

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0214
- Klageren:** XX
Sverige
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 2123834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Øresundskort uden Metro tillæg
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes Øresundskort er købt i Sverige og er gyldig til de zoner, hvori Metroen kører, og at hun blev kontrolleret flere gange, uden at stewarderne sagde noget om, at hun manglede et Metro tillæg
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. december 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

-o0o-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

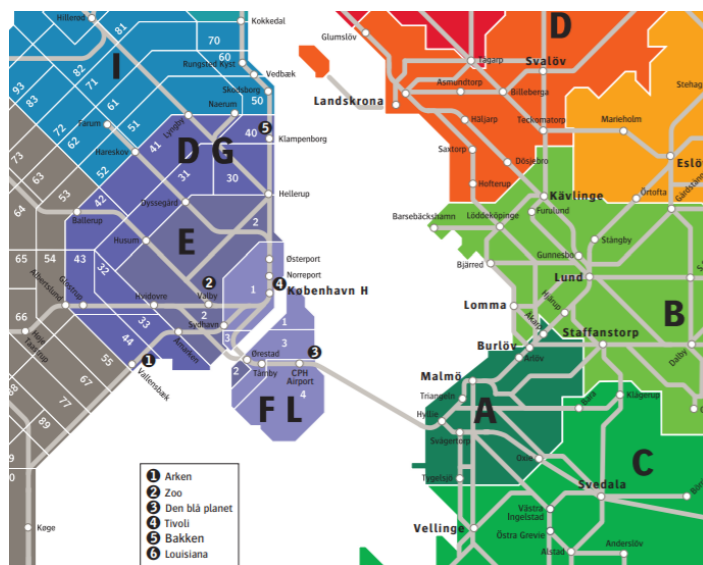
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er bosiddende i Sverige, hvorfra hun pendler med Øresundstog og S-tog til Albertslund st. Hendes rejsehjemmel er et 30-dages Øresundskort med "Inspektionskvitto" til 2.900 kr. gyldigt til zonerne A+FLEDG, som hun køber i Sverige via Skånetrafiken enten i betjent billetsalg eller online.

Klagerens billet:



Zoneoversigt Skåne og Storkøbenhavn:



Den 5. oktober 2020 rejste klageren med Metroen fra Femøren st. til Frederiksberg st., hvor hun ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift kl. 7:42, da hun ikke havde købt Metroillæg til sit Øre-

sundskort. Dette tillæg har siden 29. september 2019 skullet betales for alle Metrorejser på pendlerkort.

Klageren har oplyst, at hun godt vidste, at der ved køb af rejsehjemmel i Danmark skal betales Metrotillæg, men da hendes Øresundskort er købt i Sverige, regnede hun med, at rejse med Metroen ville være omfattet, når zonerne dækkede de områder, hvori Metroen kører. Ved fornyelse af Øresundskortet bad hun derfor altid medarbejderne fra Skånetrafiken om at udstede "den samme billet", og de gange hun købte kortet online, valgte systemet automatisk "30 dage". Hun vidste derfor ikke, at hun også skulle forholde sig til, om hun ønskede Metrotillæg. Efter kontrolafgiften tjekkede hun hjemmesiden og så, at der var flere valgmuligheder, herunder at man også kunne vælge "30 dage + Metro".

Flow ved køb af Øresundskort mellem Malmø og Albertslund:

Köp en biljett

*Skriv in de hållplatser du vill åka mellan (inkl. hållplatser att byta på)

Malmö C

1 Malmö C ✕ 2 Albertslund St. ✕

Välj överfart



Øresundszon (Malmö C, Albertslund St.)

i När du kopplar Danmarks-biljetter till reskortet behöver du komplettera med ett så kallat inspektionskvitto. Detta kan du få i våra biljettautomater, hos föraren på de gula regionbussarna, eller hos våra fyra kundcenter i Skåne.

*Biljettyp

30 dagar

Når der tastes på *Biljettyp popper disse valgmuligheder op:

i När du kopplar Danmarks-biljetter till reskortet behöver du komplettera med ett så kallat inspektionskvitto. Detta kan du få i våra biljettautomater, hos föraren på de gula regionbussarna, eller hos våra fyra kundcenter i Skåne.

*Biljettyp

30 dagar

Enkel

24 timmar

30 dagar

30 dagar + Metro

7 dagar

*Välj vem som ska resa på biljetten

Vuxen	- 0 +	0 kr
Barn	- 0 +	0 kr
Student	- 0 +	0 kr

Tillägg Välj tillägg

Selv om man vælger en Metrodestination i Danmark som slutdestination, fremkommer "30 dagar" fortsat som default valgmulighed, og kunden skal selv taste på piletasten for at få vist "30 dagar + Metro".

Når man køber sin 30-dages billet, accepterer man Skånetrafikens handelsbetingelser, hvoraf det i punkt 4.3 fremgår [ankenævnets fremhævninger med gult]:

"4.3 Biljettsortiment og giltighet

4.3.1 Biljett, för Resa inom Skåne och mellan Sydlänen, gäller för obegränsade resor inom angivet geografiskt område under giltighetstiden. Biljett, för Resa mellan Skåne och Danmark gäller på dansk sida på Öresundståg, DSB:s tåg, och Movia stadsbussar inom angivet geografiskt område under giltighetstiden. **Vid resa med Metro behövs ett Metrotillägg köpas för 30-dagarsbiljett.** Enkelbiljett mellan Skåne och Danmark gäller enbart för en Resa i den riktning Resenär har valt samt via den överfart Resenär har valt. 24-timmarbiljett gäller för obegränsat resande inom det geografiska område och vald överfart. Påstigning samt byten ska ske inom biljettens geografiska område."

Og videre i punkt 4.3.13:

"Metrotillägg krävs för resa med 30-dagarsbiljett på Metro i Köpenhamn. Metrotillägg kan köpas med en giltighet på 30-dagar i samband med köp av en 30-dagarsbiljett, och följer då 30dagarsbiljettens giltighets-

tid. Metrotillæg med gyltighed för en kalenderdag kan även köpas till för 30dagarbiljett i efterhand. Metrotillæg ingår för enkel- och 24-timmarsbiljett.”

Efter kontrolafgiftens udstedelse skrev klageren til Metro Service og forklarede, at hun i ugerne op til den 5. oktober havde rejst med Metroen og var blevet kontrolleret 5-6 gange uden nogen kommentarer fra kontrollørerne om, at hun manglede et Metrotillæg. Da hendes kort var gyldigt til de zoner, som hun rejste i med Metroen, anmodede hun om, at kontrolafgiften blev annulleret.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 9. oktober 2020 med den begrundelse, at der i forbindelse med Cityringens åbning den 29. september 2019 blev indført krav om Metrotillæg på pendlerkort for at rejse med metroen, og at de siden maj 2018 havde informeret om tillægget på deres hjemmeside:

<https://m.dk/nyheder/kvalitetstillæg-indfoeres-imetroen-naar-cityringen-aabner/>

Desuden henviste de til, at det havde været i nyhederne, dagspressen, meldt ud på de offentlige transportvirksomheders hjemmesider, og på de sociale medier, bl.a. på DOTs hjemmeside. De gjorde videre gældende, at også Skånetrafiken informerer på deres hjemmeside om tillægget. Metro Service beklagede, hvis stewards havde overset det manglende Metrotillæg, men det ændrede ikke på, at det var passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE: DISSENS

Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen) udtaler:

”Klageren kunne ved kontrollen den 5. oktober 2020 ikke forevise et Øresundskort med Metrotillæg, hvilket har været en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i Metroen siden den 29. september 2019, hvor Metro-Cityringen åbnede. Vi finder, at dette har været kommunikeret tilstrækkeligt tydeligt til kunderne, herunder på Skåne-trafikens hjemmeside.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klageren købte pendlerkortet til at rejse til og fra arbejde i en fast rute mellem Malmø og Albertslund st. med regionaltog og S-tog. Når klageren herefter ændrede rejsemønster og begyndte at tage Metroen til andre formål, påhvilede der hende en særlig forpligtelse til at undersøge, om pendlerkortet også var gyldigt til den ændrede rejse. Klageren forholdt sig i stedet passiv og bestilte et pendlerkort ”som hun plejede”.

Den omstændighed, at klageren efter det oplyste var blevet kontrolleret i Metroen 5-6 gange i ugerne op til den 5. oktober 2020, uden at stewards gjorde hende opmærksom på, at der manglede Metrotillæg, kan ikke føre til et andet resultat.

Ej heller kan den omstændighed, at klageren bor i Sverige og efter det oplyste ikke læser svenske nyheder eller hjemmesider og heller ikke kendte til Metro Services hjemmeside, føre til, at ansvaret for det manglende Metrotillæg er overgået fra klageren til Metro Service.

Klageren har oplyst over for ankenævnet, at hun godt vidste, at der ved køb af rejsehjemmel i Danmark skal betales Metrotillæg, men at hun regnede med, at rejse med Metroen ville være omfattet, når kortet var købt i Sverige.

Hertil bemærker vi, at klageren ikke uden nærmere undersøgelse heraf blot kunne antage, at dette gjorde sig gældende.

Prisen for et Øresundskort med Metrotillæg er 3.020 kr., hvilket er 120 svenske kroner dyrere end et kort uden tillægget.

Som følge af det anførte, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften."

2 medlemmer med 2 stemmer (Torben Steenberg og Rasmus Marcussen) udtaler:

"Vi finder, at Metro Service skal frafalde den pålagte kontrolafgift og har ved afgørelsen heraf lagt vægt på følgende:

Der er ved rejse med Metroen tale om en enkelt transportform, som skiller sig ud, og som kræver særskilt billet, hvorfor dette skal kommunikeres tydeligt til passagererne.

Selv om der vælges en Metrostation som destination i bestillingsflow'et på Skånetrafikens hjemmeside, kommer "30 dage +Metro" ikke frem som default. Dette er særdeles vildledende og uhenigtsmæssigt, når det manglende tillæg har den konsekvens, at man risikerer en kontrolafgift på 750 kr.

Hertil kommer, at det på selve "Inspektionskvitto" ikke kommunikeres til kunden, at Øresundskortet ikke kan anvendes i Metroen, på trods af at kortet er gyldigt til en række af de specifikke zoner, hvori Metroen kører.

Uanset at udeladelsen af denne "ikke-oplysning" kan være valgt ud fra specifikke kommunikationsmæssige overvejelser, fremstår det efter ankenævnets opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at klagerens Øresundskort ikke kan anvendes i Metroen.

Det er derfor ikke korrekt som Metroen gør gældende, at en billets gyldighed altid fremgår af billetten, og klageren har heller ikke "takket nej til Metrotillæg", som Metro Service gør gældende.

De 5-6 kontroller uden udstedelse af kontrolafgift til klageren tyder efter vores opfattelse på, at det også internt i Metroen er svært at finde ud af, om den svenske billet er gyldig rejsehjemmel i Metroen.

Herefter finder vi, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, uanset at prisen for et kort uden Metrotillæg er lavere.

Metro Service skal betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet og må selv gøre en eventuel regres over for Skånetrafikeren."

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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.

Fra www.dsb.dk

I hvilke områder kan jeg køre på min Øresundsbillet eller mit Øresundskort?

Gyldigheden fremgår altid af selve billetten. Rejser du fx fra København H til Malmø, kan du rejse i bus, tog eller metro i det danske område (F+L) og i det svenske område (A) i forbindelse med din rejse, før du stiger på eller efter du er steget af Øresundstoget.

Bemærk: Hvis Øresundskort skal være gyldigt til rejser med Metro i de valgte zoner, skal der tilkøbes et månedligt tillæg. [Læs mere om metrotillægget.](#)

Derudover vil det på billetten fremgå, om du har valgt at rejse over Øresundsbroen eller via Helsingør-Helsingborg.

Vær opmærksom på, at [omstigningsområdet](#), der hvor du foretager skift på din rejse, skal stå på din billet.

[Du kan finde en oversigt over omstigningsområder her](#)

Fra Øresundirekt.dk

Månedskort - Øresundskort

Hvis du pendler jævnligt mellem Danmark og Sverige, har du også mulighed for at købe et månedskort, det såkaldte Øresundskort. Prisen for et Øresundskort mellem København og Malmø er 1650 DKK og mellem København og Lund 1900 DKK (2020). Du kan købe og forny kortet i ethvert DSB billetsalg i Københavnsområdet eller på DSB's app.

Fra www.Skånetrafiken.se:

Res vidare med samma biljett i Danmark och Skåne

- Med biljetter till och från Danmark kan du resa vidare med samma biljett med lokaltrafiken inom de områden du köpt biljett för inom giltighetstiden.
- Tänk på att du behöver köpa ett tillägg för resor med Metro i Köpenhamn om du har en 30-dagarsbiljett. Det gör du enklast med vår biljett 30 dagar + Metro. För enkel- och 24-timmarsbiljett ingår även Metro.
- Zonerna i Köpenhamn ändras något. Husum, Frederiksberg och Sydhavn, som tidigare legat i zon FL, flyttas till zon E. Det gör att biljettpriserna till dessa orter blir något dyrare.

Res vidare i Danmark

- På danska sidan kan du resa med DSB:s tåg, Öresundståg, Movias stadsbussar och Metron (enkel- och 24-timmarsbiljett, samt 30-dagarsbiljett med tillägg) i Köpenhamn inom de områden du köpt biljett för.
- Du behöver inte köpa ny biljett så länge du reser inom de områden som anges på biljetten. Exempel: Om du köpt tågbiljett till Köpenhamns flygplats eller Huvudbangården i Köpenhamn kan du även resa vidare med samma biljett inom centrala Köpenhamns storstadsområde. Detta gäller inom zonerna F/L. Om du ska exempelvis resa från Arken så behöver du en annan biljett, [se Danmarks karta](#).
- Du kan resa vidare inom den riktning som finns på biljetten.
- Biljett för resa inom Danmark kan du köpa på kundcenter.

Metrotillägg i Danmark

Danska DSB har infört ett Metro-tillägg. Pendlar du med vår 30-dagarsbiljett och vill åka med metron i Köpenhamn köper du biljetten 30-dagar + Metro. Det kan du göra både i samband med biljettköpet eller i efterhand.

Du kan också köpa ett tillägg för enstaka resor med din 30-dagarsbiljett i appen. Då kostar det 33 kronor. Du, som reser med enkel- och 24-timmarsbiljett, behöver inte betala extra för att resa med Metron.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Mandag d. 5/10 har jeg fået en kontrolafgift. Jeg har et Øresundskort fra Skånetrafiken. Det er det, jeg har brugt i flere måneder, men de sidste par uger har jeg kørt med metron. Jeg troede, at jeg også kunne bruge det i metron, da jeg har zonerne AFLEDG. Jeg har vist mit kort til 5-6 stewards og ingen af dem sagde noget, men den dag fortalte hun mig, at jeg skal have metrotillæg

Michelle fra kundeservice skriver 'at den var udstedt på korrekt grundlag', det er jeg ikke enig med! Det er da ikke min skyld, når der er seks stewards, der har tjekket min billet og ingen af dem har sagt noget. Hvad tænker man så? At billetten også gælder i metroen.

"...hvor det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes." Som jeg skrev tidligere, det er et kort, jeg har købt mange gange og ikke lagt mærke til metrotillægget. Jeg har altid sagt til dem, at det skal være de samme zoner som sidst. Hvis det er passagerens ansvar, så er det også stewards ansvar at tjekke man har det rigtige billet!

"I forbindelse med Cityringens åbning d. 29-09-2019, blev det indført, at man skal have et metrotillæg på sit pendlerkort, for at rejse med metroen. Siden maj 2018, har vi informeret om tillægget på vores hjemmeside: <https://m.dk/nyheder/kvalitetstillæg-indføres-i-metroen-naar-cityringen-aabner/> Desuden har det været i nyhederne, dagspressen, meldt ud på de offentlige transports hjemmesider, og på de sociale medier, bl.a. på DOTs hjemmeside."

Jeg forstår ikke, hvorfor Michelle, skriver det her til mig. Skriver, at man har informeret det på deres hjemmeside. Det er nu ikke alle, der bruger deres hjemmeside! Vidste ikke engang Metro, havde deres egen hjemmeside! Men det med metrotillægget ved vi godt! Og det er i Danmark og har ikke noget at gøre med billetter og kort fra Sverige at gøre!

"Skånetrafiken oplyser desuden, at informationen er offentliggjort på deres hjemmeside." Hvorfor tror de, at folk bruger disse hjemmesider til at få information, hvis der sker ændringer, så kommer det frem på de sociale medier og nyheder! Og nu tjekker jeg ikke svenske nyheder og hjemmesider!

"...må understrege at alle vores stewards er uddannet i takst og zone systemet, og er klar over at der kræves tillæg for at rejse med metroen på et pendlerkort. Har de overset at dit pendlerkort ikke var gyldigt til metroen er det naturligvis beklageligt, men det ændrer ikke på at det endegyldigt er passagerens ansvar at sikre gyldig rejsehjemmel inden rejsen begyndes." Det kan godt være, det er vores ansvar, men det er også stewards ansvar! Når de ikke har sagt noget til ens kort, hvad kan man gøre?

Jeg klager også, fordi jeg synes ikke det er rimeligt, at hun skriver "...men vi kan af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne." At jeg bliver beskyldt for at lyve!

Hvis jeg havde vidst, at man skal have metrotillæg, ville jeg aldrig kontakte trafikvirksomheden og havde betalt kontrolafgiften med det samme. Jeg ville aldrig gå videre med sagen og bruge min tid og betale 160 kr. i klagegebyr, 160 kr. er mange penge, som kunne bruges på mig andet godt.

Trafikvirksomheden burde være forstående, jeg har jo ikke kørt uden billet, jeg betaler over 2000 kr. hver måned for Øresundskortet.

Jeg har aldrig fået en kontrolafgift, denne her er min allerførste kontrolafgift, så håber I vil være forstående."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-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 bemannet 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 5. oktober 2020 kl. 07:42 på strækningen Femøren station – Frederiksberg station. Klager fremviste sit pendlerkort fra Skånetrafiken (Øresund), som i Danmark er gyldigt til rejser med Øresundsforbindelsen, DSB og busserne i København (Movia), men ikke til Metro. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser oplyser klager, at hun har haft Øresundskortet i flere måneder, men at hun de seneste uger også har kørt med Metroen. Klager gør gældende, at *'hun har vist sit kort til 5-6 kontrollører og ingen af dem sagde noget'*, og at fordi hun ikke fik en afgift første gang derfor er af den mening, at hun heller ikke burde have haft en afgift denne gang.

Det er ikke muligt at verificere hvornår og af hvem klager tidligere er blevet kontrolleret og hvad der er blevet sagt i kontrolsituationerne.

Alle metroens stewards er vidende om at pendlerkort skal inkludere metrotillæg for at være gyldigt til rejser med metroen og at de i modsat fald skal udstede en kontrolafgift.

I den konkrete sag kan man konkludere, at selv *hvis* det har været metropersonale, der tidligere har kontrolleret klagers kort, uden at udstede en afgift så har det blot haft en slags *'udsættende virkning'*, da der ved første stewardkontrol burde have været udstedt en kontrolafgift.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klager desuden blandt andet:

"I forbindelse med Cityringens åbning d. 29-09-2019, blev det indført, at man skal have et metrotillæg på sit pendlerkort, for at rejse med metroen. Siden maj 2018, har vi informeret om tillægget på vores hjemmeside: <https://m.dk/nyheder/kvalitetstillæg-indføres-i-metroen-naar-cityringen-aabner/> Desuden har det været i nyhederne, dagspressen, meldt ud på de offentlige transports hjemmesider, og på de sociale medier, bl.a. på DOTs hjemmeside."

Jeg forstår ikke, hvorfor Michelle, skriver det her til mig. Skriver, at man har informeret det på deres hjemmeside. Det er nu ikke alle, der bruger deres hjemmeside! Vidste ikke engang Metro, havde deres egen hjemmeside! Men det med metrotillægget ved vi godt! Og det er i Danmark og har ikke noget at gøre med billetter og kort fra Sverige at gøre!

"Skånetrafiken oplyser desuden, at informationen er offentliggjort på deres hjemmeside." Hvorfor tror de, at folk bruger disse hjemmesider til at få information, hvis der sker ændringer, så kommer det frem på de sociale medier og nyheder! Og nu tjekker jeg ikke svenske nyheder og hjemmesider!

Klager skriver jo selv, at *'det med metrotillægget ved vi godt. Det er i Danmark...'* men klager rejser jo netop i Danmark og vi forstår derfor ikke hvordan klager kan konkludere, at det så ikke har noget med hende at gøre.

Klager oplyser også, at hun hverken anvender trafikalskabernes hjemmesider eller tjekker svenske nyheder og hjemmesider og at hun blot siger *"det skal være det samme som sidst"* når hun fornyer sit pendlerkort. Vi skal naturligvis ikke bestemme om klager vil benytte sig af hjemmesider og nyhedskanaler, men det er op til passagererne selv, at sørge for at have korrekt rejsehjemmel, og manglende kendskab til reglerne fritager ikke for ansvar.

Hvis klageren havde sit Øresundskort inden Cityringen i København åbnede og det dermed blev obligatorisk med metrotillæg, så har hun modtaget en mail fra Skånetrafikens som gjorde opmærksom på den nye billetstruktur i København.

Hvis klageren har anskaffet sit Øresundskort efter september 2019, så er hun i købsprocessen blevet bedt om at tage stilling til hvorvidt hun ønskede at kunne rejse med Metro eller ej. Da klager selv oplyser, at det først er de seneste uger hun har valgt metroen som transportmiddel forestiller vi os, at hun har sagt nej tak til metrotillægget. Det er selvfølgelig helt i orden at skifte mening (og behov) siden hen, men man har stadig selv ansvaret for at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel inden påstigning.

Med åbningen af Cityringen den 29. september 2019, blev der indført metrotillæg til periode- og rejsekort på alle metroens baner.

Allerede i maj 2019 startede en massiv informationskampagne om de kommende nye betingelser på enhver tænkelig informationskanal; der var flyers og plakater og A-bukke på metrostationerne. Der blev annonceret i dagspressen, det stod på DOT's hjemmeside og på de øvrige hjemmesider for offentlig transport, her i blandt på Skånetrafikens (se udklippet herunder) og desuden på de sociale medier.

Vi kan tilføje, at i perioden fra Cityringens åbning og helt frem til og med udgangen af november 2019, udviste vi kulance over for alle, der rejste med pendlerkort i metroen uden at købt tillæg. Der blev ikke udstedt afgifter på den baggrund, passageren blev blot gjort opmærksom at han/hun skulle sørge for enten at få købt tillægget eller købe en tillægsbillet hvis man blot havde behov for at rejse med metro i ny og næ.

Res vidare med samma biljett i Danmark och Skåne

- Med biljetter till och från Danmark kan du resa vidare med samma biljett med lokaltrafiken inom de områden du köpt biljett för inom giltighetstiden.

- Tänk på att du behöver köpa ett tillägg för resor med Metro i Köpenhamn om du har en 30-dagarsbiljett. Det gör du enklast med vår biljett 30 dagar + Metro. För enkel- och 24-timmarsbiljett ingår även Metro.

- Zonerna i Köpenhamn ändras något. Husum, Frederiksberg och Sydhavn, som tidigare legat i zon FL, flyttas till zon E. Det gör att biljettpriserna till dessa orter blir något dyrare.

Res vidare i Danmark

- På danska sidan kan du resa med DSB:s tåg, Öresundståg, Movias stadsbussar och Metron (enkel- och 24-timmarsbiljett, samt 30-dagarsbiljett med tillägg) i Köpenhamn inom de områden du köpt biljett för.

- Du behöver inte köpa ny biljett så länge du reser inom de områden som anges på biljetten. Exempel: Om du köpt tågbiljett till Köpenhamns flygplats eller Huvudbangården i Köpenhamn kan du även resa vidare med samma biljett inom centrala Köpenhamns storstadsområde. Detta gäller inom zonerna F/L. Om du ska exempelvis resa från Arken så behöver du en annan biljett, [se Danmarks karta](#).

Ud over at klager gør indsigelse over kontrolafgiften mener hun også at være blevet beskyldt for at lyve og har derfor skrevet således i sin henvendelse til Ankenævnet:

Jeg klager også, fordi jeg synes ikke det er rimeligt, at hun skriver "...men vi kan af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne." At jeg bliver beskyldt for at lyve!

Det er naturligvis ikke vores hensigt at beskyldte nogen for at lyve, og vi beklager at klageren opfatter det således. Sagsbehandleren understreger da også i sit svar, at vi ikke tillægger passagererne uredelighed. Da det virker som om klager har overset netop den passus har vi indsat hele teksten fra den del af svaret herunder:

Jeg kan sagtens forstå, at der tale om en ærgerlig situation og du ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel, men vi kan af gode grunde ikke tage med i vores vurdering, hvorvidt man har været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne.

Vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet. Jeg skal også gøre opmærksom på, at vi ikke tænker ondt om nogen eller betvivler retskaffenhed og ærlighed hos den enkelte. Det handler udelukkende om, at den nødvendige rejsehjemmel ikke er anskaffet i henhold til rejsereglerne før påstigning.

Der er ikke nogen tvivl om at kontrolafgiften er pålagt korrekt, for klager havde ikke købt metrotillæg til sit Øresundskort. Og da klager selv oplyser, at hun godt 'vidste det med metrotillægget' fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner."

Til dette har klageren anført:

"I må gerne behandle min sag og har et par bemærkninger til sagen

"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."

Kan vi ikke bare forholde os til den manglende metrotillæg på pendlerkortet købt i Sverige og uopmærksomme medarbejdere.

"Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-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 bemanded 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen."

Som jeg har skrevet tidligere, så følger jeg ikke de her hjemmesider. Vidste ikke engang, at der fandtes 'De gule Opkaldspunkter. Fortæl mig lige, hvor mange kender til den? Hele deres svar handler om hjemmesider, opkaldspunkter. Det er som om man bare har fået et standardsvar omkring, hvor man kan få information og råd. Mit problem er ikke, hvor jeg kan få svar på mine spørgsmål. Jeg er godt klar over, hvad jeg skal gøre, hvis jeg har noget på hjertet. Jeg havde et Øresundskort fra Skånetrafiken, hvor man tænkte, det hele er inkluderet, troede jeg.

"I sine henvendelser oplyser klager, at hun har haft Øresundskortet i flere måneder, men at hun de seneste uger også har kørt med Metroen. Klager gør gældende, at 'hun har vist sit kort til 5-6 kontrollører og ingen af dem sagde noget', og at fordi hun ikke fik en afgift første gang derfor er af den mening, at hun heller ikke burde have haft en afgift denne gang."

Øh, nu har det ikke noget med, at jeg ikke BURDE have den kontrolafgift. Den FØRSTE steward, der tjekkede, skulle have gjort mig opmærksom på, at dette kort ikke har et metrotillæg og derfor ikke gælder og DÉR, skulle jeg have fået en kontrolafgift. Seks stewards har tjekket mit kort og ikke ÉN eneste har kommenteret på mit kort, alle seks har "godkendt" billetkontrollen. FØRST efter den 7. steward fortæller mig, at mit kort ikke er gyldig, først her, bliver der fortalt, at der skal stå "+Metro" (Det har jeg fundet ud af efter den SYVENDE steward viste en andens kundes billet og det er det, jeg har NU, kan jeg lige tilføje og køber fremover, så længe jeg bruger metroen.

"Det er ikke muligt at verificere hvornår og af hvem klager tidligere er blevet kontrolleret og hvad der er blevet sagt i kontrolsituationerne."

Ingen har sagt ét eneste ord til mig, kortet er KUN blevet kontrolleret UDEN kommentarer. Tror trafikvirksomheden, at jeg er kommet med undskyldninger til ALLE seks stewards. Det er umuligt, at komme uden om. Jeg ved, hvordan stewards er, de godkender ikke bare en undskyldning. Jeg kan love jer, hvis de seks stewards var opmærksomme, havde jeg fået en kontrolafgift fra starten af og ikke efter den syvende kontrol. Trafikvirksomheden skal ikke sige, det er mit ansvar, når det er også deres medarbejders ansvar at tjekke, at jeg har en gyldig billet.

"I den konkrete sag kan man konkludere, at selv hvis det har været metropersonale, der tidligere har kontrolleret klagers kort, uden at udstede en afgift så har det blot haft en slags 'udsættende virkning', da der ved første stewardkontrol burde have været udstedt en kontrolafgift."

Nej, lige her vil jeg ikke kalde det 'udsættende virkning', for INGEN har nævnt noget. Hvis den første havde sagt noget og valgt ikke at give en kontrolafgift, så ville jeg da købe tillægsbillet, man kan da ikke tage en risiko igen og køre uden metrotillæg. Vil jeg tage en risiko og betale 750 kr. eller betale noget der svarer til 90 danske kroner om måneden. (Efter den dag, har jeg købt tillægsbillet og denne gang har jeg metrotillæg på mit pendlerkort)

"Klager skriver jo selv, at 'det med metrotillægget ved vi godt. Det er i Danmark...' men klager rejser jo net-op i Danmark og vi forstår derfor ikke hvordan klager kan konkludere, at det så ikke har noget med hende at gøre."

Er det sådan trafikvirksomheden tolker det. Nu er min billet fra Sverige, hvad tænker man, at alt er inkluderet i billetten herunder metrotillægget.

"Hvis klageren havde sit Øresundskort inden Cityringen i København åbnede og det dermed blev obligatorisk med metrotillæg, så har hun modtaget en mail fra Skånetrafiken som gjorde opmærksom på den nye billetstruktur i København."

Nu modtager jeg ikke mail fra Skånetrafiken.

"Hvis klageren har anskaffet sit Øresundskort efter september 2019, så er hun i købsprocessen blevet bedt om at tage stilling til hvorvidt hun ønskede at kunne rejse med Metro eller ej. Da klager selv oplyser, at det

først er de seneste uger hun har valgt metroen som transportmiddel forestiller vi os, at hun har sagt nej tak til metrotillægget."

Som jeg tidligere har skrevet til trafikvirksomheden, har jeg altid sagt til medarbejderne fra Skånetrafiken, at det skulle være den samme billet. Et par gange har jeg også købt online og hjemmesiden valgte automatisk "30 dage" (Da det er købt i Sverige, vidste jeg ikke, at man også skulle forholde sig til om man ønsker metrotillægget her). Efter jeg havde fået den kontrolafgift, tjekkede jeg Skånetrafikens hjemmeside og så, at der var flere valgmuligheder, altså man også kunne vælge "30 dage+metro)

"Vi kan tilføje, at i perioden fra Cityringens åbning og helt frem til og med udgangen af november 2019, udviste vi kulance over for alle, der rejste med pendlerkort i metroen uden at købe tillæg. Der blev ikke udstedt afgifter på den baggrund, passageren blev blot gjort opmærksom at han/hun skulle sørge for enten at få købt tillægget eller købe en tillægsbillet hvis man blot havde behov for at rejse med metro i ny og næ."

Øh, kørte ikke med metro på det tidspunkt. Det er ikke noget jeg kan bruge nu. Vi er i 2020 nu og det gælder ikke nu.

"Det er naturligvis ikke vores hensigt at beskyldte nogen for at lyve, og vi beklager at klageren opfatter det således. Sagsbehandleren understreger da også i sit svar, at vi ikke tillægger passagererne uredelighed. Da det virker som om klager har overset netop den passus har vi indsat hele teksten fra den del af svaret herunder:"

Jeg har ikke overset den del, men indirekte siger de jo, at jeg har løjet. Det har jeg ikke, men bare mødt uopmærksomme medarbejdere.

"Og da klager selv oplyser, at hun godt 'vidste det med metrotillægget' fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner."

Ja, i Danmark."

Til dette har Metro Service svaret følgende:

"Klager gør gældende, at det manglende metrotillæg ikke er hendes ansvar, men skyldes uopmærksomme medarbejdere.; så vidt vi forstår på klagers kommentarer såvel medarbejdere på salgssteder som stewards. Klager oplyser også, at hun til Skånetrafikens medarbejdere altid har sagt, at det skulle være den samme billet. Efter vores mening kan man ikke klandre salgspersonalet for uopmærksomhed hvis man selv beder om at få det samme som før, salgspersonalet kender ikke kundens behov og det er kundens eget ansvar at sørge for at have korrekt rejsehjemmel.

Det er beklageligt, at klager ikke fik en kontrolafgift den første gang hun blev billetteret i metroen uden tillæg, men det er stadig vores påstand, at blot fordi klager ikke fik en kontrolafgift allerførste gang hun blev billetteret, eller en af de efterfølgende – så har det ikke relevans for den nærværende afgift. Selvom man er blevet billetteret tidligere og rettelig skulle have haft en afgift ved den/de tidligere lejligheder, men ikke har fået det – så er den nærværende afgift både pålagt og fastholdt korrekt, for klager rejste med metro uden at have gyldig rejsehjemmel til det.

Klager oplyser at hun hverken læser hjemmesider eller modtager orienterende mails fra Skånetrafiken samt at hun, fordi hun har købt sin rejsehjemmel i Sverige – om end med henblik på at rejse i Danmark – ikke vidste at hun skulle forholde sig til metrotillægget.

Man bestemmer naturligvis selv om man vil læse hjemmesider og modtage mails, men hvis man fravælger disse informationskanaler bærer man selv ansvaret for ikke at blive orienteret. Ukendskab til regler og betingelser fratager ikke en ansvaret for at have korrekt rejsehjemmel.

Klager oplyser samtidigt, at hun godt vidste at man skulle have metrotillæg - i Danmark (se nedenstående udsnit fra klagers kommentarer). Vi forstår ikke hvordan klager kan komme til den konklusion, at hun så ikke skulle have metrotillægget når hun nu netop skulle rejse med metroen – i Danmark.

”Og da klager selv oplyser, at hun godt ’vidste det med metrotillægget’ fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.”

Ja, i Danmark.

Med henvisning til ovenstående samt til tidligere fremsendte svar fastholder vi vores krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand