

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0078

**Klageren:** XX  
9340 Asaa

**Indklagede:** Metroselskabet I/S V/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse med metroen på DSB Ungbillet gyldig til København H (A-F). Samt to rykkergebyrer på i alt 200 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 1. oktober 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 4. april 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste om natten mellem den 30. september og 1. oktober 2012 fra Ålborg til København og havde forinden købt en DSB-billet Ung, som ifølge billetten kun var gyldig med W-Card. W-card kan være et WildCard, som klageren var indehaver af. Wild-card udstedes til SU-modtagere, der herefter opnår rabat på rejser med DSB, som passerer en takstgrænse.

Klageren faldt i søvn og vågnede først, da toget havde forladt Københavns Hovedbanegård og var kørt til Kastrup Lufthavn. Han steg af toget og tog en metro tilbage mod København. Efter at metroen havde forladt Lufthavnen station blev hans rejsehjemmel kontrolleret, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner, da hans billet var gyldig i omstigningsområdet (A-F).

Området A-F dækker ikke zone 04, hvori Kastrup er beliggende. Se kortet:



Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde fået at vide af stewarden, at det ville være en formalitet at klage.

Den 9. oktober 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at hans billet ikke var gyldig i zone 04. De beklagede, hvis han var blevet oplyst, at det ville være en formalitet at få annulleret kontrolafgiften og oplyste, at sagen var videregivet til intern behandling i stewardgruppen.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og den 11. december 2012 samt 5. februar 2013 sendte Metro Service rykkerskrivelser med rykkergebyr på hver 100 kr., i alt 200 kr.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han rejste med IC lyn fra Aalborg til Kbh H med nat/morgentoget under wildcardordningen, hvor han ved et uheld sov over sin station og kom af ved Kastrup Lufthavn. Han havde meget travlt med at nå på universitetet og valgte at forsætte med metroen tilbage ved at benytte sin Aalborg til Kbh H togbillet, i god tro om at han overholdt reglerne, da han ofte har taget toget fra Aalborg til Kastrup Lufthavn til samme pris.

Hvad han ikke vidste, var, at en billet, som ikke er specificeret til Kastrup Lufthavn men kun til Hovedbanegården, ikke har det samme antal zoner, selvom der ikke er en merpris. Han har prøvet at kontakte DSB, Metro og DSB-kontoret på Nørreport om, hvorfor Aal-Kbh H og Aal-Kastrup har samme pris, men ikke samme zone antal, men han har ikke kunne få et fyldestgørende svar, udover: "Sådan er det".

Da han købte billetten i billetautomaten på Aalborg hovedbanegård, havde han enten valget imellem at købe billet til København H eller til København K – uden at skulle betale ekstra.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på metrostationer.

Klager har med sit Wildcard købt en billet(rabatteret billet) til rejse på Arriva eller DSB-strækning.

På følgende DSB link (<http://www.dsb.dk/om-billetter-og-kort/indland/kort/unge-og-studerende/wildcard/fordele/>) står der:

### Værd at vide om DSB WildCard

#### Masser af fordele med DSB WildCard

Få op til 50% rabat på togrejser i Danmark, hvis du køber et DSB WildCard  
Hvis du er 16-25 år eller på SU, kan du købe et DSB WildCard, der giver dig store rabatter på rejser, salgsvognen i toget og meget, meget mere.  
Kortet gælder både på Arriva- og DSB-strækninger.

Kortet tjener sig selv hjem mange gange  
DSB WildCard koster 185 kr. for et helt år. Og rejser du på en billigdag med 50% rabat, er kortet allerede betalt den første gang, du f.eks. rejser mellem København og Århus t/r.

... på følgende link - <http://www.dsb.dk/om-billetter-og-kort/indland/kort/unge-og-studerende/wildcard/landingpages/modeller-forside1/> - fremgår det:

### Se hvor meget du kan spare

Med et DSB WildCard får du op til 50% rabat på dine togbilletter i Danmark (både på Arriva- og DSB-strækninger). Herunder kan du se, hvor meget rabat du får.

Mandag til torsdag og lørdag: 50%.\*

Fredag og søndag: 25%.

[Se rabattaksterne for helligdage og omkring jul](#)

Af begge link fremgår det, at der gives store rabatter på togrejser samt at dette gælder Arriva- og DSB-strækninger.

Benyttes bus eller metro, må der købes separat billet hertil eller klippes klippekort gyldigt i det pågældende område. Metroen er ikke omfattet af dette program, og billetter købt med WildCard er således ikke gyldig til rejser med Metroen.

For at besvare klagers spørgsmål i relation til billetten og zoner, kan det oplyses, at den benyttede billet alene er gyldig fra Aalborg (01-09) til København H (A-F), og denne kan således ikke

benyttes til rejse fra Lufthavnen station, som ligger i zone L. Hertil kommer at den rabatterede billet alene gælder rejser på Arriva- og DSB-strækninger.

Der er på Lufthavnen station (som på alle Metroens øvrige stationer) gule opkaldspunkter, hvor den grønne knap (INFO) sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet. Denne operatør vil altid kunne råde og vejlede både i relation til generelle spørgsmål og i relation til billet og zonespørgsmål. Hertil kommer, at der på alle billetautomater findes et opkaldspunkt, som ligeledes sætter passageren i kontakt med kontrolrummet. Begge opkaldspunkter giver som nævnt direkte kontakt til en operatør i kontrolrummet, som er bemandet 24 timer i døgnet.

Udover ovenstående mulighed er Lufthavnen station altid bemandet med minimum en steward, som kan kontaktes vedrørende spørgsmål, der vedrører drift, billetter eller generel information.

## **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 DSB.dk:**

#### **Kan du få et DSB WildCard?**

Er du mellem 16 og 26 år eller på SU, kan du købe DSB WildCard. Du kan læse mere om de forskellige betingelser herunder.  
**16-25 årige**

Er du mellem 16-25 år (begge inkl.), kan du bestille et DSB WildCard på dsb.dk/wildcard til 185 kr. På de fleste stationer kan du også bestille det på en kunde-pc i enten Kort&Godt eller DSB Billetsalg, hvorfra der er adgang til DSB WildCards hjemmeside.

#### **26 år eller ældre og på SU giver adgang til DSB WildCard**

Er du 26 år eller derover og på SU, kan du også købe et DSB WildCard. Kortet kan dog kun udstedes med 1. gyldighedsdag i en måned, hvor der er SU-stipendium og/eller SU-lån til udbetaling (herunder slutlån).

Det eneste, du skal gøre, er at bestille kortet på dsb.dk/wildcard. Du vil blive bedt om at udfylde information om dit uddannelsessted samt bekræfte din studieaktivitet gennem en tro og love erklæring.

Hvis du holder pause fra din SU, skal du vente, til du igen modtager støtte, før du kan købe dit DSB WildCard.

**Midlertidigt kort når du køber DSB WildCard på nettet**

Når du har bestilt dit DSB WildCard på nettet, får du dit kort med posten inden for 14 dage. Men du kan få DSB WildCard-rabatten med det samme, når du har bestilt. Du får et bookingnummer, når du bestiller på nettet, og på alle større DSB stationer kan du bruge dette bookingnummer til at printe et midlertidigt DSB WildCard i en billetautomat. Det midlertidige DSB WildCard er gyldigt, indtil dit rigtige kort kommer med posten. Det midlertidige kort er ikke gyldigt i udlandet.

#### Hvis du mister dit kort

Hvis du mister dit DSB WildCard, kan du få udstedt et erstatningskort. Det koster 50 kr. [Du kan genbestille dit kort](#)

## Produktregler for DSB WildCard

### Køb af DSB WildCard

Er du mellem 16 og 25 år (begge inkl.) eller SU-modtager, kan du købe DSB WildCard. Med et DSB WildCard kan du købe Ungdomsbilletter og få rabat på alle togrejser, der passerer en takstgrænse.

Det er ikke nødvendigt at vise dit DSB WildCard, når du køber ungdomsbillet. Til gengæld skal du altid vise kortet, når du bliver billetteret i toget. Sammen med dit DSB WildCard, vil du også blive bedt om at vise anden legitimation, der viser, du er den rigtige ejer af dit DSB WildCard. Denne legitimation skal indeholde navn og fødselsdato (eksempelvis pas, kørekort eller sygesikring).

#### 26 år (og derover) samt dansk SU-modtager

Ved køb af DSB WildCard i netbutikken på dsb.dk skal du acceptere en tro og love erklæring, hvor du bekræfter, at du på købstidspunktet af DSB WildCard'et modtager dansk SU-stipendium og/eller SU-lån herunder slutlån.

Du er SU-berettiget, hvis du har en gyldig støttemeddelelse fra SU-styrelsen og modtager SU-støtte i den pågældende måned, hvor du bestiller et DSB WildCard.

Et DSB WildCard kan således kun udstedes med 1. gyldighedsdag i en måned, hvor der er SU-stipendium eller slutlån til udbetaling. Dette gælder også, selvom der kun udbetales SU-stipendium i én måned på støtte meddelelsen.

Ved køb af DSB WildCard via SMS accepterer du automatisk ovenstående tro og love erklæring, når du accepterer SMS købet.

#### Fortrydelsesret

Køb af DSB WildCard er ikke omfattet af fortrydelsesret.

#### Salgssteder

Dsb.dk/wildcard

Kortet kan købes på DSB's hjemmeside. Du finder også kunde-PC'er i de fleste DSB billetsalg og Kort & Godt butikker, hvor du har mulighed for at købe DSB WildCard på dsb.dk/wildcard. Ved køb modtager du et bookingnummer, som du kan bruge til at afhente dit midlertidige DSB WildCard i en billetautomat på stationen. Det midlertidige DSB WildCard er gyldigt, indtil du modtager det rigtige kort med posten inden for 14 dage.

#### Sms

DSB WildCard kan også købes via sms. Send "Wild [CPR-nr] [Fornavn] [Efternavn]" (eks. Wild 100989-1234 Peter Jensen) til 1412.

Følg anvisningerne i sms'en. Efter du har bekræftet dit køb, modtager du en sms, der gælder som dit midlertidige DSB WildCard, indtil du modtager det rigtige kort med posten inden for 14 dage.

#### Rabat

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og lørdag sparer du 50% på den ordinære billetpris på Standard\*. Fredag og søndag sparer du 25%. For Ungdomsbilletter og DSB WildCard rabat gælder der særlige regler ved Helligdage og dagene op til. [Læs mere om Ungdomsbilletten](#).

Du får ikke rabat på togrejser, der foregår inden for samme takstområde (undtagen Fyn) eller lokalt i Hovedstadsområdet.

Du får også 20 % på Øresundsbilletter og 25 % rabat på varer i salgsvognen i InterCity og InterCityLyn.

*\* I 2014 kan du stadig købe billet med 25 % rabat i automater, på app, online og i betjent salg. Hvis du vil have højere rabat, kan du anskaffe et rejsekort med kundeprofilen 'ung', hvor rabatten beregnes ud fra bestemte tidsintervaller. Med kombinationen rejsekort og DSB WildCard er det muligt at opnå høj rabat alle dage, helt op til 65 %. [Læs mere om rejsekort ung](#)*

#### Prisinformation

Et DSB WildCard koster 185 kr. i netbutikken på dsb.dk.

Køber du et DSB WildCard via SMS til 1412 er prisen 185 kr. + alm. sms-takst.

Via DSB WildCard App koster et WildCard 185 kr. I DSB WildCard App er det endvidere muligt at købe WildCard til 6 måneder til 99 kr.

#### Gyldighed

DSB WildCard gælder et helt år fra første gyldighedsdag. Hvis kortet er købt som halvårs kort i WildCard App, er kortet tilsvarende gyldigt i 6 mdr. fra købsdatoen.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

**Den konkrete sag:**

Klageren rejste med Metroen på en ungbillet med Wildcard, som alene var gyldig på en DSB-strækning. Klageren kunne således ikke benytte billetten ved omstigning til hverken metro eller bus.

Uanset om prisen for billetten var den samme, hvis den havde haft gyldighed til Kastrup Lufthavn, ændrer dette ikke ved, at klageren alligevel ikke ville have kunnet anvende billetten i metroen, fordi rejser med Metro ikke er omfattet af Wild-Card-ordningen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden fristens udløb, var Metro Service berettiget til at sende ham betalingspåmindelser med rykkergebyrer.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrerne på i alt 200 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust  
Nævnformand