

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0154
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY og ZZ, 2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21293438
- Klagen vedrører:** 3 kontrolafgifter på hver 750 kr., i alt 2.250 kr. for rejse med metroen på Orange Gruppebillet med gyldighed til "København Area"
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2016 truffet følgende:

FLERTALSAFGØRELSE

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af tre kontrolafgifter på hver 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender et girokort til hver af de tre.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde den 22. marts 2016 i DSB's billetsalg på Københavns Hovedbanegård købt en Orange Gruppelbillet fra Hamborg til "København Area" til sig selv og sine to medrejsende.

Billetten så således ud:



Den 12. juni 2016 ankom de med toget fra Hamborg til Nørreport st., hvor skiftede de til metro.

Her var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da billetten ikke var gyldig rejsehjemmel i metroen, blev de hver især kl. 20:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede herefter Metro Service om at annullere kontrolafgifterne med den begrundelse, at de havde opfattet billetens gyldighedsområde "København Area", som om den var gyldig til rejse i zone 01 og 02, at de tidligere havde oplevet på Orange DSB-billetter, at det tydeligt stod anført, at den ikke var gyldig til rejse i metroen, hvilket der ikke stod på deres billet, samt at formuleringen "København Area" var på upræcis, at ansvaret for deres misforståelse måtte falde tilbage på DSB eller Metro Service

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet, samt at det på billetten var anført, til hvilke trafik-selskaber den var gyldig.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra www.DSB.dk:

Om Orange billet:

Begrænsninger:

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. På de længere rejser med InterCity og InterCityLyn vil Pladsbillet være en del af prisen og fremgå af din billet. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til busser, Metro eller lokalbaner

Om Orange Europa:

Billige billetter til Hamburg

Prisen afhænger af, hvornår du rejser, hvor langt du rejser, hvor stor efterspørgsel der er på det tog du vil med, og hvornår du køber din billet. Jo tidligere du bestiller, desto større er chancen for, at du kan rejse til den lave Orange Europa pris. Køb op til tre måneder før du skal rejse. På hverdage er prisen ofte gunstig og du kan finde enkeltbilletter fra helt ned til 221 kroner.

[Find billige billetter](#) 

Når man klikker på dette, og søger efter en rejse til Hamburg, kommer følgende skærmbillede:

ONSDAG 16/11/2016

IC	IC	2. klasse 456,00 kr. Fra	
08:55	16/11/2016	Rejsetid: 05:07	Skift: 1 14:02
2. klasse	456,00 kr. Mid Flex	692,00 kr. High Flex	1. klasse 684,00 kr. Fra
Pris	Rejse	Billet	Pladsreservation
456,00 kr.	IC København H - Fredericia St. (Dk)	Detaljer	✓ Reserveret plads
	IC Fredericia St. (Dk) - Hamburg Hbf (De)		✓ Reserveret plads
	Rejseplan detaljer		<input checked="" type="checkbox"/> Ja. Jeg vil reservere en plads og betale tillæg på 46,00 kr. pr. person (valgfrit).

▼ Hvor fleksibel er din billet?

Non Flex: Billetten kan ikke tilbagebetales

Mid Flex: Billetten kan normalt ikke tilbagebetales, da det oftest er et DSB Orange Europa produkt

High flex: Billetten kan tilbagebetales, da det oftest er et fuld pris produkt. Bemærk dog, at det ikke er gældende for rejser i forbindelse med Sverige.

Når man klikker på "detaljer" kommer følgende skærbillede:

Billet betingelser	
Rejsende	Billet
Voksne (26-64 år): 1	▼ DSB Orange Europa 2. Klasse
Regler for ombytning: Billetten kan ikke ombyttes.	
Rejseregler: Rejsen sker efter SCIC-NRT bestemmelserne.	
Regler for refundering: Billetten kan ikke refunderes.	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Den omstændighed at udbydere af kollektiv trafik i Hovedstadsområdet ifølge lov om trafikselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle tre 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 eller flere andre selskaber, som i den foreliggende sag.

Ved selve kontrollen foreviste de tre passagerer en Orange gruppebillet Europa, som ikke var gyldig til rejse med metroen. Da hver enkelt passager skal kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og da billetten ikke var gyldig for nogen af de tre rejsende, blev kontrolafgifterne pålagt med rette, selv om de rejste som en gruppe.

Spørgsmålet er herefter, om der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for kontrolafgifterne.

3 medlemmer udtaler:

Vi lægger ved vores afgørelse vægt på, at klageren købte billetten i et betjent billetsalg på Københavns Hovedbanegård, og da hun var nærmest til at vide, at hun og de medrejsende skulle rejse med metroen for at komme helt hjem, burde hun have forespurgt salgsmedarbejderen, om billetten var gyldig til denne del af rejsen. Særligt når hun tidligere havde oplevet, at Orange billetter ikke var gyldige til bus og metro, havde hun en anledning til at forespørge om den konkrete billets gyldighed.

Vi bemærker videre, at billetten blev købt næsten 3 måneder før afrejsen, hvorfor klageren havde rig lejlighed til at kontakte DSB eller Metro Service telefonisk og forhøre sig om billettens gyldighedsområde.

Imidlertid undlod klageren dette, hvilket efter vores opfattelse indebærer, at hun og de to medrejsende - og ikke Metro Service - må bære risikoen for, at de steg om bord på metroen uden gyldig rejsehjemmel.

Det bemærkes, at udstedelsen af en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Herefter finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

2 medlemmer udtaler:

Ved køb af en almindelig Orange DSB print-selvbillet bliver kunden i købs-flow'et tydeligt gjort opmærksom på, at billetten ikke er gyldig til bus, metro og lokalbane, hvilket også står på selve billetten.

Den omhandlede Orangebillet Europa blev købt i et betjent billetsalg, hvor klageren tilsyneladende ikke fik denne oplysning.

Ej heller ved køb af Orangebillet Europa på DSB's hjemmeside oplyses, at billetten ikke er gyldig i metroen. Der oplyses følgende begrænsninger/betingelser:

Billet betingelser	
Rejsende	Billet
Voksne (26-64 år): 1	▼ DSB Orange Europa 2. Klasse
Regler for ombytning: Billetten kan ikke ombyttes.	
Rejseregler: Rejsen sker efter SCIC-NRT bestemmelserne.	
Regler for refundering: Billetten kan ikke refunderes.	

Herudover stod anført på billetten, at den var gyldig til "København Area". Dette gyldighedsområde har vi umiddelbart ikke fundet ved søgning på internettet.

På en almindelig DSB-billet kan man rejse videre i bus og metro i billetens gyldighedsområde.

Som følge af det ovenstående sammenholdt med, at der på billetten stod "gyldig til DSB, DB og Arriva" i stedet for fx "kun gyldig til..." eller "udelukkende gyldig til..", og at der står på billetten to sætninger over dette, at den "kun er gyldig med pladsbillet", er det vores opfattelse, at det var undskyldeligt, at klageren og de medrejsende var af den fejlagtige opfattelse, at billetten dækkede tilslutningsrejse i et område i København med andre kollektive transportmidler.

Herefter burde Metro Service have frafaldet kontrolafgiften ved klagerens anmodning derom. Metro Service skal derfor betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Sagen er, at vi søndag aften den 12.06.2016 kom hjem med tog fra Hamborg og skiftede til Metro på Nørreport, da vi gik ud fra, at billetten var gyldig i zone 1 og 2. På billetten stod, at endestationen var København Area. Det opfattede vi, som om billetten dækkede det nærmeste område omkring København H.

Vores billet var en Orange Europa (gruppebillet). Vi har tidligere oplevet, at der på en Orangebillet stod, at den IKKE gjalt til Metro, hvilket ikke var angivet på vores billet. Vi hævder, at denne betegnelse - København Area - er så upræcis, at ansvaret for vores misforståelse må falde tilbage på DSB, hvorfor vi mener, at kontrolafgiften er uberettiget.

Det, der fik os til at tro, at vores billet var gældende for alle offentlige transportmidler, var, at der på vores billet stod 'COPENHAGEN AREA'. Det regnede vi med var som hidtil på langturssbilletter med DSB – at de dækkede i zone 1-2-3.

Vi har ikke fået nogen forklaring på, hvad der skal forstås ved COPENHAGEN AREA, og vi har ikke kunnet finde nogen forklaring på det på DSB.dk. Så hvis vi havde været i tvivl, havde vi ikke kunnet finde svar på spørgsmålet. Når man bruger en så bred betegnelse, som COPENHAGEN AREA, så burde det fremgå helt tydeligt, hvilke transportmidler, der er undtaget. Som følge af dette, skal Metro måske afklare sagen med DSB?

I øvrigt synes vi, at det er meget dårlig kundeservice, at man samtidig med, at der bliver flere og flere selvbetjeningsmuligheder, laves mere og mere komplicerede regler. De offentlige trafikskaber burde være forpligtede til, at blive enige om mere enkle billetter, med mere ensartede regler. Det skulle ikke skal være nødvendigt, at skulle ind og søge på nettet, når man kommer træt hjem fra en rejse, og står på Hovedbanegården, og skal finde ud af, hvordan man kommer det sidste stykke.

For øvrigt mener vi, at det er helt urimeligt, at vi bliver afkrævet 3 gange kontrolafgift på en gruppebillet. Det må være nok med én."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det 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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager og hendes 2 ledsagere billetteret den 12. juni 2016 kl. 20:50 på strækningen Fasanvej station – Vanløse station. Selskabet fremviste en DSB Orange gruppebillet. Da selskabet ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemler blev der udsikret en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står blandt andet:

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 førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

På DSB's

hjemmeside om Orange billetter <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange/> kan man derest på siden læse, at det tydeligt står anført, at Orange billetter ikke er gældende til Metro

DSB Orange, voksen

Billige billetter til dig der rejser over Storebælt. Fx fra København til: Aarhus, Odense eller Kolding.



Til dig, der:

- Rejser over Storebælt og på visse rejser vest for Storebælt
- Er fleksibel og kan rejse på skæve tidspunkter

✓ Fordele:

- Pladsbillet er med i prisen
- Vil rejse på et godt tilbud
- En voksen kan tage to børn under 12 år med på togrejsen kvit og frit

! Begrænsninger:

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag, det valgte tidspunkt og til den plads, der står på billetten. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre.
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til busser, Metro eller lokalbaner

Køb DSB Orange

- > Køb Orange på iPhone
- > Køb Orange på Android
- > Find Orange-billet og se pris

Lignende produkter

- > DSB Standardbillet, voksen
- > Rejsekort personligt, voksen
- > DSB 10-turskort til hele landet, voksen
- > DSB 1* Orange

[Se alle produkter og services](#)

Se også

- > Andre billetter og kort på mobil og app

Ud over begrænsningen på hjemmesiden står der også, på selve billetten anført, at billetten gælder hos DSB, Arriva og DB.

I lyset af ovenstående mener vi således, at kontrolafgifterne er pålagt med rette og fastholder derfor vort krav om betaling af samme, 3 x 750,- i alt kr. 2.250,-."

Efter forelæggelse af oplysningen om, at billetten ikke var købt på nettet, svarede Metro Service følgende:

Vi er stadig af den overbevisning, at i og med det, at fremgår af billetten, at den er gyldig hos DSB, DB og ARRIVA kan det ikke med rimelighed antages, at den også skulle være gældende for transport med Metro-en, ligesom billetten heller ville være gyldig i fx en Movia-bus i København.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved