

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

**Journalnummer:** 2009-0150

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Metroselskabet I/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for rejse i Metroen med S-more klippekort, der kun gælder til S-tog.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 6. juli 2009

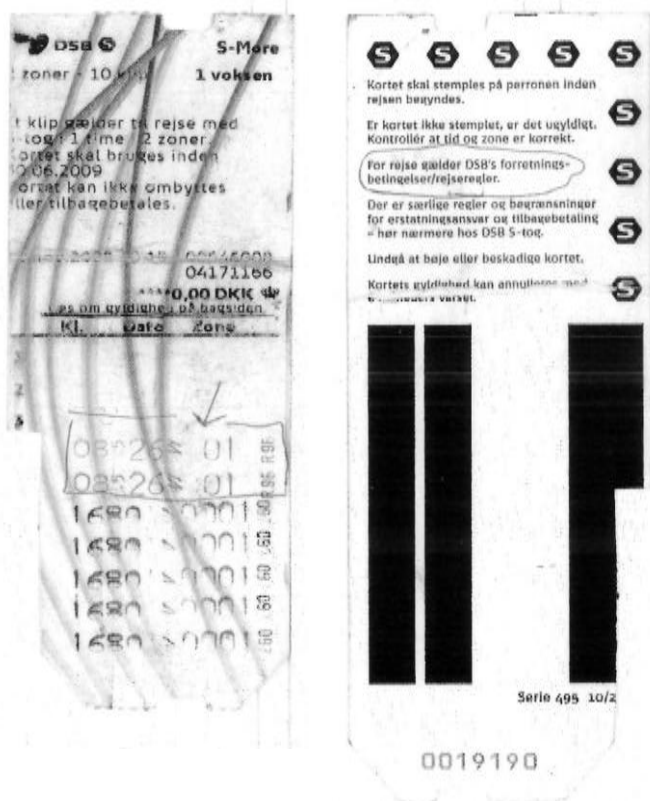
**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 17. juli 2009.

**Klageren har oplyst,** at han den 26. juni 2009 skulle på en rejse fra Kastrup Lufthavn, og at han som sædvanligt valgte at komme til lufthavnen med Metro. Han gik derfor hen til sit skrivebord, hvor han og kæresten lægger deres klippekort, så de altid er tilgængelige for den anden.

Da klageren ikke kunne finde flere 3-zoners klippekort, tog han S-more klippekortet. Han læste både på bagsiden og forsiden af kortet, men kunne ikke helt finde ud af, hvad det gjaldt til men konkluderede, at det måtte være gyldigt på linje med andre 2-zoners klippekort.

Ca. kl. 08.35 steg klageren på en bus ved Frederiks Bajers Plads og stemplede 2 klip på S-more koret. Ifølge det oplyste brugte han S-more klippekortet helt åbenlyst, uden at buschaufføren reagerede eller kommenterede dets gyldighed. Klageren kørte med bussen til Nørreport station, hvor han skiftede til Metroen. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i Metroen blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr., fordi S-more klippekortet ikke er gyldigt til rejse med Metroen.

Klagerens S-more klippekort ser således ud på for- og bagsiden:



Af forsiden fremgår blandt andet følgende tekst: "Et klip gælder til rejse med S-tog i 1 time i 2 zoner." På bagsiden er anført: Kortet skal stemples på perronen, inden rejsen begynder...For rejse gælder DSBs forretningsbetingelser."

Ved lanceringen af S-more produktet fremgik følgende af en pressemeddelelse, der kan findes ved søgning på DSBs hjemmeside: "For første gang lancerer DSB S-tog i dag et stort fordelsprogram. Programmet hedder 'S-more' og er målrettet de faste brugere af S-tog i hovedstadsområdet. Via S-more vil DSB S-tog belønne de loyale kunder med guld-, sølv- og bronzekort, der giver rabatter og andre fordele på togrejser og indkøb i 'Kort & Godt'-butikkerne på stationerne. Målsætningen er 20.000 S-More medlemmer inden jul.

Fra i dag bliver det endnu sjovere at være blandt de 284.000 kunder, som tager med S-toget hver dag. DSB S-tog lancerer – for første gang – et omfattende program med spændende fordele og kontante rabatter til de loyale kunder på S-togsnettet. Afhængig af, hvor fast en kunde man er, får man et guld-, sølv eller bronzekort. Det koster ikke noget at blive medlem. Og det eneste man skal gøre, er at tilmelde sig på [www.dsb.dk/s-more](http://www.dsb.dk/s-more) eller ved at sende en sms med teksten 'S-more' til 1990.

"Vi vil gerne gøre det endnu mere attraktivt at være loyal S-togspassager og øge antallet af rejser. Derudover er målet naturligvis at få endnu flere kunder til at tage S-tog frem for bil i hovedstadsområdet. Der er i forvejen rigtig mange argumenter for at lade bilen stå og tage S-toget. Med lanceringen af vores omfattende fordelsprogram er der nu endnu flere," siger Niklas Marschall, salgsdirektør i DSB S-tog.

Kunder, som tilmelder sig S-more, får et 2-zoners klippekort til S-tog på DSB S-togs regning at starte ud med. Kunderne skal blot melde sig til på hjemmesiden [www.dsb.dk/s-more](http://www.dsb.dk/s-more), hvor man bliver guld-, sølv- eller bronzed medlem, afhængigt af hvor loyal en kunde man er."

På DSBs hjemmeside er desuden anført følgende om S-more klippekortet:

### Rejseregler: S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog:

Trafiksekskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. F.eks. kan du klippe 2 gange på et S-more klippe-

kort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1½ time. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Periodekorts gyldighedsområde kan ligeledes udvides inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning at der på hele rejsen kun rejses med S-tog.

**Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler:**

Skal du på din rejse bruge andet end S-tog, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippekort/periodekort, og gyldigheden skal alene kunne fastslås ud fra den/det fælles billet/kort. Kontrolpersonalet uden for S-banen skal kun se den fælles billet/kort og den/det skal i sig selv være gyldig til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at der er uoverensstemmelse mellem gældende rejseregler og praksis, hvilket fremgår af de rejseregler man kan finde Metros hjemmeside, hvor der står følgende: "Zoneinddelingen: Det fælles pris- og zonesystem i Hovedstadsområdet betyder, at man frit kan stige om mellem busser, tog og Metro på samme billet eller kort, blot det sker inden for de zoner, de omfatter, og inden for den tid, de er gyldige til.",

at der i lov om trafikselskaber nr. 582 af 24. juni 2005 § 6, stk. 3 er anført, at trafikselskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, skal sikre, at der er én fælles billettype til alle rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet,

at da Metroselskabet ikke godkender S-more klippekortet, er dette en overtrædelse af selskabets egne rejseregler, idet det IKKE har været muligt at stige om mellem busser, tog og Metro på samme billet eller kort, selv om det er sket inden for de zoner og den tid, de er gyldige til,

at da DSB har udstedt et særligt S-more klippekort, som ikke er gyldigt i bus og Metro, har selskabet gjort sig skyldig i en lovovertrædelse af lov om trafikselskaber, da der ikke længere kun er én fælles billettype,

at klageren har benyttet klippekortet i forventning om, at dets gyldighed var beskrevet i rejsereglerne, hvorfor han har handlet i overensstemmelse med rejsereglerne og derfor undrer sig over kontrolafgiftens hjemmel,

at der er meget mangelfuld information på S-more kortet, og som kandidat i kommunikation, er klageren uddannet i at analysere og vurdere kommunikation og ikke mindst kommunikations redelighed,

at der INGEN steder står på kortet, at det KUN er gyldigt i S-tog. På kortets bagside, hvor man kan forvente uddybende information om dets gyldighed, er en henvisning til rejsereglerne. På kortets forside står følgende: "Et klip gælder til rejse med S-tog i 1 time i 2 zoner. Kortet skal bruges inden 30.06.2009. Kortet kan ikke ombyttes eller tilbagebetales." Desuden står: "Læs om gyldighed på bagsiden." På kortets bagside står følgende: "For rejse gælder DSBs forretningsbetingelser/rejseregler.",

at det burde være understreget på forsiden, at S-more kortet KUN gælder rejse med S-tog. Med den nuværende formulering er der reelt ikke tale om en afgrænsning, og slet ikke når man tænker på, at kunderne er vant til, at HVIS et klip gælder til S-tog, SÅ gælder det også til bus og Metro,

at når begrænsningen i kortets gyldighed ikke fremgår udtrykkeligt, så er det en kommunikativ vildledning af kunderne, der ikke har nogen forudsætninger for at forvente og forstå denne afgrænsning. Desuden skaber det forvirring, at der henvises til en præcisering af gyldighed på kortets bagside,

at på kortets bagside henvises til rejsereglerne, men i rejsereglerne er det anført, at et klip er gældende som billet i BÅDE tog, OG Metro OG bus,

at kommunikationen på S-more klippekortet er så mangelfuld, at man ikke kan forvente, at kunderne ved at læse kortets forside og bagside skal kunne regne ud, at kortet KUN gælder i S-toget,

at kommunikationen på kortet herefter ikke er tilstrækkelig til at hævde, at klageren burde have regnet ud, at kortet i strid med rejsereglerne ikke er gyldigt i bus og Metro,

at Metro anfører, at ved tilmelding til S-more får kunden, udover forskellige rabatorninger og tilbud, udleveret et gratis S-more 2-zoners klippekort, som kan benyttes til rejse udelukkende med S-tog, hvilket fremgår af forsiden, men ordet "kun", fremgår lige præcis IKKE af klippekortets forside, og derfor er det rejsereglerne taget i betragtning, ikke rimeligt at forvente, at kunderne regner ud, at dette klippekort er undtaget de almindelige rejseregler,

at Metro desuden anfører, at S-more kortet er et "specielt fremstillede klippekort, som udelukkende kan benyttes til rejse med S-tog, hvilket også fremgår af kortets forside", men dette er ikke korrekt, idet det ikke fremgår, at kortet KUN kan bruges i S-tog,

at Metro henviser til, at det kun er DSB's logoer, der fremgår i toppen af kortet, men betyder dette, at kortet gerne må bruges i DSB's regionaltog,

at klageren havde billetteret i god tro og havde læst teksten både foran og bag på kortet og var med rejsereglerne i baghovedet kommet frem til den konklusion, at kortet måtte være gyldigt,

at buschaufføren ikke kommenterede hans brug af kortet,

at salgsdirektøren i DSB S-tog har udtalt: "Det står i tilmeldingsmaterialet, at kortet kun gælder i S-tog. Der står også "gyldigt i S-tog" øverst på kortet. Desuden adskiller kortets layout sig fra de øvrige klippekort. (<http://www.m.dk/det+sker+i+metroen/nyheder/2009/news+s-more.aspx>), men da klageren ikke selv har tilmeldt sig S-more og næsten aldrig kører i S-tog, vidste han ikke hvad S-more er, og havde ingen andre forudsætninger for at vurdere kortets gyldighed end den information, der står på selve kortet samt de gældende rejseregler. Dette burde også være tilstrækkeligt, men det er tydeligvis ikke tilfældet,

at henvise til layout er vanvittigt, idet dette svarer til at sige, at man som trafikselskab gerne må bryde rejsereglerne, hvis bare man gør det på en æstetisk måde. Endelig kan et anderledes layout tolkes på mange andre måder, end som en reel suspension af rejsereglerne,

at kunderne risikerer at blive kastebolde mellem Metroselskabet og S-tog, hvorfor en afgørelse fra Ankenævnet forhåbentlig kan være med til at overlade spørgsmålet om S-more kortets gyldighed til et mellemværende mellem Metro og S-tog, samt

at hvis ankenævnet finder, at informationen på S-more kortet er utilstrækkeligt, er det rimeligt at ankenævnet beder Metroselskabet om at gå direkte til S-tog med deres krav, da det i så fald er et medhold i, at klageren har handlet i god tro og Metroselskabet og S-tog bør klare en eventuel tvist uden om kunderne.

Derudover har klageren spurgt Transportministeriet om, hvorledes § 6, stk. 3 i lov om trafikselskaber skal forstås –herunder om S-more klippekortet klart angiver, at der er tale om begrænset gyldighed.

Transportministeriet har blandt andet svaret følgende: ”Hovedreglen er, at billetter og kort i hovedstadsområdet har gyldighed til alle busser, metro og tog. I forbindelse med særlige kampagner kan der dog udstedes billetter og -kort med en begrænset gyldighed og til en reduceret pris (eller gratis). Der er ikke nogen faste regler for, hvordan sådanne billetter eller kort skal se ud. Det bør dog fremgå klart af billetten eller kortet, at det har en begrænset gyldighed.

De første af de omtalte S-more klippekort blev lanceret den 20. oktober 2008. På klippekortet var påtrykt, at ”Et klip gælder til rejse med S-tog”. Herudover var kortets baggrundstryk udformet således, at det adskilte sig fra de gængse klippekort til bus, tog og metro. Endeligt fremgik det af tilmeldingsmaterialet, at kortet kun var gældende til S-toget.

Alligevel var der flere kunder, der gjorde opmærksom på, at formuleringen ikke var tydelig nok. Dette medførte, at DSB ændrede formuleringen til ”Kun gyldigt i S-tog”. Det er også den formulering, der anvendes i dag. Fra oktober 2008 og til teksten blev rettet, blev der udleveret omkring 47.000 S-more klippekort, og der har ifølge DSB kun været én skriftlig klage over udformningen af disse kort.

Kunder, der har anvendt et S-more klippekort i bus eller Metro, og har modtaget en kontrolafgift, skal betale afgiften til det pågældende selskab, idet klippekortet ikke er gyldigt, jvf. påtrykket. Det er aftalt, at Movia og Metroen kan henvise kunder, der har modtaget en kontrolafgift til DSB S-togs kundeservice, hvorefter der vil blive foretaget en individuel behandling af de enkelte sager.

Transportministeriet har noteret sig, at DSB har ændret formuleringen på S-more klippekort og har ikke yderligere at tilføje.”

Klageren har anført, at ovenstående bekræfter, at den formulering, der var på hans klippekort, ikke var tydelig nok.

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

at der findes fælles billettyper til rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet. Billetter / klippekort købt på stationer, DSB kiosker eller andre godkendte salgssteder indgår i det fælles takstsystem, hvor omstigning frit kan foretages, under hensyntagen til de gældende rejseregler/-betingelser,

at i forbindelse med DSB's lancering af det nye S-more-koncept, får kunder, der tilmelder sig ”S-more” udover en række fordele og rabatter også tilsendt et specielt fremstillede klippekort, som udelukkende kan benyttes til rejse med S-tog,

at det på forsiden af kortet fremgår, at det kan benyttes i S-tog. Det er også kun DSB's logoer, der figurerer øverst på kortet,

at det ligeledes fremgår, at **"Et klip gælder til rejse med S-tog i 1 time i 2 zoner"**. Hvorvidt der fra DSB's side er sket en lovovertrædelse eller der i forbindelse med udsendelse af S-more materialet, herunder det omtalte klippekort, er tale om mangelfuld information, kan metroservice ikke kommentere, da det er DSB og ikke Metroservice, der er ansvarlig for dette reklamefremstød og reklame-klippekort,

at klippekortet adskiller sig markant fra de gængse klippekort, som udover den fælles logostribe og hologram også har en gennemgående farve ned over kortet (blå for 2 zoner, gul for 3 zoner osv.) og et S-more klippekort er helt hvidt,

at der på DSB's hjemmeside under S-tog blandt andet står: "Rejseregler: S-more klippekort. Hvis du kun rejser med S-tog:

Trafikselskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. F.eks. kan du klippe 2 gange på et S-more klippekort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1½ time. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Periodekorts gyldighedsområde kan ligeledes udvides inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning, at der på hele rejsen kun rejses med S-tog.

Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler:

Skal du på din rejse bruge andet end S-tog, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippekort/periodekort, og gyldigheden skal alene kunne fastslås ud fra den/det fælles billet/kort. Kontrolpersonalet uden for S-banen skal kun se den fælles billet/kort og den/det skal i sig selv være gyldig til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.",

at i lov og trafikelskaber står der under Takster og billetteringssystemer § 6, stk. 2.: "Trafiksel-skabet forpligtes til med virkning senest fra den 1. januar 2007 at indgå aftaler med jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, som sikrer, at passagererne kan købe én billet til rejser, der foregår med både busser og tog. Aftalerne skal ligeledes sikre, at der inden for trafikelskabets område er mulighed for at anvende samme billet, uafhængigt af om passagererne benytter busser eller tog, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Herudover skal trafikelskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, sikre, at der er én fælles billettype til alle rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet.",

at hvorvidt der er tale om dårlig kommunikation fra S-togs side, skal metroservice ikke forholde sig til men pointerer, at der findes et fælles billetssystem – nemlig muligheden for at købe billetter og klippekort, som er gyldige til både tog, bus og metro – hvorfor metroservice ikke kan drages til ansvar for andres tiltag eller specielle produkter,

at der herefter ikke er begået noget lovbrud, samt

at det fremgår af § 11 i bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro) nr. 442 af 07.juni 2002 at: "Driftsrepræsentanten kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser."

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Parternes korrespondance.

## **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 stempning 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.

Udtalelsen fra Transportministeriet kan ikke føre til, at sagen skal bedømmes anderledes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust  
Nævningsformand