

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0300
- Klageren:** XX
1307 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263438
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende valg af Metro tillæg på mobilpendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det i forbindelse med det oprindelige køb stod anført, at kun når man rejste med Metro-Cityringen, skulle man købe tillæg, og hun rejser aldrig med Metro-Cityringen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kontrolafgiften, men skal ikke betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt tydelig regel om at betale metro tillæg pr. den 29. september 2019.

Da klageren har fået medhold, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

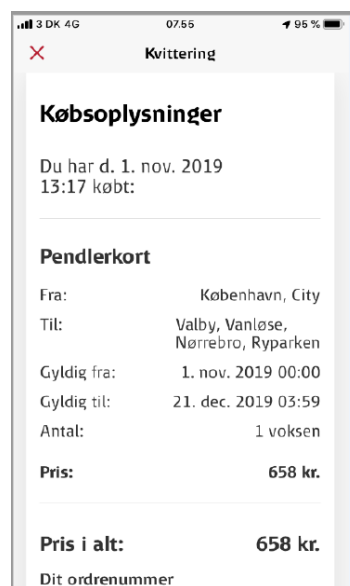
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Efter åbningen af Metro-Cityringen (M3) den 29. september 2019 har passagerer med pendlerkort, som ønsker at rejse med Metroen, skullet betale et tillæg på 80 kr. pr. måned, uanset om der er tale om rejse med M3 eller de to gamle Metro-linjer M1 og M2. Dette har ifølge Metro Service været kommunikeret i såvel dagspressen, som på DOT's hjemmeside og Metroens hjemmeside som på opsatte A-bukke på alle stationer.

Klageren købte for første gang den 1. november 2019 et mobilpendlerkort med gyldighed til den 21. december 2019. Ifølge klageren fik hun hjælp af kollega, og de så begge, at det i forbindelse med bestillingen var anført, at kun hvis man rejste med Metro-Cityringen (M3), skulle man betale et tillæg på 80 kr. Da klageren kun rejser på strækningen Nørreport – Flintholm, som er M1 og M2, tilkøbte hun ikke Metro-tillægget. Hun rejste herefter med Metroen, hvor hun 4-5 gange blev kontrolleret i Metroen, uden at stewarderne bemærkede noget om et manglende Metro-tillæg.

Hendes købskvittering så således ud:



Den 5. december 2019 rejste klageren på ny med Metroen, hvor hun ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle Metro-tillægget.

I en efterfølgende klage over kontrolafgiften til Metro Service gjorde klageren gældende som anført ovenfor og oplyste desuden, at hun efter kontrollen havde købt et nyt pendlerkort, hvor man blev spurgt, om kortet skulle være gældende til Metroen, hvilket hun selvfølgelig havde svaret "ja" til. Hvis det havde stået på samme måde, da hun købte det første kort, ville hun have kunnet hu-

ske det og ville have svaret "ja". Endelig oplyste hun, at hun for at købe et nyt pendlerkort havde slettet det gamle, og derfor ikke kunne dokumentere sin påstand.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at man aktivt skulle til- eller fravælge Metrotillægget, at der siden den 29. september 2019 havde været krav om Metrotillæg for at rejse med Metroen, at der siden maj 2018 havde været informeret om dette på Metroens hjemmeside, i nyhederne, dagspressen, på DOT's hjemmeside samt på sociale medier, og at deres stewards de første måneder efter åbningen af M3 havde haft ekstra fokus på drift, service og generelle spørgsmål fra passagererne, hvorfor der ikke havde været tid til at billettere før.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren anmodet om, at det undersøges, hvorledes teksten i app'en så ud på tidspunktet for hendes første køb, idet Metro Service ikke tog stilling til dette i deres første svar til hende, og at "service", som stewarderne efter det oplyste har haft fokus på, må indebære information til passagerer om, at deres pendlerkort mangler et Metrotillæg.

Metro Service har fra DSB fået oplyst, at teksten hele tiden har været den samme. Metro Service har videre indsendt blandt andet dette skærmdump, hvor man ikke kommer videre i købsflow'et uden at tage stilling til, om der skal være et Metrotillæg eller ej:

TELMORE 4G 12:10 75%

Bekræft køb

15. jan. 2020 — 13. feb. 2020

Nørreport St.
Flintholm St.

Opsummering

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro 0 kr.

Med Metro 80 kr.

Du skal vælge med eller uden Metro

At betale: 394,80 kr.

Accepter betingelser

Gå til betaling (394,80 kr.)

De har derudover indsendt eksempel på det endelige pendlerkort, hvor der henholdsvis er valgt og ikke valgt Metrotillæg:

Uden Metrotillæg:



Mellem
København, City (1)

Og
Ørestaden og Sundbyerne (3)

Pendlerkort 1 voksen

Stamkortnr:
Pris: 394,80 kr.
Billetnr.:

Du kan rejse i følgende zoner

Med Metrotillæg:



Mellem
Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2)

Og
Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2)

Pendlerkort med metro 1 voksen

Stamkortnr:
Pris: 489 kr.
Billetnr.:

Du kan rejse i følgende zoner

2 30

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 5. december 2019 ikke forevise et pendlerkort, hvor der var betalt Metrotillæg på 80 kr., hvilket er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i Metroen efter den 29. september 2019, hvor Metro-Cityringen åbnede.

Kontrolafgiften blev i kontrolsituationen dermed pålagt med rette.

Imidlertid finder ankenævnet under hensyn til sagens konkrete omstændigheder, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hun kunne anvende sit pendlerkort uden Metrotillæg, hvorfor Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på,

at klageren efter det oplyste var blevet kontrolleret 4-5 gange på det samme periodekort, uden at stewards gjorde hende opmærksom på, at der manglede Metrotillæg,

at stewards ved disse kontroller kunne se, at hendes pendlerkort havde gyldighed til den 21. december 2019, hvor passagerernes tilvænningsperiode ville være udløbet, og hun dermed ville blive pålagt en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel, sammenholdt med

at det ikke fremgår af det endelige pendlerkort, at der ikke er valgt Metrotillæg. Ankenævnet finder, at indførelsen af Metrotillægget indebærer en særlig informationsforpligtelse til passagererne, hvor man ikke udelader en så vigtig oplysning med så vidtrækkende konsekvenser, at man ikke kan rejse med Metroen, hvor man hidtil har kunnet rejse frit inden for pendlerkortets zoner.

Uanset at udeladelsen af denne "ikke-oplysning" kan være valgt ud fra specifikke kommunikationsmæssige overvejelser, fremstår det efter ankenævnets opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at kortet ikke kan anvendes i Metroen, når det samtidigt nederst står anført hvilke zoner, man *kan* rejse i, fx 01 – 04, som også er zoner, hvori Metroen kører. I klagerens tilfælde står anført "Vanløse", hvortil Metroen også kører.

Ankenævnet bemærker, at man i stedet kunne skrive "pendlerkort uden metro", som man har skrevet "pendlerkort med metro" (gule bjælke på eksemplet ovenfor).

Metro Service skal ikke betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt tydelig regel om at betale Metrotillæg, og da klagerens påstand om, at kunden kun skulle tilvælge aktivt, hvis man ønskede at rejse med Metro-Cityringen (M3), ikke kan lægges til grund.

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. Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"D. 01.11.2019 købte jeg for første gang et mobilpendlerkort på DSB app'en, gældende fra d. 01.11. - 21.12.2019. På det tidspunkt hvor jeg købte mit mobilpendlerkort, stod der ikke beskrevet noget i app'en om betaling af et metrotillæg, men brugte man Cityringen, krævede det et tillæg på 80 kr. Jeg har endnu ikke kørt med Cityringen, da min daglige rute er fra Nørreport st. - Flintholm st. (M1 og M2). Jeg har handlet i god tro og har på daværende tidspunkt læst på DSB app'en, at tillægget kun skulle tilkøbes, hvis man benyttede sig af Cityringen. For at være helt sikker og da det var første gang jeg købte et mobilpendlerkort, fik jeg en kollega til at hjælpe mig med mit køb. Vi var enige i vores forståelse af teksten, at benyttede man ikke Cityringen, skulle der ikke tilkøbes et tillæg.

Jeg kan nu se, da jeg har slettet mit "gamle" mobilpendlerkort for at købe et nyt inkl. metrotillæg, gældende fra d. 05.12.2019 - 22.01.2020, at jeg bliver spurgt om mobilpendlerkortet skal være gældende til metro. Det har jeg selv sagt tjekket "JA" til. Hvis det også havde stået skrevet sådan, da jeg købte mit mobilpendlerkort d. 01.11.2019, ville jeg kunne huske det og havde selvfølgelig tjekket "JA" af, da det er metroen, som offentlig transportmiddel, jeg hovedsagligt benytter mig af.

I min indsigelse har Metro kundeservice udeladt at kommentere på dette punkt. Mit indtryk er, at Metro Service, ikke har undersøgt sagen, nemlig hvordan DSB app'en, så ud og hvilken tekst, der var på app'en, da jeg købte mit mobilpendlerkort d. 01.11.2019.

Jeg vil gerne at Metroservice undersøger hvordan DSB app'en rent faktisk så ud på købstidspunktet, da min påstand er, at der er blevet ændret på tekst og udseende.

Jeg er utilfreds med besvarelsen af et andet punkt i min indsigelse. I perioden fra d. 01.11. - 05.12.2019 er jeg blevet kontrolleret af 4-5 stewarders (kontrollører) i metroen (M1 og M2), der alle har godkendt mit mobilpendlerkort med et anerkendende nik - og gået videre uden at udskrive en kontrolafgift til mig. Stewarderne har på intet tidspunkt oplyst mig om, at jeg manglede et metrotillæg. Stewarden, der udskrev kontrolafgiften, nævnte blandt andet at de først var startet med at udskrive kontrolafgifter vedr. metrotillæg pr. d. 29.11.19 og at han havde udskrevet mange kontrolafgifter vedr. manglende metrotillæg. Jeg skulle bare skrive til Metro Kundeservice og få annulleret kontrolafgiften.

I svaret fra Metro Kundeservice begrundes de den manglende udskrivning af kontrolafgift med "De første par måneder efter åbningen af metroen, har vores stewarders haft ekstra fokus på drift, service og generelle spørgsmål, som er kommet fra alle de nye brugere af den nye metro. Dette har betydet, at der ikke har været tid til at billettere før for nyligt".

Hvis Metro Service, som de beskriver i deres svar til mig, har haft ekstra fokus på service, må man også formode at det også indebærer, at man som kunde får besked om, at man mangler et metrotillæg og skal sørge for at tilkøbe dette.

Jeg ønsker min kontrolafgift annulleret.

Jeg ønsker at Metro Service undersøger hvordan DSB app'en var udformet for købstidspunktet d. 01.11.2019.

Jeg er ikke på noget tidspunkt i perioden fra d. 01.11.2019 og frem til d. 05.12.2019 blevet informeret om et metrotillæg af de kontrollører, som jeg er blevet kontrolleret af på M1 og M2. Hvis man har haft ekstra fokus på service bør det også indbefatte, at man som kunde får besked om at man skal tilkøbe et metrotillæg.”

Indklagede anfører følgende:

”Klager modtog den 5. december 2019 en kontrolafgift, idet hun ikke på sit pendlerkort havde tilvalgt metrotillægget. Jf. de fælles landsdækkende rejseregler, blev kontrolafgiften således korrekt pålagt, idet metrotillægget var påkrævet ved benyttelse af metroen – alternativt skulle der anskaffes og fremvises en til lægsbillet.

Klageren har gjort gældende, at det ikke i appen fremgik, at der skulle betales et metrotillæg på hele metroen, kun at dette var påkrævet ved benyttelse af Cityringen.

Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

I vejledningsdokumentet -

https://dinoffentligetransport.dk/media/1938/vejledningsdokument_29092019.pdf - fremgår det under pkt. 5:

5. Tilkøb til enkeltbillet og pendlerkort

Gyldigheden af den originale billet/kort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro. Du skal købe billetten inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro indenfor den gyldighed, der er købt 1-zonesbillet til. Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Den oprindelige billet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet kan købes i DOT app, DSB App via SMS 1415 og dinoffentligetransport.dk, visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens og DSB's billetautomater. I DSB App kan kun købes tilkøbsbillet til pendlerkort.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

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 uden for hvornår cykler må medtages).

Det fremgår ikke, at dette tillæg kun skulle omfatte dele af metroen, men derimod **manglende tillæg til metroen**.

Under DOT – zoner og priser kan følgende læses:

Rejser i metroen:

Pendlærkort (med gyldighed i en eller flere af zonerne 1-4) er kun gyldigt til rejser i metroen, hvis tillæg til metroen er tilvalgt. Det koster 80 kr. pr. 30 dage (halv pris for børn). For rejsekort med *pendler kombi* (med gyldighed i en eller flere af zonerne 1-4) betaler du 1,60 kr. ekstra for en rejse med metroen (20% rabat uden for myldretiden) – i alt højst 80 kr. for 30 dage.

Endelig kan det oplyses, at der har været flere oplysningskampagner omkring metrotillægget, ligesom der den første månedstid blev udvist konduite ved manglende tillæg.

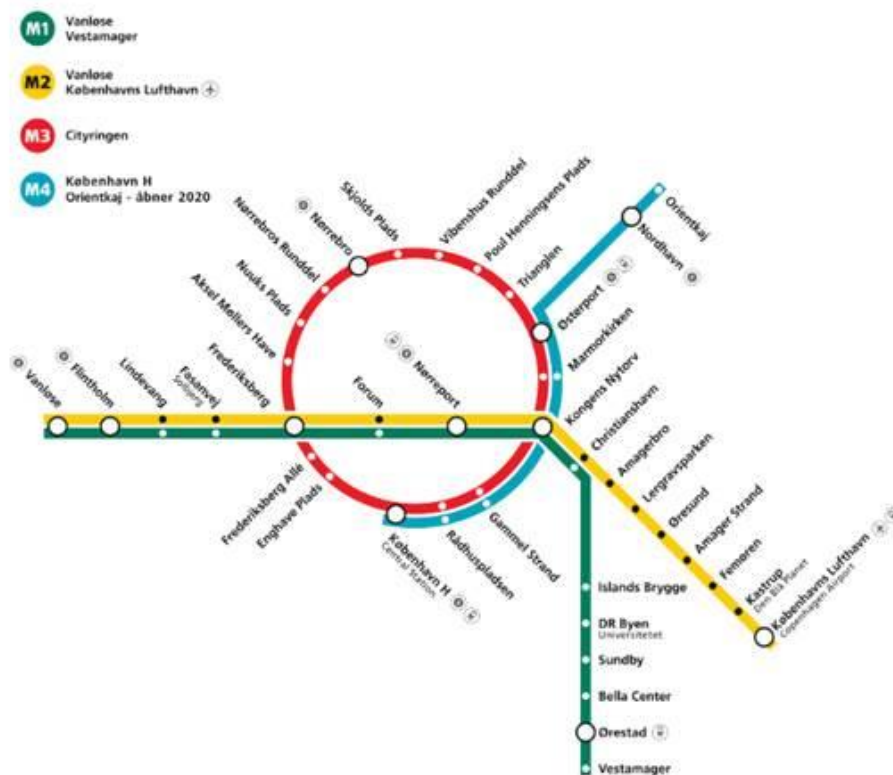
Oplysningskampagnerne har været både i TV og i aviserne, på opsatte A-bukke på alle stationer samt annonceret på DOT's hjemmeside. Ingen steder har det været anført, at tillægget kun gjaldt, hvis det var Cityringen, der blev benyttet.

På A-bukkene og på DOT's hjemmeside kunne følgende ses:

Mere metro koster lidt ekstra

Cityringen er åbnet, og derfor er tillægget for rejser med metroen trådt i kraft. Se, hvad det betyder for dig.

[In English](#)



Hovedstaden har fået endnu mere metro med tre linjer og i alt 37 metrostationer. Det gør det nemmere og hurtigere for dig at komme rundt i byen. Og lidt dyrere. For i Cityringens lovgrundlag er det lagt fast, at der skal opkræves et tillæg på metrorejser. Tillægget trådte i kraft den dag, Cityringen åbnede, og gælder i hele metronettet.

Vi bad DSB om skærbilleder, som dem klager fik på sin telefon i forbindelse med køb af sit pendlerkort, der var gyldigt fra 1. november 2019.

De modtagne skærbilleder er indsat nedenfor:

TELMORE 4G 12.10 75 %

Bekræft køb

15. jan. 2020 — 13. feb. 2020

Nørreport St.
Flintholm St.

Opsummering

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro 0 kr.

Med Metro 80 kr.

Du skal vælge med eller uden Metro

At betale: 394,80 kr.

Accepter **betingelser**

Gå til betaling (394,80 kr.)

TELMORE 4G 12.10 75 %

Bekræft køb

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro 0 kr.

Med Metro 80 kr.

Du skal vælge med eller uden Metro

DSB 1' Pendlerkort **1.500 kr.**

DSB 1' RE Pendlerkort **450 kr.**

Uden Metro

Fravalg af metro vil betyde, at dit pendlerkort ikke er gyldigt til rejser med metroen, uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde. Får du behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet på 1 zone til dit gyldige pendlerkort.



✗ Med Metro

Tilvalg af metro vil betyde at dit pendlerkort er gyldigt til rejser med metroen uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde.

I forbindelse med vores dialog med DSB omkring DSB appen, har vi fået oplyst, at teksten i forbindelse med køb af pendlerkort har været den samme siden lanceringen af metrotillægget 29. september 2019. Informationen om tekst og de indsatte skærbilleder er tilgået os fra personer, der håndterer og administrerer DSB-appen, herunder pendlerkort.

Af ovenstående fremgår det således, at der skal tages et aktivt valg om, hvorvidt der ønskes tillæg til metroen eller ej.

Efter teksten "**Uden Metro**" og "**Med Metro**" findes en lille ring med et i. Klikkes der på dette i under henholdsvis uden og med, fremkommer informationsteksten (hjælpeteksten), som fremgår nederst på de 2 sidste skærbilleder ovenfor.

Det foretagne købsforsøg er nyt (foretaget 15. januar 2020), men DSB har bekræftet, at der ikke er blevet ændret i applikationen siden ovenstående valgmulighed om fra- eller tilvalg af tillæg til metroen blev tilføjet, og dermed heller ikke siden klagers køb.

Baseret på ovenstående er vi således af den opfattelse, at informationen om metrotillægget har været tilgængeligt samt at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav på 750 kr.

Desværre er det jo ikke muligt, hverken at bevise eller modbevise klageren udtalelse om, at hun skulle være blevet kontrolleret af 4 – 5 stewarder på strækningen M1/M2 frem mod den 29. november 2019 og hvor ingen skulle have kommenteret på eller oplyst hende om det manglende metrotillæg.

På klagerens oplysning om at den pågældende steward, som udstedte kontrolafgiften, i perioden fra den 29. november 2019 til den 5. december 2019 skulle have udstedt *mange* kontrolafgifter på baggrund af manglende metrotillæg, kan vi oplyse, at den pågældende ganske rigtigt har udstedt *noGLE* kontrolafgifter grundet manglende metrotillæg, men det er ingenlunde den årsag, der er udstedt flest kontrolafgifter på og ingenlunde vores opfattet at antallet kan tolkes som mange set i forhold til det antal stewarden totalt har udstedt.

Vi må igen henholde os til, som også anført ovenfor, at der i en længere tid forud for metrotillæggets indførelse - i TV, radio, aviser, A-bukke m.m. - blev orienteret om dette tillægget, og kunder der købte periodekort blev stillet valget – om de ønskede tillægget eller ej, og havde her mulighed for selv at orientere sig om tillægget. Ved tvivlsspørgsmål omkring tillægget ville det også have været muligt at forhøre sig hos vores personale ude på stationer og i tog, eller have kontaktet DOT eller Metro Service direkte telefonisk eller via hjemmesiden, en mulighed som i øvrigt rigtig mange kunder gjorde brug af.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg vil desværre stadigvæk påstå, at DSB app'en så anderledes ud, da jeg købte mit pendlerkort d. 1.11.2019. Jeg havde en kollega til at hjælpe mig med at købe pendlerkortet på DSB app'en, da det var første gang jeg købte et pendlerkort. Vi brugte lang tid på at sikre os, at det var det rigtige produkt jeg købte og vi er begge enige om, at der stod "tillæg til Cityringen" og at der ikke poppede et billede op med teksten "med eller uden metro tillæg". Havde der gjort det, havde jeg selvfølgelig tilvalgt det, da det er M1 og M2 jeg bruger for at komme til og fra arbejde.

Man må kunne undersøge hvor mange kontrolafgifter, der er udstedt for "manglende metrotillæg" frem til d. 29.11.2019. I følge stewarden var det nemlig skæringsdatoen for, hvornår de var begyndt af udstede kontrolafgift for manglende metrotillæg. Det kunne være interessant at sammenligne dette tal med antallet af kontrolafgifter, som er udstedt efter d. 29.11.2019. Det tænker jeg vil kunne hjælpe til at verificere min påstand om, at jeg er blevet kontrolleret af forskellige stewarder fra d. 1.11.2019 og frem til d. 5.12.2019, uden at være blevet informeret om manglende metrotillæg og udstedelse af kontrolafgift.

Så ja, det er påstand mod påstand og jeg mener det må komme mig til gode. Jeg fastholder fortsat, at jeg er blevet kontrolleret mindst 4 gange i perioden fra d. 1.11.2019 af stewarder i M1 og M2 og ikke én af disse stewarder har på noget som helst tidspunkt oplyst mig om, at jeg manglede et metrotillæg, selv om jeg befandt mig i metroen. I så fald jeg havde fået dette oplyst, hvilket må være den service man som kunde må kunne forvente, hvis man som steward udviser *conduite*, havde jeg selvfølgelig sørget for at tilkøbe metrotillæg.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Vi må henholde os til de informationer, vi har modtaget fra de personer hos DSB, som håndterer og administrerer appen, jf. vores kommentarer i mailen af 16. januar 2020.

Det kan oplyses, at der ingen kontrolafgifter er blevet udstedt grundet manglende metrotillæg frem til den 29. november 2019. Det var blevet besluttet, at udvise *conduite* de første ca. 2 måneder efter Cityringens

åbning og tillæggets implementering. Efter denne indkøringsperiode måtte det forventes, at kunderne var blevet opmærksomme på tillæggets eksistens, idet der - som ligeledes nævnt i vores mail af 16. januar 2020 – havde kørt oplysningskampagner op til Cityringens åbning og metrotillæggets implementering, herudover var information blevet givet på alle stationer i form af opsatte A-bukke og metrotillægget var endvidere blevet debatteret en hel del i diverse medier.

Vi finder det ikke relevant at undersøge og eventuelt oplyse antallet af kontrolafgifter, der er udstedt efter 29. november 2019 på baggrund af manglende metrotillæg, idet et sådan tal ikke kan lægges til grund for, hvorvidt de pågældende har handlet bevidst eller ubevidst ved ikke at have tilvalgt metrotillægget eller ved ikke at have anskaffet en tillæggsbillet.

Som anført i vores første mail, kører Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

Kan der ikke fremvises gyldig billet eller kort på billetteringstidspunktet, udstedes en kontrolafgift.

Afslutningsvis kan det oplyses, at det udover Vejledningsdokumentets punkt 5, også fremgår af Vejledningsdokumentets punkt 4, punkt 4.1, punkt 4.2 og punkt 4.5, at pendlerkort købt efter 1. oktober 2019 og hvor der rejses med metroen, kræver særligt tillæg. Se nedenfor:

4. Brug af pendlerkort

Med et pendlerkort kan du rejse ubegrænset med bus, tog og metro inden for det område og den periode, som kortet er gyldigt til – for pendlerkort købt eller fornyet efter 1. oktober 2019 kræver gyldighed i metroen dog, at pendlerkortet er udstedt med gyldighed til metroen.

- Pendlerkort kan være den billigste billettype, hvis du rejser mere end ca. 26 gange (13 dage tur/retur) om måneden på den samme strækning.
- Pendlerkort udstedes enten til korte rejser (2-8 zoner) eller til en konkret længere rejse (9 eller flere zoner).
- Pendlerkortet er personligt, og kan kun bruges af den person, det er udstedt til.
- Pendlerkort kan købes i en app og som pendlerkort på rejsekort.

4.1 Pendlerkort til korte rejser på 2-8 zoner

Pendlerkort er til dig, der rejser samme strækning mere end ca. 26 gange (13 dage tur/retur) om måneden.

For korte rejser mellem 2-8 zoner udstedes pendlerkortet med faste zoner gældende efter gennemkørselsprincippet. Du kan bruge kortet til et ubegrænset antal rejser i de sammenhængende zonenre og i den købte periode. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til en eller flere af zonerne 1, 2 3 og/eller 4 om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Hvis du rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har du ikke gyldig rejsehjemmel. Hvis du har fravalgt gyldighed til metroen, men alligevel får behov for at anvende metro, kan du efterfølgende tilkøbe gyldighed til metroen ved at købe en tilkøbsbillet, jf. afsnit 5.

... og længere nede i samme afsnit:

Du betaler en fast pris for antallet af zoner på dit pendlerkort – dog skal der betales et tillæg for gyldighed i metroen.

4.2 Pendlerkort til lange rejser (9 zoner eller flere)

Pendlerkort er til dig, der rejser samme strækning mere end ca. 26 gange (13 dage tur/retur) om måneden. Pendlerkort til lange rejser (9 zoner eller flere) er et personligt kort til bus, tog og metro. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til en eller flere af zonerne 1, 2, 3 og/eller 4 om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel. Hvis du har fravalgt gyldighed til metroen, men alligevel får behov for at anvende metro, kan du efterfølgende tilkøbe gyldighed til metroen ved at købe en tilkøbsbillet, jf. afsnit 5.

... og nederst i samme afsnit:

Der betales et tillæg for gyldighed i metroen.

4.5 Pendlerkort på rejsekort

Alle pendlerkort til voksne og børn udbydes på rejsekortet.

Pendlerkort på rejsekort kan købes:

- på www.rejsekort.dk

Rejsekort Pendler

Rejsekort Pendler fungerer som øvrige ordinære pendlerkort med fri rejseret indenfor et selvvalgt område/relation – dog skal der betales et tillæg for gyldighed i metroen (jvnf. afsnit 4).

For mere information om gyldighed, brug og fornyelse, se her:

<http://www.rejsekort.dk/pendlerkort.aspx>

Rejsekort med Pendler Kombi

Rejsekort med Pendler Kombi er et rejsekort som kombinerer et ordinært rejsekort, hvor der betales pr. rejse ift. check-ind/check-ud med et pendlerkort (fri rejseret indenfor et selvvalgt område/relation) – dog skal der betales et tillæg for gyldighed i metroen (jvnf. afsnit 4)

Baseret på ovenstående fastholder vi således uændret vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand