

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0222

**Klageren:** XX  
2720 Vanløse

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21293438

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse med metroen i spærretiden

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:**

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:**

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 28. januar 2013 med metroen mellem Fasanvej st. og Kgs. Nytorv, og som rejsehjemmel anvendte hun sit pensionistperiodekort.

Pensionistkort købes med en væsentlig rabat, men kan til gengæld ikke anvendes i metroen i Hovedstaden i myldretiden mellem kl. 07:00 – 09:00 og kl. 15-17 mandag til fredag. Perioden benævnes spærretid.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 08:44 blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi hun rejste i spærretiden.

Ved brev af 9. februar 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, fordi hun ikke var vidende om spærretiden. Hun anførte desuden følgende: ”

Jeg spurgte togkontroløren, hvor det stod skrevet, da jeg ikke vidste noget om denne regel. Hertil blev der blev svaret, at det stod i en pjece, som jeg havde modtaget på et tidspunkt. Dette kan jeg bestemt ikke tilbagevise, da jeg, ligesom alle andre, overdænges med pjecer m.v. som det er ganske umuligt at huske noget om efter et par år. Efterfølgende spurgte jeg mine bekendte, som også har ”mimrerkort”, om de kendte til denne regel, hvilket kun én svarede bekræftende på, og det var fordi han, ligesom jeg, havde fået en bøde for at køre med toget på et forkert tidspunkt.

Jeg mener ikke det kan være rigtigt, at denne viden skal ses på baggrund af en bøde. I mit togkort står der: "Gyldigt i perioden (begge dag incl)) 10.dec. 12 09.mar 13" og intet om på hvilke tidspunkter det IKKE er gyldigt. "

Den 19. juli 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at pensionistkort ikke er gyldige til rejse, når rejsen påbegyndes i tidsrummet 07.00 – 09.00, og at klageren på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) samt i brochuren "Rejseregler med bus, tog og Metro" kunne læse om brug af pensionistkort, hvor det tydeligt står, at kortet ikke er gyldigt i rejse i ovennævnte tidsrum.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

Min klage går ud på: at jeg ikke var vidende om, - at jeg ikke kunne benytte mit pensionisttogkort indenfor nærmere angivne tidspunkter, - at dette ikke fremgår af togkortet, - at jeg ikke på anden måde er blevet gjort opmærksom på dette.

Den 19.07. modtog jeg svar fra Bettina hvoraf det fremgår, at jeg kan gå ind på hjemmesiden for at blive bekendt med reglerne eller læse i brochuren "Rejseregler med bus, tog og Metro".

Jeg er på intet tidspunkt blevet bedt om at gå ind og læse på hjemmesiden, inden jeg benyttede mit pensionistkort, (hvilket jeg også ville finde ganske urimeligt) og som nævnt er jeg ikke på anden måde blevet gjort bekendt med disse regler. På min personlige henvendelse i kiosken på Vanløse Station den 22.ds., der hvor jeg indløser mit togkort, fik jeg det svar, at man ikke havde kendskab til en sådan brochure.

På baggrund af ovenstående gentager jeg hermed min klage over ovennævnte kontrolafgift.

Jeg vil tilføje, det vil være ganske enkelt at skrive i togkortet, at der er spærretid for pensionister på et nærmere angivet tidspunkt.

Derudover har klageren anført, at personalet i kiosken på Vanløse station, som sælger togkort, heller ikke kunne oplyse hvor det står skrevet, og efter søgning ikke fandt en pjece eller andet, hvor det står skrevet. Er det meningen, at kunderne skal køre rundt på stationerne for at finde skriftlige regler, eller at man som kunde skal lede efter gældende regler på hjemmesiden eller andre steder, før man anvender pensionistkortet?

Det fremgår ikke fremgår af kortet, hvornår man som pensionist ikke må køre med metroen.

Hun ønsker, at det fremover tydeligt fremgår af kortet, på hvilket tidspunkt der er spærretid.

**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 Hovedstadsområdet - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden rejsen påbegyndes selv at sørge

for gyldigt kort eller billet, samt i øvrigt at sætte sig ind i de regler, der er gældende hos den enkelte trafikoperatør. Klageren måtte således selv sætte sig ind i de regler, der gør sig gældende, i det trafikmiddel der benyttes og i det tidsrum, der ønskes at køre i.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen (over 16 år) udgør kr. 750,-. 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, der findes på de fleste af vores stationer.

Af de fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro fremgår det blandt andet:

### Pensionistkort

Pensionistkort kan købes til tre sammenhængende zoner eller til alle zoner i Hovedstadsområdet.

#### Gyldighed og brug

Kortet giver ret til kørsel med bus, tog og Metro i de zoner, det gælder. Pensionistkort sælges kun med gyldighed i tre måneder. Kortet udløber kl. 4.00 (sidste påstigning) natten efter sidste dag, det gælder.

Pensionistkortet må kun benyttes af den, det er udstedt til. Der må ikke rettes eller påføres oplysninger i kortet.

Lørdage, søn- og helligdage samt 5.6, 24.12 og 31.12, kan du benytte kortet hele døgnet. Herudover er der disse begrænsninger:

#### Busser, Metro og lokalbanetog (incl. Havnebussen)

Udenfor Storkøbenhavn	I Storkøbenhavn (zonerne 1-4, 30-33 og 40-44)
Kortet kan bruges hele døgnet rundt	Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00

#### DSB-tog (incl. S-tog og DSB Øresund)

Hele området (Alle zoner)
Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00 og 15.00-17.00

Pensionistkort er gyldige ved afgang kl. 7.00, kl. 9.00, kl. 15.00 og kl. 17.00.

Man kan altid rejse ind i Storkøbenhavn med bus, uanset hvilket tidspunkt man står på uden for Storkøbenhavn. Der må blot ikke skiftes til anden bus, tog eller Metro.

Man kan altid rejse i myldretiden, hvis bare man køber billet eller stempler klippekort til det nødvendige antal zoner (dog mindst 2 zoner). Man kan bruge sit pensionistkort i forlængelse heraf. Så skal billetten eller klippekortet bare gælde til den første station/stoppested, hvor toget/bussen standser efter myldretiden eller myldretidsområdet slutter.

Af Metroens rejseregler fremgår det:

**Pensionister**  
Med et pensionistkort stiger du på Metroen, toget eller bussen og fremviser kortet, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen.

Du kan ikke bruge dit pensionistkort i Storkøbenhavns zoner 1-4, 30-33 og 40-44 på hverdage mellem kl 7-9 i Metroen, lokalebanetog og busser

Der henvises til tidligere afgørelser i klagesager (Rejst i spærretiden), hvor klageren ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskab – eksempelvis klagesag 2011-0233. Hvorvidt der i købssituationen oplyses om reglerne for benyttelse af pensionist kort, kan de ikke oplyse, idet de ikke selv har noget kortsalg.

De mener dog ikke, at dette fratager klager ansvaret for selv at orientere sig om, hvorvidt der er regler eller begrænsninger tilknyttet dette meget stærkt rabatterede månedskort. Et almindeligt periodekort gyldigt til 3 zoner koster pr. måned kr. 490 svarende til kr. 1.470,- for 3 måneder, mod et pensionistkort gyldigt til 3 zoner, der for 3 måneder kun koster kr. 420.

Af informationerne på værdiindstikkets bagside fremgår det under **Pendlerkort/periodekort og andre former for abonnementskort:**

"Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdiindlægget og stamkort skal være ens. **Der kan være begrænsninger i benyttelse** og krav om dokumentation ved fornyelse – hør nærmere hos selskaberne."

Eksempel på værdiindstik:



Klager anfører i sin mail, at brochuren ikke er tilgængelig på togstationer, hvilket ikke er korrekt.

Der er på alle metrostationer opsat brochureholdere, hvor blandt andet Metroens rejseregler er at finde – konkret på Vanløse station sidder holderne på glasvæggen til højre (for enden af metroens nødspor mod S-toget).

Af Metroens rejseregler fremgår det under afsnittet **Service**:

#### Pensionister

Med et pensionistkort stiger du på Metroen, toget eller bussen og fremviser kortet, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen.

Du kan ikke bruge dit pensionistkort i Storkøbenhavns zoner 1-4, 30-33 og 40-44 på hverdage mellem kl 7-9 i Metroen, lokalebanetog og busser

### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet anmodede under sagen Metro Service om hos DSB at indhente en udtalelse om, hvorledes det foregår første gang, man får udstedt et pensionistkort, herunder hvilke oplysninger om kortets begrænsninger, som oplyses til kunden.

Metro Service har til besvarelse heraf indsendt følgende:

”Vi har forespurgt om reglerne hos DSB, som fremsender nedenstående svar:

Jeg har læst vores regler om Pensionistkort igennem i vores salgshåndbog, og det er den vi må forholde os til. Der står intet om at vi skal informere om spærre tider.  
Det er kundens eget ansvar. Og kunden har selv mulighed for at tage brochuren om pensionistkort.

Herefter fremsendes følgende uddybende spørgsmål til DSB:

*”Når en kunde køber et pensionistkort (personligt salg), ligger den nævnte brochurer så fremme på disken? Bliver kunden gjort opmærksom på denne brochure eller på, at der er begrænsninger i forbindelse med brug af kortet?”*

*Hvis der er tale om køb via nettet, fremgår reglerne så et eller andet sted undervejs i bestillings-/købsforløbet?”*

Ovenstående besvares af DSB med følgende:

Man kan ikke købe et helt ny oprettet pensionistkort på nettet.  
Du kan kun forny dit kort på nettet. (Og der står ikke noget om regler ved selve fornyelsen)  
Angående personligt salg, så skal kunden selv finde oplysningen.  
Brochuren står i en reol i selve salglokalet.  
Jeg vil dog sige, at i de fleste tilfælde så nævner personalet at der er spærretider og henviser til brochuren.

”

## **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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten 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 de fælles rejseregler i hovedstadsområdet omhandlende pensionistkort:**

### **Pensionistkort**

Pensionistkortet er et personligt kort til busser, tog og Metro i Hovedstadsområdet. Du kan købe kortet med gyldighed i tre måneder og til tre eller alle zoner.

Vi giver ca. 85% rabat i forhold til prisen på et almindeligt periodekort.

### **Hvor og hvornår gælder Pensionistkort**

Lørdage, søn- og helligdage samt 5.6, 24.12 og 31.12. kan du benytte kortet hele døgnet. Herudover er der disse begrænsninger:

#### **Busser, Metro og lokalbanetog** (incl. Havnebussen)

I Storkøbenhavn (zonerne 1-4, 30-33 og 40-44):  
Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00.

Uden for Storkøbenhavn:  
Kortet kan bruges hele døgnet rundt.

#### **DSB-tog (incl. S-tog og DSB Øresund)**

Hele Hovedstadsområdet (Alle zoner):  
Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage kl. 07.00-09.00 og 15.00-17.00.

## **Fra metroens rejserregler:**

”

### **Pensionister**

Med et pensionistkort stiger du på Metroen, toget eller bussen og fremviser kortet, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen.

Du kan ikke bruge dit pensionistkort i Storkøbenhavns zoner 1-4, 30-33 og 40-44 på hverdage mellem kl 7-9 i Metroen, lokalebanetog og busser

”

### **Den konkrete sag:**

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

Ved køb af pensionistkort opnås en væsentlig rabat. Den prisreduktion, som pensionister i øvrigt opnår ved køb af andre produkter eller tjenesteydelser, medfører ikke automatisk en begrænsning i anvendelse af produktet.

Oplysningerne på bagsiden af værdiindstikket om, at der kan være begrænsninger, og at man skal søge yderligere oplysninger hos de konkrete selskaber, er ens for alle billettyper – også billetter hvor der ikke er nogen begrænsninger i anvendelsen - og er således ikke konkret møntet på indehavere af pensionistkort.

På baggrund af udtalelsen fra DSB, der udsteder pensionistkortene, kan vi ikke lægge til grund, at kunden i alle tilfælde ved oprettelsen får oplyst, at der gælder begrænsninger i kortets gyldighed.

Metro Service har henvist til, at det står i rejsereglerne og er oplyst i en folder på stationen. Det er vores opfattelse, at man ikke kan garantere en sådan folders tilgængelighed, og klageren har oplyst, at hun ikke på Vanløse st. har kunnet finde omtalte folder.

Som følge af det anførte, finder vi, at klageren ikke skal bære ansvaret for den manglende viden om spærretid.

Da der ses at være plads på værdiindstikkets forside til at anføre, at pensionistkortet har begrænsninger, henstiller ankenævnet til Metro Service om at rette henvendelse til de øvrige parter i den kollektive trafik i Hovedstadsområdet med henblik på at tilføje en passus om spærretid.

Som følge af, at denne afgørelse er en ændring af ankenævnets tidligere praksis i 2011-0233, hvor passageren gjorde gældende ej heller at være bekendt med reglen om spærretid, skal Metro Service ikke betale gebyr til ankenævnet for tabt sag.

Ankenævnet afgør, om der er grundlag for at genoptage sagen 2011-0233.

#### **2 medlemmer udtaler:**

Ifølge Metroens rejseregler (forretningsbetingelser) skal alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning.

Klageren foreviste i kontrolsituationen kl. 08:44 et periodekort for pensionister. Ved køb af pensionistkort opnår man en besparelse på 85 %, hvortil der til gengæld er knyttet den betingelse, at kortet ikke kan anvendes i metroen mellem kl. 07:00 – 09:00 på hverdage. Pensionistkortet kunne derfor ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel på klagerens rejse.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstaden samt af Metroens rejseregler, at pensionistkortet ikke må benyttes som rejsehjemmel på hverdage mellem kl. 7-9.

Klageren foreviste således ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun ikke var bekendt med reglerne om spærretid, kan ikke føre til et andet resultat, fordi ukendskab til rejseregler ikke almindeligvis medfører, at passagerens ansvar for at have gyldig kort eller billet derved ophører, og fordi klageren kunne have indhentet information om spærretiden på Metro Services hjemmeside. Endvidere står det anført bag på periodekortet, at der kan være begrænsninger i kortets brug, og at passageren skal forhøre sig i selskabet.

Der findes derfor ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften.

Da der imidlertid ses at være plads på værdiindstikkets forside til at anføre, at pensionistkortet har begrænsninger, er vi enige i henstillingen til Metro Service om at rette henvendelse til de øvrige parter i den kollektive trafik i Hovedstadsområdet med henblik på at tilføje en passus om spærretid på pensionistkortet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Som følge af at denne afgørelse er en ændring af ankenævnets tidligere praksis i 2011-0233, hvor passageren ej heller var bekendt med reglen om spærretid, skal Metro Service ikke betale gebyr til ankenævnet for tabt sag.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. januar 2013





Tine Vuust  
Nævnshoved