

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0133

Klageren: XX
2750 Ballerup

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Klageren troede, at hun kunne rejse gratis på sin fødselsdag i metroen.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 13. maj 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 26. maj 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren 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.

Klageren modtog følgende sms dagen inden sin fødselsdag:



Klageren havde fødselsdag den 13. maj 2015 og rejste samme dag først med S-toget fra Ballerup st. til Vanløse st. Her skiftede hun til metroen.

Efter metroen havde forladt Fasanvej st. blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

<Note>13-05-2015 07:32 - Xxxxx Xxxxxxxx: Pax har fået en sms, fra Dsb, at hun godt må køre gratis i S-tog.</Note>

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

”Jeg har fødselsdag i dag, og har fået en SMS fra DSB plus der giver mig gratis rejse i dag. Jeg pendler hver dag til fra arbejde, og benytter et rejsekort. I dag skulle jeg til lufthavnen og startede glad fra Ballerup, og skiftede til metro ved Vanløse. Umiddelbart derefter fik jeg en bøde for at køre uden billet idet den åbenbart kun gælder for s-tog. Måtte ikke stemple. Dette er da fuldstændig uigennemsigtigt, og uretfærdigt. På www.m.dk står at billetter er ens for s-tog og metro. Se vedhæftet.”

Klageren vedhæftede følgende billede i sin henvendelse til Metro Service:

Samme billetsystem

I Hovedstadsområdet kan du bruge samme billet uanset, om du rejser med metro, tog eller bus. Du kan også skifte mellem transportformerne på samme billet. Eneste undtagelse er DSB's zonesamler-billetter, der kun er gyldige i S-tog.

Den 20. maj 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes, samt til, at DSB Plus er et DSB produkt og således kun gældende hos DSB.

Metro Service vedsendte følgende foto, og henviste til at fotoet (nedenfor) af en fødselsdags-sms, kun er gældende i S-tog:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun pendler til og fra arbejde hver dag og benytter rejsekort,

at hun dagen før sin fødselsdag modtog en SMS fra DSB, om at hun kunne køre gratis med S-tog hele dagen på hendes fødselsdag, den. 13. maj,

at hun steg på toget på Ballerup st., og skiftede til metro fra Vanløse st.,

at hun steg på metroen sammen med to kontrollører, men var overbevist om, at hendes SMS fra DSB også gjaldt i metroen, da det fremgår af Metro Services hjemmeside, at gyldig billet gælder både DSB, Metro og Arriva,

at dette fremgår af følgende link: <http://m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter>,

at Metro Service i deres afgørelse har sendt et eksempel på en SMS-billet fra DSB, som ikke stemmer overens med den, som hun modtog, samt

at det ikke fremgår i hendes SMS, at billetten kun er gyldig i S-tog

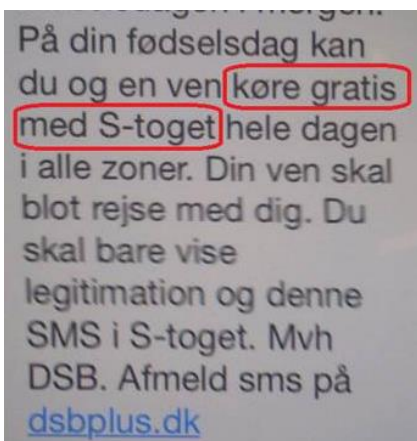
Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren tilsyneladende har været tilmeldt DSB Plus, som er et særligt tilbud, som DSB giver sine kunder,

at det tydeligt af klagerens SMS fremgår, at der er tale om en **gratis transport med S-toget:**



at det er korrekt, at der trafikselskaberne imellem er fælles rejsehjemmel, når der købes billet, klippekort eller benyttes Rejsekort (alle hvor der betales for rejsen),

at der i den konkrete situation ikke er betalt for rejsen, men at DSB fra tid til anden har tilbudt særlige gratisrejser – disse gælder dog alene, når der benyttes S-tog, samt

at Metro Service ikke vurderer, at det af den fremsendte SMS kan misforstås, at det er i S-toget, der kan køres gratis på fødselsdagen.

Til dette har klageren anført:

”Jeg ønsker at fastholde min klage idet jeg henviser til Metros hjemmeside med følgende tekst:

Samme billetsystem

I Hovedstadsområdet kan du bruge samme billet uanset, om du rejser med metro, tog eller bus. Du kan også skifte mellem transportformerne på samme billet. Eneste undtagelse er DSB's zonesamler-billetter, der kun er gyldige i S-tog.

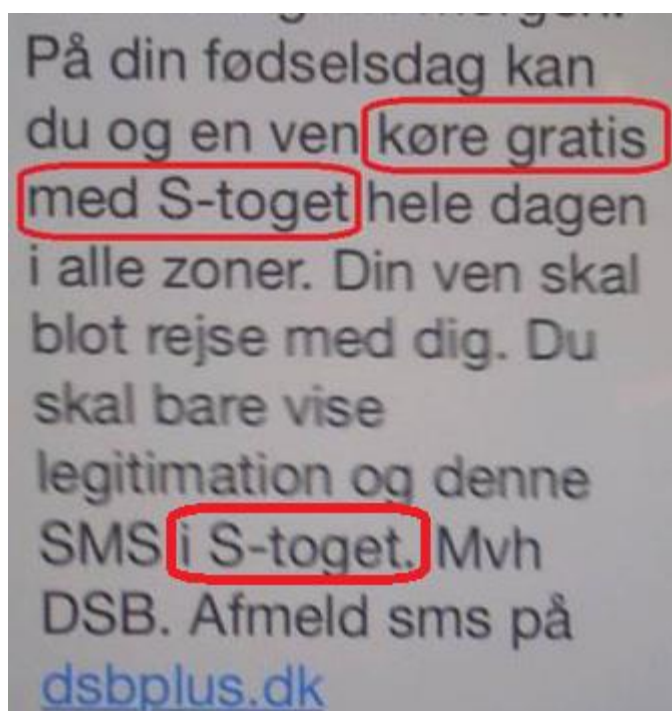
Ydermere vil jeg gerne understrege at jeg er i besiddelse af et rejsekort, og at jeg var overbevidst om at min fødselsdagssms var gyldig i Metroen da jeg steg på på Vanløse SAMMEN med to kontrollører. Da jeg foreviser min sms og bliver gjort opmærksom på at dette ikke er tilfældet, beder jeg om lov til at stige ud og tjekke ind med rejsekortet på Flintholm station, hvilket jeg ikke får lov til. Dette skabte stor forargelse blandt mine medpassagere, som ligesom jeg, mente at dette var urimeligt.

Jeg er udemærket klar over at der ikke bliver skelnet mellem om man handler i god tro eller ej, men helt ærligt, så skal man vist være mere end almindelig dum hvis man stiger på med to kontrollører, velvidende at der venter en bøde forude. Og så på min fødselsdag.”.

Hertil har Metro Service svaret:

”Det er helt korrekt, at der i Hovedstadsområdet benyttes samme billetsystem, og kan bruges samme billet, uanset om der rejses med metro, tog eller bus, når der er tale om en ”købt billet” - og ikke som i dette tilfælde, en gratis ”billet” gyldig til S-toget.

Vi anser ikke, at der ikke ud fra teksten kan have hersket tvivl om, hvor denne ”fødselsdagshilsen” var gyldig:



Klager stiger om bord, og har dermed modtaget en transportydelse, at klager efterfølgende tilbyder at stige af og checke ind med sit rejsekort, ændrer ikke på dette faktum.”.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har spurgt Metro Service om følgende:

”Metro Service bedes præcisere, hvor det af rejsereglerne helt præcist fremgår, at reglen om, at man kan bruge samme billet kun gælder når der er tale om en ”købt billet”.”.

Hertil har Metro Service svaret følgende:

"Gyldigheden for "speciel produkter", som udelukkende kan benyttes hos ét trafiksselskab, fremgår *ikke* af de fælles rejseregler.

Trafiksselskaberne i Hovedstadsområdet er i loven om trafiksselskaber pålagt at tilbyde fælles billetter, som kan benyttes ved omstigning - Trafiksselskaberne er dog ikke begrænset af, ikke at måtte lave særbilletter, som kun er gyldige inden for egen transportvirksomhed – se klagesag 2009-0150 (S-more klippekort) hvor ankenævnet blandt andet skrev:

Den omstændighed at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafiksselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle 3 transportformer, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder på den baggrund ikke, at DSBs udstedelse af S-more-klippekortet er et brud på reglerne i lov om trafiksselskaber.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med sin rejse til metroen havde anvendt et S-more klippekort og således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

S-more klippekort udleveres gratis til kunder, der har meldt sig til S-more-ordningen, som en anerkendelse af kundens brug af S-tog som transportmiddel. Det fremgår af klippekortets forside, at det er gyldigt til rejse med S-tog. Klippekortet adskiller sig fra de gængse klippekort desuden ved, at der på forsiden står 0,00 kr. og i overskriften ved anvendelse af DSBs S-togs logo samt navnet "S-more", ligesom det i mønster og farvevalg adskiller sig fra de gængse zone-klippekort til rejser i hovedstadsområdet.

På den baggrund finder ankenævnet, at det burde have stået klageren klart, at han ikke kunne anvende klippekortet uden for det på klippekortet anførte gyldighedsområde, og at der således ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår altid af særbilletter/produkter, som kun er gyldige hos ét enkelt selskab, hvortil disse er gyldige, i det konkrete tilfælde fremgår det af sms-billetten, at denne gælder rejse med S-toget. Det skal samtidig noteres, at 3. part ikke kan gøre billetter gyldige i metroen, såfremt dette ikke klart fremgår af teksten på billetten/sms'en og der således er indgået en aftale selskaberne imellem. Se klagesag 2013-0278 (Gallery Fashion).

Her skrev ankenævnet blandt andet til den konkrete sag:

Det stod således ikke anført, at adgangsbilletten kunne anvendes i Metroen, og da klageren ved kontrollen ikke kunne forevise anden form for billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren og andre gæster til modeugen har fået forkert vejledning fra arrangørerne om, at der var gratis transport med metroen, hvis man var tilmeldt modeugen. En uvedkommende tredjemand kan ikke forpligte Metro Service til at yde gratis metrotransport uden udtrykkelig aftale herom, og Metro Service er ikke ansvarlig for, hvad der fejlagtigt måtte have fremgået af de billetter, som deltagerne har fået fra arrangørerne af modeugen.

I henhold til Bekendtgørelse af lov om trafiksselskaber fremgår det af afsnittet *Takster og billetteringssystemer*, § 6 a:

Takster og billetteringssystemer

§ 6. Trafikselskabet skal indgå aftaler om inddeling af trafikselskabets område i et eller flere takstområder med de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Aftaler efter stk. 1 skal senest være indgået den 31. december 2009. Ved uenighed, eller hvis der ikke senest den 31. december 2009 er indgået en aftale, kan transportministeren fastsætte inddelingen af trafikselskabets område.

Stk. 3. Hovedstadsområdet, jf. § 4, stk. 2, udgør ét selvstændigt takstområde i trafikselskabet på Sjælland.

Stk. 4. Trafikselskabet og jernbanevirksomhederne foretager over en periode en gradvis tilpasning af taksterne til de aftalte takstområder efter stk. 1. Transportministeren kan fastsætte nærmere regler om periodens varighed, og hvornår de aftalte takstområder skal anvendes ved takstfastsættelsen.

§ 6 a. Trafikselskabet skal indgå aftale med jernbanevirksomhederne, jf. § 6, stk. 1, der sikrer, at passagererne kan foretage en rejse, som foregår med både bus og tog, på én rejsehjemmel. Aftalen skal ligeledes sikre, at der inden for trafikselskabets område er mulighed for at anvende samme rejsehjemmel, uafhængigt af om passageren benytter bus eller tog, jf. dog stk. 5.

Stk. 2. Trafikselskabet har pligt til at tage initiativ med henblik på indgåelse af de i stk. 1 nævnte aftaler om fastsættelse af takster for rejser inden for de takstområder, der er fastlagt efter § 6, stk. 1. Jernbanevirksomhederne har pligt til at tage initiativ med henblik på indgåelse af de i stk. 1 nævnte aftaler om fastsættelse af takster for rejser, der overskrider de takstområder, der er fastsat efter § 6, stk. 1.

Stk. 3. Trafikselskabet og jernbanevirksomhederne skal samarbejde med henblik på at nå til enighed om en aftale om fastsættelse af taksterne. Hvis der ikke kan opnås enighed om taksterne, fastsætter trafikselskabet taksterne for rejser inden for de takstområder, der er fastlagt efter § 6, stk. 1, og jernbanevirksomhederne fastsætter taksterne for rejser, der overskrider takstområderne.

Stk. 4. Trafikselskabet fastsætter takster for rejser, der udføres for trafikselskabet, og som ikke er omfattet af stk. 1.

Stk. 5. Trafikselskabet på Sjælland, Metroselskabet I/S og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten i hovedstadsområdet, skal sikre, at der er én fælles rejsehjemmeltype for rejser med bus, metro og tog inden for hovedstadsområdet. I tilfælde af uenighed mellem parterne om takstfastsættelsen af denne rejsehjemmeltype kan transportministeren regulere taksten med den forventede pris- og lønudvikling for det kommende år.

Stk. 6. Taksterne, som trafikselskabet fastsætter eller indgår aftaler med jernbanevirksomhederne om, må i gennemsnit ikke stige mere end pris- og lønudviklingen. Transportministeren kan fastsætte nærmere regler herom.

Stk. 7. I det omfang kontrakter om udførelse af offentlig servicetrafik med jernbane indeholder bestemmelser, hvorefter indtægterne skal tilfalde staten, udøver transportministeren de kompetencer, der er tillagt jernbanevirksomhederne efter stk. 1-3, 5 og 6.

Selskaberne **skal** således sikre sig en fælles rejsehjemmel, som kan benyttes i alle trafikselskaber.

Vi kan i den forbindelse oplyse, at vi tidligere har haft en sammenlignelig klagesag 2009-0150, som omhandlede et S-more klippekort (et særprodukt fra DSB som kun var gyldigt i S-toget) – denne sag faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

I den konkrete sag anførte ankenævnet i deres bemærkninger blandt andet:

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 11 i den dagældende bekendtgørelse nr. 442 af 07/06/2002 om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) fremgår, at: "Driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stemping af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Den omstændighed at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafikkselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle 3 transportformer, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder på den baggrund ikke, at DSBs udstedelse af S-more-klippekortet er et brud på reglerne i lov om trafikkselskaber.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med sin rejse til metroen havde anvendt et S-more klippekort og således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

S-more klippekort udleveres gratis til kunder, der har meldt sig til S-more-ordningen, som en anerkendelse af kundens brug af S-tog som transportmiddel. Det fremgår af klippekortets forside, at det er gyldigt til rejse med S-tog. Klippekortet adskiller sig fra de gængse klippekort desuden ved, at der på forsiden står 0,00 kr. og i overskriften ved anvendelse af DSBs S-togs logo samt navnet "S-more", ligesom det i mønster og farvevalg adskiller sig fra de gængse zone-klippekort til rejser i hovedstadsområdet.

På den baggrund finder ankenævnet, at det burde have stået klageren klart, at han ikke kunne anvende klippekortet uden for det på klippekortet anførte gyldighedsområde, og at der således ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

''

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

''2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og

www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt

angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

2.7 Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis • der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer, • nummeret på periodekortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens, • rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt, • billede på periodekort ikke er fastgjort, • kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til, • kunden rejser på en andens personlige kort, eller • kunden er fyldt 16 år, men rejser på en rejsehjemmel til børn. Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav".

Den konkrete sag:

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise en gyldig billet til metroen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgik af den sms, som klageren modtog, at hun kunne rejse gratis med S-toget på sin fødselsdag.

Klageren har i sin henvendelse til ankenævnet henvist til Metro Service hjemmeside, hvoraf fremgår følgende "*I Hovedstadsområdet kan du bruge samme billet uanset, om du rejser med metro, tog eller bus. Du kan også skifte mellem transportformerne på samme billet. Eneste undtagelse er DSB's zonesamler-billetter, der kun er gyldige i S-tog.*".

Det er ankenævnets opfattelse, at Metro Service ved at skrive dette på deres hjemmeside har givet kunderne en berettiget forventning om, at man kan bruge samme billet til bus, tog og metroen, uanset hvilket type billet der er tale om, medmindre der er tale om DSB's zonesamlerbilletter. Denne passus på Metro Services hjemmeside underbygger den almindelige opfattelse af, at man i Hovedstadsområdet har et fælles billetsystem og kan bruge samme billettype.

Ankenævnet finder, at Metro Service herefter må bære risikoen ved, at passageren fejlagtigt troede, at hun kunne anvende fødselsdags-sms'en som gyldig rejsehjemmel også i metroen.

Sagerne 2009-0150 og 2013-0278 er truffet på et andet grundlag, da de fællesrejseregler for bus, tog og metro ikke var trådt i kraft på dette tidspunkt og således ikke kan danne præcedens for denne sag.

Metro Service er således ikke berettiget til at opretholde kontrolafgiften overfor klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal endvidere som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 i gebyr for tabt sag. Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

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

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnshoved