

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO Genoptagelsessag

Journalnummer: 2018-0261
Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263438

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Afgørelsen af 6. marts 2019, om at Metro Service skulle betale sagsomkostninger på 10.000 kr. inkl. moms fastholdes.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 6. marts 2019 traf ankenævnet følgende afgørelse om, at Metro Service skulle frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet:

”Klageren foreviste ved kontrollen den 19. november 2018 en upersonlig tillægsbillet til 2 voksne til én zone, hvilket efter ændringen i Vejledningsdokumentet pr. 21. januar 2018 ikke længere kunne gælde som billet for én rejsende til 2 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette i kontrolsituationen.

Klageren har oplyst, at han altid har tilkøbt 2 x 1 tillægszone til sit periodekort, når han rejser til lufthavnen, og at den eneste mulighed for at *tilkøbe* 2 zoner, er ved at købe 2 x 1 zone.

Vejledningsdokumentet nævner, at en rejse kun kan forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet:

således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

Således som klageren har forklaret sagen, lægger ankenævnet til grund, at det for klageren var afgørende at *tilkøbe* zoner til sit periodekort, hvilket var baggrunden for, at han købte en ”tilkøbsbillet” på automaten, og da den type billet kun sælges til 1 zone, måtte han købe de 2 manglende zoner som to billetter, nemlig 1 tillægszone x 2 voksne.

Efter ankenævnets opfattelse var det undskyldeligt, at klageren troede, at han med vejledningens ord kunne *forlænge* sit periodekort med 2 zoner ved at købe *tilkøbsbillet* til i alt 24 kr., som er prisen for en almindelig 2 zoners billet.

Herefter finder ankenævnet, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at det ikke er logisk for en passager, der har periodekort, at han skal udvide sine zoner ved at købe en ny 2-zoners billet, som på papiret ser ud til at starte i en zone, som han allerede har på sit periodekort, frem for en eller flere *tillægszoner*.

Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klageren har betalt den korrekte pris for rejsen, og at den undskyldelige fejl fra klagerens side beror på ændringen i de administrative regler om forbud mod sammenlægning af zoner, som tidligere var tilladt – i hvert fald på klippekort. Ankenævnet bemærker, at en vejledningsdokumentet efter sin ordlyd kan opfattes som gjort af klageren, nemlig således at passageren for at udvide zonerne til sit periodekort skal sikre sig køb af en "tilkøbsbillet". Og når en sådan kun sælges til 1 zone, har passageren kun den mulighed at justere på *antallet af billetter* for at få *zonernes antal* til at være korrekte.

Ankenævnet finder ikke, at formålet med ændringen af vejledningen – at hindre omgåelse – kan opnås ved, at passageren køber en almindelig 2-zoners billet fremfor flere tilkøbsbilletter. Hvis klageren havde købt en 2-zoners billet ved rejsens start, kunne han have rejst med en anden voksen i de 2 første zoner, som hans periodekort også dækkede, hvorefter den medrejsende kunne være stået af, og klageren kunne herefter have benyttet billetten som en tillægsbillet til sit periodekort.

Hvis det gøres gældende, at billetten skal købes uden for periodekortets gyldighedsområde, vil dette indebære, at passageren skal afbryde sin rejse for at købe en kontantbillet. Dette kan efter ankenævnets opfattelse imidlertid ikke kræves af en passager. "

Metro Service oplyste efterfølgende, at de pr. kulance ville frafalde kontrolafgiften, og anmodede om genoptagelse for så vidt angik pålagte sagsomkostninger. De begrundede dette således:

"I forhold til den konkrete sag må vi påpege, at vi har fulgt vejledningsdokumentet og fulgt den ånd, det er skrevet i.

Sagen har været drøftet i takstgruppen, som var enige med os i forhold til vores tilgang og fastholdelse af kontrolafgiften. Vi anser derfor, at der må være tale om en praksisændring fra ankenævnets side i forhold til tidligere samt at dette på baggrund heraf, ikke bør udløse en bod på 10.000 kr.

Afgørelsen vil blive taget med på førstkommende fællesmøde med henblik på en eventuel revidering og tilretning af vejledningsdokumentet.

I den konkrete sag har klager benyttet papkort – dette er under udfasning og erstattes af enten mobilperiodekort eller rejsekort. Hvis han, når kortet udløber, anskaffer sig et combi-rejsekort, vil han fremadrettet ikke behøve at købe tillægsbillet, men kan nøjes med at foretage CI og CU. Anskaffer han et DOT-mobilpendlerkort, vil han kunne tilkøbe op til 8 zoner inde i appen – om det samme gør sig gældende for DSB-mobilpendlerkort, vides desværre ikke, da dette ikke tydeligt fremgår af betingelserne.

Klager ville også have haft mulighed for undervejs at have købt en almindelig 2 zoners billet via mobil på vej til lufthavnen, hvis han inden han kørte ind i zone 3, havde bestilt en 2 zoners billet gyldig fra zone 3 og til 2 zoner, dette kunne han have gjort uden rejseafbrydelse.

Ankenævns vurdering om afskrivning af kontrolafgiften til efterretning, og vi betragter afskrivningen som en kulanceafskrivning.

Vi imødeser ankenævnets kommentarer på ovenstående i forhold til den tillagte bod.”

Da Metro Services anmodning ikke vedrører klagerens kontrolafgift, har ankenævnet ikke fundet grundlag for at anmode om klagerens bemærkninger til deres henvendelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Trafikvirksomhederne formulerer reglerne, og ankenævnet fortolker disse.

Ankenævnet statuerede i afgørelsen af 8. maj 2019, at rejsereglerne ikke var tilstrækkeligt klare, og at det er ulogisk, at passageren skal tilkøbe en almindelig billet, som på papiret er gyldig i én eller flere af de zoner, som passageren allerede har betalt for på pågældendes periodekort.

Metro Services bemærkning om, at klageren på sin telefon undervejs på rejsen kunne have tilkøbt de manglende 2 zoner uden at afbryde rejsen, ændrer ikke ved, at det stadig er ulogisk, at passageren ved *tilkøb* af mere end én zone kun kan gøre dette ved at købe 2 zoner på en *almindelig* billet.

Når man i dagældende vejledningsdokument punkt 4.2. skrev, at en rejse kun kunne forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet, men samtidigt i pkt. 5.2. (gul overstregning) om tilkøb til pappendlerkort skrev, at et 2-zoners *tilkøb* (ankenævnets understregning) inden for gyldighedsområdet udvider grundbilletten med 2 zoner, er det ikke åbenbart for passageren, at en rejse ikke kan udvides med 2 zoner ved køb af 2 *tilkøbs*billetter. Det er således ikke tydeliggjort, at det er tilkøbsproduktet benævnt "*tilkøbsbillet*", som aldrig kan udvide en rejse med mere end én zone. Sætningerne kunne forstås således, at det er en betingelse for at udvide rejsen med én zonerings ad gangen, at der anvendes produktet "*tilkøbsbillet*".

"Pkt.5.2

Tilkøb

Hvis du skal rejse ud over det område, pendlerkortet gælder i, kan du tilkøbe den eller de zoner, der mangler. Tilkøbet skal vises sammen med pendlerkortet for at være gyldigt. Tilkøb kan købes i busser, i metroautomater, DSB automater, i begge DOT apps og som SMS-billet.

Tilkøb på pap- og rejsekort pendlerkort

Har du pendlerkort på pap eller på rejsekort, så skelnes der mellem tilkøb i og uden for det område, hvor pendlerkortet gælder.

Hvis tilkøb købes i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøb fra 1. zonerings uden om zonerne på pendlerkortet uanset, hvilken zone i gyldighedsområdet

tilkøbsbilletten er købt i. Et 1-zones tilkøb = én zoner, et 2-zoners tilkøb = to zoner osv. Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner pendlerkort + tilkøbsbillet tilsammen gælder. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time og 30 minutter. Hvis pendlerkort + tilkøbsbillet eksempelvis samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet to timer og 15 minutter. Gyldigheden regnes altid fra tidsangivelsen på tilkøbsbilletten.

Hvis tilkøbet købes uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet. Dog kan 1-zones billet købes i første zoner uden om zonerne på pendlerkortet. Billetten gælder kun i den zone, der står på den, og i 1 time og 15 minutter. Den samlede tidsgyldighed for pendlerkort + tilkøbsbillet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.”

Det er ankenævnets opfattelse, at Metro Service ikke er fremkommet med noget nyt, og at der ikke er tale om en praksisændring i nævnet. De sager, som ankenævnet tidligere har afgjort om sammenlægning af enkeltbilletter på papir eller mobilen, har ikke vedrørt en enkelt passagers køb flere 1-zones *tilkøbs*billetter, men enten flere rejsende sammen eller én rejsende som havde købt flere enkeltbilletter.

På den baggrund fastholder ankenævnet afgørelsen af 8. maj 2019, hvorefter Metro Service skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand