

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0288

**Klageren:** XX  
2700 Brønshøj

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Klageren troede, at han som DSB Plus-kunde kunne rejse gratis i metroen på sin fødselsdag, som med DSB S-tog.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 26. juli 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 25. september 2014

### Sagens omstændigheder:

Klageren, der er udlænding men bosiddende i Danmark, er tilmeldt DSB Plus-ordningen, som er en ordning, der giver dets medlemmer en række fordele i forbindelse med rejser med S-tog.

En af de fordele man som DSB Plus-kunde opnår er, at man kan rejse gratis i S-toget på sin fødselsdag. Der sendes følgende besked på sms til de tilmeldte:

*Hej {FORNAVN}. Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget. Mvh DSB Plus. Afmeld sms på dsbplus.dk*

Klageren havde fødselsdag den 26. juli 2014 og rejste samme dag med metroen i retning mod Ørestad st., hvor han efter metroen havde forladt Bella Center st. blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Kontrollen skete i zone 03. Klageren havde periodekort til zonerne 01, 02 og 31, men havde ikke købt billet, da han regnede med at kunne rejse gratis på sin fødselsdag.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "havde fødselsdag og troede derfor han kunne rejse gratis i dag" OG "Periodekort".

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

Hello, its my birthday and it became a little stressful as i got a penalty just because of misunderstanding. Due to the message i received yesterday from DSB that i can travel all zones on my birthday without buying a ticket. I was travelling to Fields. Thinking that my travel is free today i did not buy the extension ticket, although i had my monthly pass. I had no idea earlier that DSB, Metro and Movia are different. i thought they are all under one umbrella. Enclosed pic of pass.

Den 10. september 2014 fastholdt metroen kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldigt kort eller gyldig billet til hele rejsen.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

"I am surprised to read the decision from the transport company which states:

"WE REALIZE THAT YOU THOUGHT THAT YOU COULD TRAVEL FREE ON YOUR BIRTHDAY."

If my complaint was read carefully and properly, then I clearly mentioned that the message from DSB made me to think to travel for free, and if there was some problem in understanding my English, I strongly believe that I should have been called or emailed instead of your insensible answer to take the fine from me.

I always make a monthly pass for all kind of public transport in Copenhagen, which is valid for train, bus and metro. Please note that my monthly pass allows me to travel in train, bus and metro. "A single pass allows traveling in bus, metro and train".

Even if am travelling to an extra zone then the extension ticket allows me to travel in all transports which are bus, train and metro. It does not matter whether I buy the extension ticket in bus, train st. or the metro station.

Now on 25<sup>th</sup> July 2014, I received a message from DSB stating that I can travel for free on all zones on my birthday. So, as there is one monthly pass for bus, train and metro, this SMS (to travel in all zones for free on birthday) should also allow travelling in bus, metro and train. If not, then why transport companies don't have different passes for their own transports, i.e, bus, train and metro.

When the transport companies have created this system to travel in bus, metro or train with a common ticket/pass, then why a message coming from DSB does not allow traveling in bus or metro?

I have regularly renewed my monthly pass and my intentions are always good. You can go ahead and check my historic details if you want to. (...)

I would still pay the fine as soon possible if I lose the case.

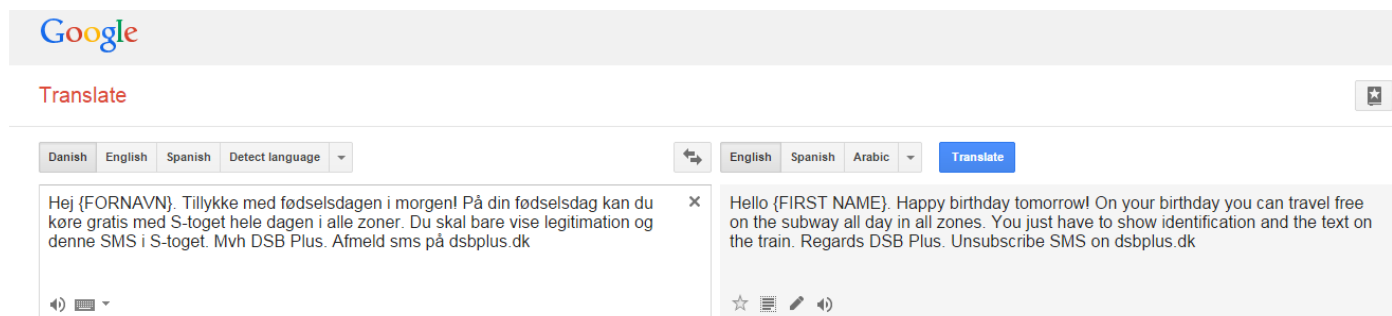
But, I would like to suggest that the transport companies should think carefully not to misguide the travelers by sending such a message on their birth day. It is very very unclear to have these kinds of messages from your transport company.”

I completely agree to the terms and conditions of the travel company as well as DSB. In this case, as the travel company allows me to translate the text (as mentioned in the previous email); i have done that and attached the same with this email.

And if I go by translated text i can travel free by train. Also in the travel conditions (English) by the transport company they have referred metro as train at many places. I have highlighted some of them under General Information. Attached the same as well.

I do not think that the fare evasion ticket is correctly issued, and the controller also mentioned at that moment that this is a case of misunderstanding”.

Klageren har desuden indsendt følgende:



**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

“Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is also available in the folder Metro's travel rules (in Danish), which is available on [www.m.dk](http://www.m.dk), as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

In this specific case the complainant has registered himself as a DSB Plus customer which is a benefit program where one of the offers is to travel for free on his birthday – the benefit program is as mentioned before a DSB product and the free travel on birthdays are only valid in S-tog.

All information about the DSB Plus is in Danish and we must therefore conclude that the complainant understands Danish when he signed up for the benefit program as all text are presented in Danish.

If he subsequently receives information that he do not understands we must assume that he either get I translated or contact DSB.

We have contacted DSB and asked which text they have sent to the complainant and if the text was in English.

The text DSB sent to the customers are as mentioned only in Danish and below is the text the complainant received on his mobil phone:

Hej {FORNAVN}. Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget. Mvh DSB Plus. Afmeld sms på dsbplus.dk

As written the free travel was only when using the **S-tog**.

The complainant has accepted the rules regarding the terms mentioned in the **DSB Plus** – all text are in Danish

Tilmeld dig DSB Plus og få relevant information og fordele. Det koster ikke noget, og du kan altid afmelde dig. Vi bruger viden om dine rejsevaner til at sikre dig relevant kommunikation.

Når du tilmelder dig, accepterer du samtidig at blive medlem af DSB Plus, hvor du modtager målrettet information fra [DSB](#) om produkter herunder rejsekort, trafikinformation, tilbud og konkurrencer via elektroniske medier (e-mail og evt. mobil).

Samtidig giver du samtykke til at DSB må benytte dine købsdata fra DSB's billetprodukter, herunder mobilbilletter købt via sms samt indhente oplysninger fra Rejsekort AVS om dit [Rejsekortprodukt](#). Oplysningerne vil alene blive brugt til at give dig personlig vejledning om DSB's produkter og rejsekort, samt fordele som DSB Plus medlem. DSB anvender ikke dine købsdata til andre formål. DSB videregiver ikke dine oplysninger til [samarbejdspartnere](#) eller andre. Du kan altid afmelde dig igen.

---

+ Tilbage + Jeg accepterer

The complainant have read the SMS regarding the free ride with S-Tog – all text are in Danish

SMS indhold.

Hej {FORNAVN}. Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget. Mvh DSB Plus. Afmeld sms på dsbplus.dk

We must believe that a person, who can read and accept the terms (in this case an agreement with DSB), also can read the SMS telling that the free ride is when using S-tog.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser 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.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

#### **“Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)”.

### ***Den konkrete sag:***

Ankenævnet lægger til grund som anført af Metro Service, der har spurgt DSB om ordlyden, at klageren modtog en SMS fra DSB med følgende tekst:

“Hej {FORNAVN}. Tillykke med fødselsdagen i morgen! På din fødselsdag kan du køre gratis med S-toget hele dagen i alle zoner. Du skal bare vise legitimation og denne SMS i S-toget. Mvh DSB Plus. Afmeld sms på [dsbplus.dk](http://dsbplus.dk)”

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise billet til metroen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

### **3 medlemmer udtaler herefter:**

Det fremgik tydeligt af den sms, som klageren modtog, at tilbuddet om at rejse gratis alene gjaldt for rejse med S-tog og ikke med andre transportmidler.

Det af klageren anførte om, at ordet "S-tog" via "google- translate" oversættes til "train", samt at Metro Service flere steder i deres "Travel regulations" refererer til metroen som "train", kan efter vores opfattelse ikke have skabt en berettiget forventning hos klageren om at kunne køre gratis med metroen på sin fødselsdag.

Ved afgørelsen heraf har vi blandt andet lagt vægt på, at klageren har fast bopæl i Danmark, dansk telefonnummer, pendlerkort og er tilmeldt DSB Plus-kunde-ordningen, hvorfor klageren måtte være bekendt med forskellen på S-tog og Metro, samt at det ikke kan lægges Metro Service til last, hvis klageren har forladt sig på en oversættelse via Google Translate. Metro Service kan desuden ikke bære ansvaret for andre trafiksekskabers kampagner med billigere/intet krav om billetter.

Herefter finder vi, at klageren ikke skal fritages for kontrolafgiften.

### **2 medlemmer udtaler:**

Der er lovpligtigt samarbejde mellem trafiksekskaberne i Hovedstadsområdet; DOT, hvor selskaberne skal finde fælles rejseregler.

Klageren rejser normalt på periodekort, som er gyldigt til alle transportformerne; bus, tog og metro i Hovedstadsområdet inden for de zoner, han har købt. Han er derfor ikke vant til at skulle skelne mellem trafiksekskabernes produkter.

På den baggrund finder vi, at klageren havde en berettiget forventning om at kunne rejse gratis også med metro den pågældende dag, og at Metro service derfor skal frafalde kontrolafgiften.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

### AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævnshoved