

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0266

Klageren: XX
2200 København N

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. S-more Sms-klippekort til DSB S-tog anvendt i Metro.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 27. juni 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. juli 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 24. juni 2012 med metroen og havde som rejsehjemmel købt et klip på sit DSB S-more sms-klippekort.

Et S-more sms-klippekort er et klippekort, som brugeren får tilsendt på sms efter at være tilmeldt S-more "zonesamlerordningen", hvor man optjener et point hver gang, man klipper en zone på et mobilklippekort. Når man har optjent 400 points, modtager man S-more sms-klippekortet.

Klokken 10:05 ved Kongens Nytorv station blev klageren pålagt en kontrolafgift. På den elektroniske kontrolafgift er følgende anført:

<Note>S-more sms billet </Note>
<TicketType>Intet forevist</TicketType>

Klageren anmodede den 24. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han ikke var klar over, at DSB S-more klippekort ikke er gyldige i metroen, at metrostewarden lovede at skrive en note om, at klageren var i god tro, samt at han ikke var opmærksom på reglerne.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. juli 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt reglerne for køb af sms-billetter, hvor billetten skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning. Metro Service anførte desuden, at DSB S-more sms-klippekort og billetter kun er gyldige i S-tog.

Fra DSB S-togs hjemmeside om S-more:



Oplev S-more

- [→ Mere service](#)
- [→ Mere rabat](#)
- [→ Mere sjov](#)

Aktuelt

- [→ Personlig trafikinfo](#)
- [→ Zonesamler](#)
- [→ Cykel på Farten](#)
- [→ Mad på Farten](#)

S-more

- [→ Om S-more](#)
- [→ S-panel og S-blogger](#)
- [→ Tilmeld dig](#)

Log ind

Er du medlem af S-more, så log ind med dit mobil-nummer her.

Indtast dit mobilnummer

Indtast dit password

[→ Log ind](#)

[Glemt password?](#)
[Nyt mobilnummer?](#)

Har du ikke et password, så kan du få et [her](#).

S-more - mere service, mere rabat og mere sjov med S-toget



S-more er mere service, mere rabat og mere sjov til dig, der kører i S-tog



+



+



[→ Bliv medlem af S-more her](#)

[Se alle dine fordele som S-more medlem](#) [↔](#)
[Læs mere om guld, sølv og bronze](#) [↔](#)

Madservice med S-more



Få ugentlig madplan og meget mere med Mad på Farten.

[→ Læs mere](#)

Bliv Zonesamler



[→ Læs om Zonesamler](#)

Tag' cyklen gratis med



I 2012 kan du forsat tage din cykel kvit og frit med i S-toget.

[→ Flere cykelfordele](#)

Velkommen til Zonesamler

Hvad er Mobilbilletter?

Tilmeld dig Zonesamler og saml point for hver zone du køber

Som Zonesamler optjener du point, hver gang du køber en Mobilbillet. Hvis du er ny med Mobilbilletter, kan du få en enkel introduktion til, hvordan du køber dem [her](#).

Saml point og få et gratis S-more klippekort

For hver zone du køber, får du 1 point. Når du har samlet 400 point, får du et gratis S-more klippekort på 20 zoner til rejser med S-tog. De 20 zoner har en gyldighed på 12 måneder. Tilmelder du dig Zonesamler nu, får du automatisk 50 point.

Bliv Zonesamler nu

For at blive Zonesamler skal du være medlem af S-togs fordelsprogram S-more. Der er to måder du kan blive medlem:

Bliv medlem via mobilen

Send ZONESAMLER til 1230 og bliv medlem af S-more og Zonesamler

Bliv medlem via nettet

[→ Tilmeld dig S-more her](#)

Så snart du er medlem, kan du gå ind på Zonesamler og tilmelde dig.

Med mobilbillet har du billet liggende på mobilen

Mobilbilletter er en nem og hurtig løsning for dig, der altid har din mobil på dig. Du køber den med din mobil. Du kan bruge din mobil til at købe både enkeltbilletter og klippekort.

[→ Læs mere om Mobilbilletter på fanebladet "Hvad er Mobilbilletter?" herover](#)

400
point



Fra "Få svar på dine spørgsmål om at være zonesamler":

Hvad er Zonesamler?

Zonesamler er et servicetilbud til dig, der er medlem af S-togs fordelsprogram S-more. Som medlem af Zonesamler kan du samle point, hver gang du køber en Mobilbillet eller et Mobilklippe kort. For hver zone du køber, får du 1 point. Hvis du f.eks. køber et Mobilklippe kort på 20 zoner, får du 20 point. Køber du en 4-zoners Mobilbillet, får du 4 point.

Når du har samlet 400 point, får du gratis frirejser i form af et S-more klippekort på 20 zoner, som kan bruges til rejser med S-tog. De 20 zoner har en gyldighed på 12 måneder.

Det er vigtigt at du har givet tilladelse til at S-tog må kommunikere til dig på SMS – ellers kan vi ikke sende de 20 zoner til dig når du rammer 400 point.

Hvordan får jeg mit gratis S-more klippekort på 20 zoner?

Du får det tilsendt via sms på din mobil senest 48 timer fra det øjeblik, du har optjent 400 point. Normalt kan du dog forvente at modtage det inden for 24 timer.

Det er vigtigt at du har givet tilladelse til at S-tog må kommunikere til dig på SMS – ellers kan vi ikke sende de 20 zoner til dig når du rammer 400 point.

Koster det noget at være tilmeldt Zonesamler?

Nej. Zonesamler er et gratis tilbud til alle medlemmer af S-more.



Hvordan bruger jeg mit gratis S-more klippekort?

Du bruger dit S-more klippekort ved at sende en sms med teksten **KLIP** til 1990. F.eks., for at klippe 3 zoner i zone 1, skal du sende en sms med teksten **KLIP 1 3** til 1990. For at se hvor mange klip du har til gode, sender du en sms med teksten **KLIP SALDO** til 1990. Husk at S-more klippekortet kun kan benyttes til rejser med S-tog.



Hvor kan jeg bruge mit gratis S-more klippekort?

Du kan bruge det til rejser med S-tog. Dvs. ikke i Metroen eller i Movias' busser. Trafikselskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortet. Du kan kombinere S-more klippekort og almindelige billetter, klippekort og periodekort inden for rammerne af de fælles rejseregler. Det er dog en forudsætning, at der på hele rejsen kun rejses med S-tog. Skal du rejse med andet end S-tog kan du læse yderligere om rejsereglerne for S-more klippekortet [her](#).



Kan jeg få point for de Mobilbilletter, jeg har købt før jeg blev medlem af Zonesamler?

Nej. Du kan desværre kun optjene point for Mobilbilletter, der er købt fra og med den dato, du har tilmeldt dig Zonesamler. Når du tilmelder dig Zonesamler, går der ca. 5 minutter før dit medlemskab er aktivt. Derefter kan du begynde at samle point.

Saml zoner og få et gratis SMS-klippekort til S-toget

NB! Den gamle Zonesamler-ordning er ophørt

Ordningen lukkede per 1. juni 2011, og det er derfor ikke længere muligt at indsende fysiske billetter og klippekort til DSB. I stedet kan du tilmelde dig det nye Zonesamler, og få point hver gang du køber en Mobilbillet eller et Mobilklippekort

Tilmeld dig det nye Zonesamler

I stedet kan du nu tilmelde dig Zonesamler, og optjene frirejser på dine Mobilbilletter.

→ [Læs mere om Zonesamler](#)

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Efter klagens modtagelse har sagen har været i høring hos DSB S-tog, som har afvist at erstatte den pågældende kontrolafgift, idet der i deres kommunikationsmateriale om S-more klippekort er orienteret om kortets gyldighed. DSB S-tog har indsendt print fra hjemmesiden med følgende kommentarer:

Fra S-more.dk:

Rejseregler med S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog

Trafiksekskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. For eksempel 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.

Atkortet kun kan benyttes i S-toget nævnes.

Hvis du rejser med S-tog og andre transportmidler

Skal du på din rejse bruge andet end S-toget, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippe kort/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 gyldigt til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.

Sådan bruger dit sms-klippe kort til S-tog

Sms-klippe kortet benyttes ved at sende teksten "KLIP <startzone> <rejsens antal zoner>" til 1990.

Eksempel: For at klippe 3 zoner i zone 1 på dit sms-klippe kort, skal du sende teksten "KLIP 1 3" til 1990.

For at se hvor mange klip du har tilgode, sender du teksten "KLIP SALDO" til 1990 - uden citationstegn.

Husk at sms-klippe kortet fra S-more kun kan benyttes til rejser med S-tog.

Her nævnes det igen at klippe kortet kun kan benyttes til S-tog.

Fra den SMS, man modtager:



Betingelserne for brug af klippekortet nævnes.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han ikke var opmærksom på forskellen mellem DSB S-more sms-klippekort og almindelige sms-klippekort og derfor var i god tro, og det fremgår ikke tydeligt nok, at man ikke kan benytte DSB S-more sms-klippekort i metroen,

at Metro Services svar på hans indsigelse er et standardsvar, hvor de ikke adresser det, han har anført,

at han ikke specifikt har bestilt eller købt DSB S-more sms-klippekortet, men har modtaget det, da han er tilmeldt S-more,

at han ser det som et generelt problem, at DSB udsteder klippekort, som ikke kan bruges overalt i den offentlige trafik og ikke forventede, at DSB havde lagt en "fælde" ud, ved at forære et gratis sms-klippekort til S-more medlemmer, og det ærgrer ham, at han som forbruger ikke er bedre beskyttet mod udviklede markedsføringsfremstød med særlige billettyper til følge, samt

at ansvaret bør fordeles mellem DSB og Metro Service.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift,

at S-more er et specielt DSB produkt, hvor billetter og klippekort (herunder også sms-produkterne) alene er gyldig til rejse med S-tog,

at det fremgår af S-mores hjemmeside, at S-more klippekort ingen betydning har uden for S-banen, samt at S-more sms-klippekort kun kan benyttes i forbindelse med rejser med S-tog.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er

gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra S-more.dk:

S-more - mere service, mere rabat og mere sjov med S-toget



Få svar på dine spørgsmål om S-more



Spørgsmål og svar om S-more

Her kan du få svar på, hvordan du bruger dit S-more klippekort, ændrer i din profil og meget mere.

Få det sjovere hos S-more



Tilbud på teateroplevelser, eksklusive forpremierer og fede konkurrencer er bare nogle af de fordele, du får som medlem.

[→ Se alle tilbud](#)

Rejseregler med S-more klippekort

Hvis du kun rejser med S-tog

Trafikselskabernes fælles rejseregler gælder også for S-more klippekortene. For eksempel kan du klippe 2 gange på et S-more klippekort (der gælder til 2 zoner i en time) og rejse i 4 zoner i 1 ½ 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-toget, skal der uden for S-banen være "dækning" på det fælles billet/klippe kort/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 gyldigt til rejsen uden for S-banen. Ved billetkontrol uden for S-banen har S-more klippekort ingen betydning.

Kolde drikke med rabat



Husk at du får op til 25 % rabat på udvalgte varer i Kort & Godt samt i 7-Eleven på S-togsstationerne. Du kan f.eks. slukke tørsten med en kølig appelsin- eller æblejuice i Kort & Godt til 11,50 kr. Eller hvad med en halv liter kold sodavand til 15 kr. i 7-Eleven på S-togsstationerne?

[→ Læs mere](#)

Sådan bruger dit sms-klippe kort til S-tog

Sms-klippe kortet benyttes ved at sende teksten "KLIP <startzone> <rejsens antal zoner>" til 1990.

Eksempel: For at klippe 3 zoner i zone 1 på dit sms-klippe kort, skal du sende teksten "KLIP 1 3" til 1990.

For at se hvor mange klip du har tilgode, sender du teksten "KLIP SALDO" til 1990 - uden citationstegn.

[Mere service til dig](#)

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at 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, efter ankenævnets opfattelse ikke medfører, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede kort/billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

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

Klageren foreviste ved kontrollen i metroen et klip på et DSB S-more sms-klippekort. Et sådant klippekort modtager man, når man som "zonesamler" har optjent 400 point. For at være zonesamler kræves det, at man er medlem af S-togs fordelsprogram S-more. Det fremgår af oplysningerne på DSB S-togs hjemmeside om S-more, at man kan blive tilmeldt S-more-ordningen enten ved at sende en sms med ordene "Zonesamler" eller ved at tilmelde sig på nettet.

Fordelene tildeles kunden som en anerkendelse af kundens brug af S-tog som transportmiddel, hvilket fremgår af oplysningerne om S-more-programmet:

Om S-more programmet

Hvad er S-more?

S-more betyder mere service, mere rabat og mere sjov til dig, der kører med S-tog. Programmet er delt ind i 3 niveauer. Guld, sølv og bronze, som giver dig forskellige fordele. Niveaulet bliver bestemt ud fra, hvilken billettype, du rejser på i S-toget.



Mere Service



Mere Rabat



Mere Sjov

→ [Se alle dine fordele](#)

→ [Læs mere om guld, sølv og bronze](#)

I rejsereglerne for S-more klippekort er anført, at dette kun kan benyttes som rejsehjemmel i S-tog, og denne oplysning kan desuden findes på DSB S-togs hjemmeside om S-more / spørgsmål om zonesamlerordningen. I den sms-besked man modtager, når man modtager klippekortet, står anført: "Tillykke med dit S-more klippekort på 20 zoner gældende til S-tog".

S-more sms-klippekortet adskiller sig fra de gængse sms-klippekort ved at være gratis, og som afsender på sms'en, hvori man modtager besked om klippekortet, er påført "DSB S-more".

På den baggrund finder ankenævnet, at det burde have stået klageren tilstrækkeligt klart, at han ikke kunne anvende sms-klippekortet uden for S-togsnettet.

Klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved rejsen med metroen, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet henstiller på baggrund af denne sag imidlertid til at ordlyden i sms'en ændres til det med rødt anførte: " *Tillykke med dit S-more klippekort på 20 zoner gældende udelukkende til S-tog*". Ankenævnet retter selv henvendelse til DSB S-tog herom.

Der er hverken i lov om jernbaner, i bekendtgørelsen om kontrolafgifter eller i Metroens rejseregler bestemmelser om, at kontrolafgiftens størrelse kan eller skal gradueres afhængig af årsagen til kontrolafgiften. Metro Service er således berettiget til ikke at nedsætte kontrolafgiften til et lavere beløb.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af DSB's orientering om sms-klippekortets gyldighed. På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Forbrugerrådets medlemmer udtaler herudover:

"Vi finder det særdeles uhensigtsmæssigt, at et selskab promoverer sig selv ved at yde passagerer rabatordninger i dette ene selskab, når kollektiv transport bør kunne opfattes som sammenhængende for passagerer i Hovedstadsområdet."

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand