vilseledande köp jag gjort. Skånetrafiken hänvisade bara till att kontakta Metro och det har jag gjort och de säger att jag borde vetat detta på egen hand. Men när man köper biljetter för 2000 kr och det står att metron ska ingå, utan vilka zoner det gäller.

Jag har blivit grovt lurad av skånetrafiken och jag vägrar betala denna böter för en ren princip sak med att jag var 100 meter utanför zonen.

Önsker at opnå: Jag vill att böter löses upp och avfärdas. Eller minskas till vad en biljett skulle ha kostat för den sträckan jag åkte. Har inget emot att göra rätt för mig och alltid köpa biljett när jag åker kollektiv. Men att bli bedragen för vilseledande information accepterar jag inte.”

[Oversat til dansk via ChatGpt:”Jeg købte en 24-timers billet fra Skånetrafiken for at rejse fra Malmö Triangeln til Nørreport i København og tilbage dagen efter. Senere havde jeg brug for at køre rundt med metron til forskellige steder i byen.

Skånetrafiken tilbyder en billet, der ifølge dem inkluderer metro i København. Der er ingen ekstra tilføjelser, jeg kan vælge, og der står intet om, hvilke zoner billetten gælder for. Det er den dyreste og mest omfattende billet, jeg kan købe, så jeg gik ud fra, at metron var inkluderet i hele byen. Jeg er næsten aldrig i København, men jeg har mødt en pige, som jeg gerne vil besøge ofte. Derfor købte jeg 10 af disse billetter. Da jeg så skulle hjem dagen efter på min billet, fik jeg en bøde, fordi jeg var uden for den zone, jeg havde betalt for. Det var kun lige uden for zonen – jeg kørte to stop, der lå udenfor. Det er vildledende af Skånetrafiken at sige, at metron er inkluderet i billetten. Jeg kender ikke Københavns zoner og områder så godt, så hvordan skulle jeg kunne vide, at jeg var blevet vildledt på den måde? Skånetrafiken henviste mig blot til Metro, og de sagde, at jeg selv burde have vidst dette.

Men når man køber billetter for 2.000 kr., og der står, at metron er inkluderet – uden at der nævnes noget om zoner – føler jeg mig snydt. Jeg er blevet groft bedraget af Skånetrafiken, og jeg nægter at betale denne bøde som et spørgsmål om princip, især når jeg kun var 100 meter uden for zonen.

Mit ønske: Jeg vil have, at bøden bliver ophævet eller reduceret til, hvad en billet ville have kostet for den strækning, jeg kørte. Jeg har intet imod at betale for mine rejser og altid købe billet, når jeg bruger offentlig transport. Men jeg accepterer ikke at blive vildledt af uklar information.”]

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er på Din Offentlige Transport - [Fælles landsdækkende rejseregler](#) og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til de gule opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 13. maj 2025 kl. 15:43 efter metroen havde forladt Nuuks Plads, som ligger i zone 02. Klageren fremviste en flexbillet fra Skånetrafiken, som imidlertid ikke var gyldig til rejser i zone 02. Da klager ikke var i besiddelse af anden gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I førnævnte rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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 mobilklippekort 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.

I sine henvendelser til Metro og Ankenævnet gør klageren gældende, at han føler sig vildledt af Skånetrafik-ken og at han næsten aldrig er i København og ikke har kendskab til Københavns zoner og pladser.

Klageren skriver desuden at han, efter at have modtaget afgiften, har henvendt sig til Skånetrafiken som for deres part henviser til Metro.

Vi er naturligvis ikke bekendt med hvordan klageren har rådført sig med Skånetrafiken inden han købte sine flexbilletter.

Hvis klageren anvendte Skånetrafikens app til købet, så har han kun valgt at rejse fra Malmø Trianglen til København Nørreport + Metro. Inden for de zoner som den nøjagtige rejse bød på, kunne klageren så anvende billetten til at rejse med Metro, men ” + Metro” betyder ikke, at man frit kan rejse i alle de zoner metroen opererer i men at man har betalt for at bruge metroen i det på rejsehjemlen anførte gyldighedsområde.

Der er også en prisforskel; klagerens valg af destination Malmø Trianglen – København Nørreport koster **2.050 SEK for 10 flexbilletter**. Hvis klageren havde tilføjet Nuuks Plads til sit køb ville prisen for **10 billetter være 2.360 SEK**.

For forståelsen og for læsevenligheden har vi vedhæftet et helt bestillingsflow som en pdf-fil.

Herunder er indsat først klagerens flexbillet og dernæst faktura, som begge viser, at klageren har købt en billet fra **Malmø Trianglen – København Nørreport i zonerne A+FL**. Derefter er indsat et billede (fra den vedhæftede pdf-fil om bestillingsflowet) af hvad klagerens billetter skulle koste hvis han ønskede at rejse ud i zone E/02.



13:03

2.00 KB/s 4G+ 90 %

← Ticket details

Öresund zone (A + FL)

Malmö Triangeln – Köpenhamn Nørreport
via The Oresund bridge

See zone

TICKET

Validity

20:37 12 May 2025 – 20:37 13 May 2025

Travellers

1 Adult

Flex 10/30 days + Metro

Ten 24 hour tickets that must be activated within 30 days of purchase.
Metro in Copenhagen included.

Ticket ID

Q7M5HJW

PURCHASE INFORMATION

Ticket price

205 SEK

Purchased

19:57 12 May 2025

PROBLEMS

Trouble scanning your ticket?

>

Compensation in case of delay



Skånetrafiken <noreply@skanetrafiken.se>
till mig ▾

Kvitto från Skånetrafiken

Det går inte att svara på detta meddelande.

Tack för ditt köp den 12 maj 2025 19:57

Detta kvitto är inte giltigt som biljett.

Din biljett

Köp:

Malmö Triangeln - Köpenhamn Nørreport

Giltighetstid:

Pris:

Summa betalt:

Varav moms

Biljettnr:

Kvittonnr:

Betalningssätt:

Flex 10/30 dagar + Metro – Öresundszon (A + FL)

-

205 SEK

205 SEK

0,0%: 0 SEK

94ZY98W

(Används vid beställningsfrågor till Skånetrafikens kundtjänst)

CMRYKMXK89D

(Används vid kontakt med betalningsleverantör)

Swedbank Pay (betalkort)

Om du har frågor eller funderingar är du välkommen att kontakta oss på www.skanetrafiken.se eller kundtjänst på telefon [0771 - 77 77 77](tel:0771-777777).

Om du har frågor om din betalning, kontakta:

Swedbank Pay

[077 - 144 10 00](tel:077-1441000)

Swish

Kontakta din bank

Skånetrafiken Blippa

Kontakta din bank

Hälsningar Skånetrafiken

Betalningsmottagare: Skånetrafiken, momsregistreringsnummer 232100-0255.
Innehar F-skattsedel.

Skånetrafiken
SE 281 83 Hässleholm
Kundtjänst
[0771-77 77 77](tel:0771-777777)

10.06 [signal icons] S •

✕ Select ticket

Öresund zone
Malmö Triangeln, Köpenhamn
Nørreport, Nuuks Plads St. (Metro)
via The Oresund bridge

See zone

Flex 10/30 days + Metro >
Ten 24 hour tickets that must be activated within 30 days of purchase.
Metro in Copenhagen included.

Adult	− 1 +	2 360 SEK
Child 7–15 years	− 0 +	0 SEK
Student	− 0 +	0 SEK

Add-ons >
No add-ons

Price for 10 tickets
Ticket price 2 360 SEK

To pay 2 360 SEK

You have to register your mobile number in order to purchase tickets.

Register mobile number

Hvis klageren derimod købte flexbilletterne via Skånetrafikens hjemmeside www.skanetrafiken.se har han kunne orientere sig således:

Hvis man ikke kender til fx zoner, der hvor man ønsker at rejse hen, kan man få informationen ved at vælge 'kartor' under 'Våra Tjänster' nederst på forsiden af Skånetrafikens hjemmeside:

Kontakta oss	Om oss	Våra tjänster
Kundservice	Vårt uppdrag	Tidtabeller
Kundtjänst serviceresor	Jobba hos oss	Kartor
Besök oss	Tillgänglighetsredogörelser	Serviceresor
Pressinformation	Villkor	Företag
Annonsering i kollektivtrafiken	Cookies	Kommun

Når man klikker på 'kartor' kommer man til næste side hvor man bliver præsenteret for et link til 'Zonkarta över Sverige och Danmark':

Innehåll på sidan

Hållplatskartor
Linjekartor
Zonkartor
Seniorkartor
Till matchen

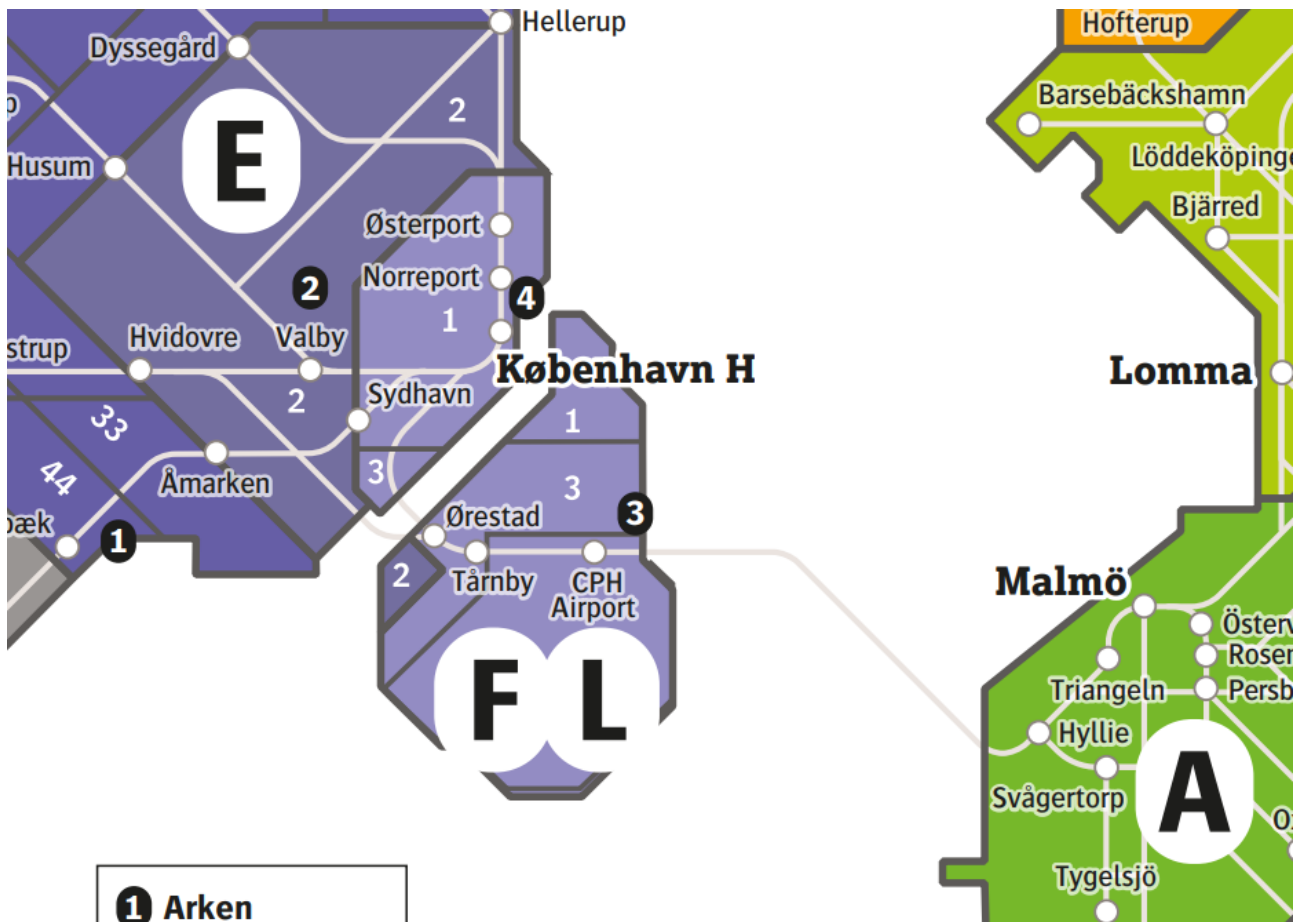
Zonkartor

Här hittar du kartor över zonerna i Danmark.

[Zonkarta över Sverige och Danmark \(PDF, öppnas i nytt fönster\)](#)

Ved klik på zonkarta-linket bliver man præsenteret for et stort zonekort, som, udover at det er muligt at zoome ind på, også har et særskilt metro-zone-kort. Se både herunder og den vedhæftede pdf-fil:

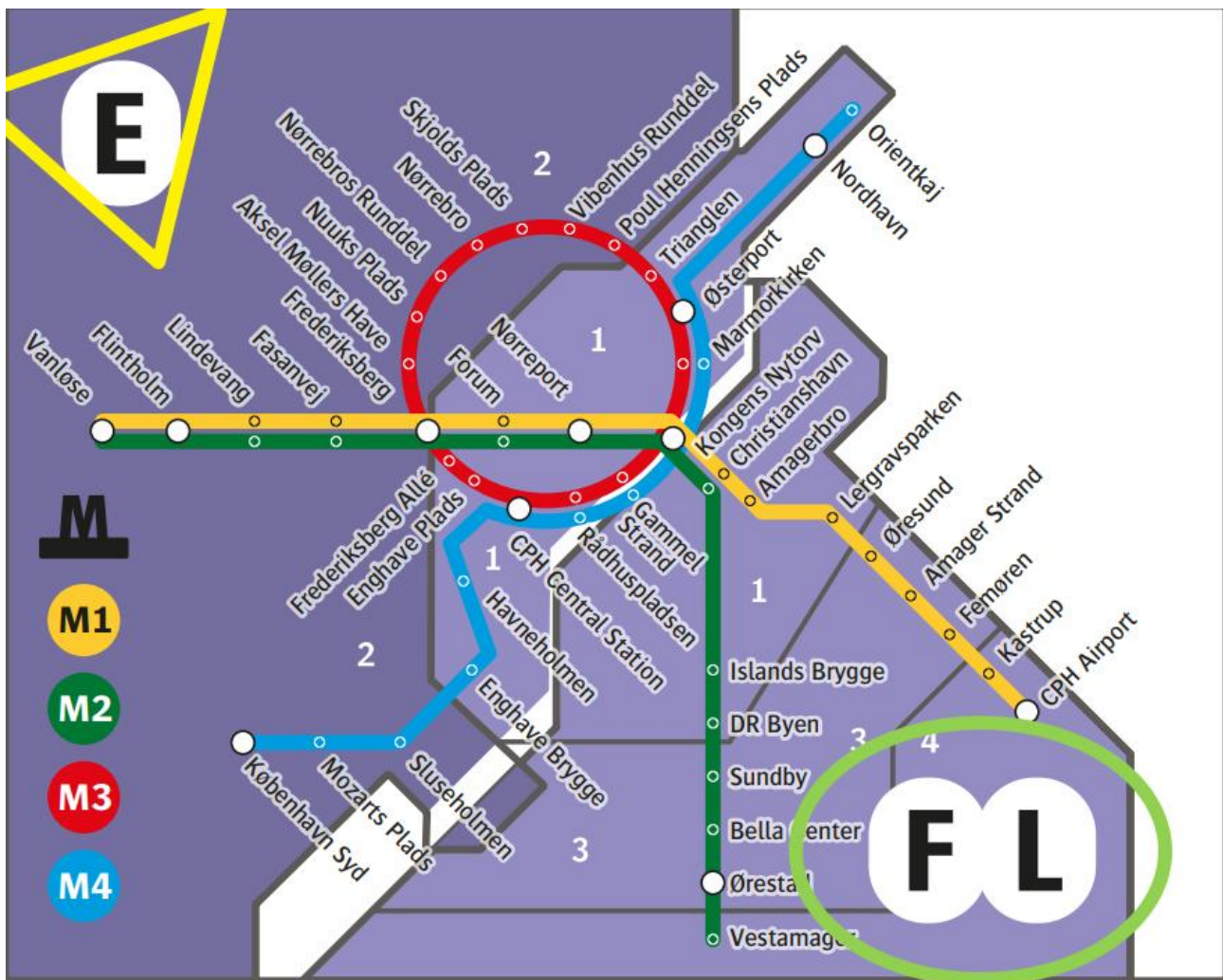




Som det fremgår af zonekortet ligger Malmø Trianglen i det område Skånetrafiken kalder zone A, mens rejsevejen via Øresundsbroen til København Nørreport går gennem zonerne FL.

På metro-zone-kortet får man et nærbillede af informationerne om hvilke metrostationer, der ligger i hvilke zoner.

I Danmark/København havde klageren billet til zone FL, eller som de hedder i Danmark zonerne 04, 03 og 01 (det lyslilla område af kortet), se herunder:



Men klageren havde ikke købt billet til rejser i zone E/zone 02 (det mørklilla område på ovenstående kort), hvor blandt andet Nuuk's Plads metrostation er placeret.

Ud over informationerne på Skånetrafikens hjemmeside, og informationerne i Skånetrafikens app, hvis det er den man har anvendt, så kan man også forberede sin rejse i København/Sjælland ved at læse [vejledningsdokumentet](#) som er en kundevejledning på DOT's (din offentlige trafiks) hjemmeside, og hvor der blandt andet står:

1. Indledning

Her kan du læse om de forskellige typer rejsehjemmel (fx. enkeltbillet, rejsekort¹ og periodekort)², 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 kundetyper (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.

10.2 Rejser i Øresundsregionen

En Øresundsbillet giver ret til at rejse med DSB, Øresundståg samt Skånetrafikens og de samarbejdende län's tog mellem de omstigningsområder, som i parentes er anført på billetten.

Områderne/omstigningsområderne består af et antal af Hovedstadsområdet (TMH) og Skånetrafikens lokale takstzoner. I omstigningsområderne er billetter og kort gyldige til ubegrænset rejse med Movias busser, lokaltog og Metroen på hele rejседatoen, uanset rejseretning. Dog er der på Øresundskort kun gyldighed til metroen hvis der ved køb heraf er valgt gyldighed i metro. I tog skal rejsen være fremadskridende.

Gyldighedsområde for billetter og kort

De sjællandske zoner 1 - 99 er samlet i et antal områder med hvert sit bogstav.

Det samlede omstigningsområde (altså der, hvor du lokalt kan køre videre med busser, tog og metro) er vist i en parentes med de bogstavområder, rejsen går igennem, adskilt af et plus. Billetterne gælder altså kun i de bogstavområder, der står på dem. De mulige omstigningsområder på den danske side er:

Via København – Malmø:

"(F+L)", "(E+F+L)", "(D+E+F+G+L)" eller "(Alle)".

Klageren oplyser selv, at han meget sjældent besøger København og ikke kender til systemet i byen.

I Danmark er det altid passagerernes eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel til bus, tog og metro. Det er vores overbevisning, at hvis man ønsker at rejse i en by som man ikke kender, så har man en skærpet pligt til netop at sætte sig ind i hvordan systemet fungerer på destinationen og vi mener også, at alle de nødvendige informationer er tilgængelige på såvel Skånetrafikens som Din Offentlige Trafiks (DOT's) hjemmesider.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi derfor at kontrolafgiften er pålagt korrekt og med rette, og at den efterfølgende afgørelse i første instans ligeledes er korrekt hvorfor vi fastholder vores krav om betaling af afgiften på 750 DKK.

Det er hævet over enhver tvivl, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på sin tur i metroen i zone 02 (E). Vi beklager hvis klageren mener at være blevet vildledt, men Skånetrafikens eventuelle vildledning kan ikke ligge Metro til last og vi opfordrer i stedet klageren til at gøre regres over for Skånetrafiken.

I lignende sager, som har omhandlet manglende zone på enten billet eller periodekort og ukendskab til det danske zonesystem har Ankenævnet truffet afgørelser til fordel for det indklagede selskab og begrundet afgørelsen således:

” Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, finder vi, at manglende kendskab til det danske zonesystem ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand