

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0116
- Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zone 01 på sit rejsekort pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

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.

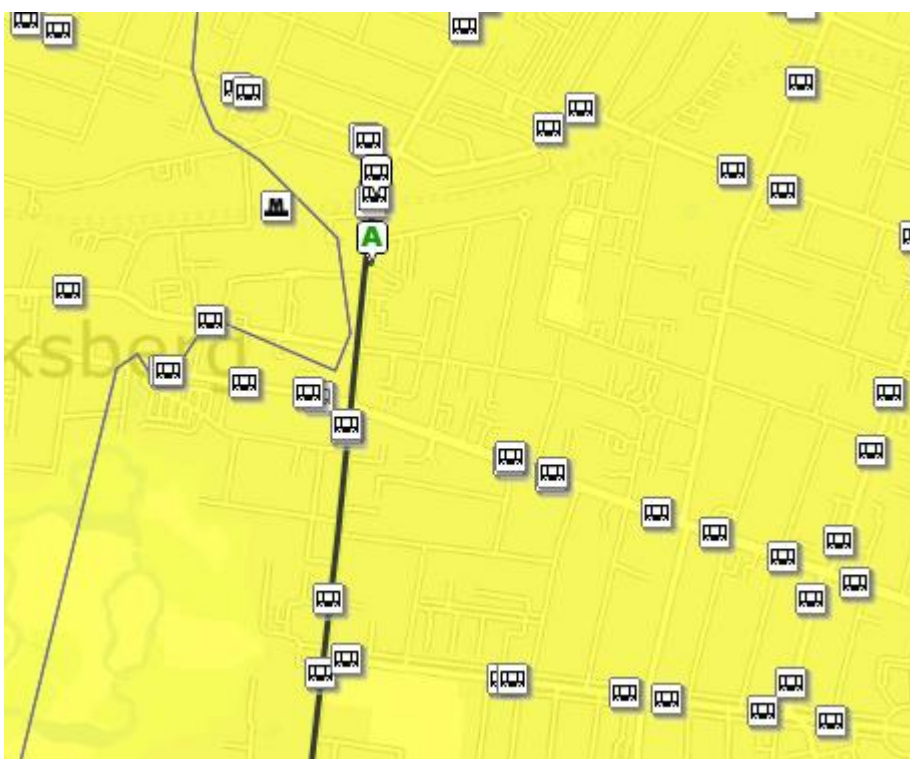
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren havde købt et Rejsekort Pendlerkort via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) til at rejse fra bopælen ved Frederiksberg st. til arbejdet Høje Taastrup. Rejsekortet blev købt/udstedt til zonerne: 02, 32, 04, 30, 54 og 66.

Klagerens rejse kan enten foretages med bus 8A stoppested Falkoner Allé v/Frederiksberg st. og videre med tog, eller den kan foretages med metro fra Frederiksberg st. og videre med tog - enten via Nørreport st. (zone 01) eller via Flintholm st. (zone 02). Når rejsen foretages med bus, begynder rejsen i zone 01, således som det fremgår af busrutekortet (der begynder ved grønt A), hvor zone 01 er til højre for en sorte zone-streg, og zone 02 er til venstre.



Foretages rejsen med metro fra Frederiksberg st., som ligger i delezone 01/02, mod Flintholm st. i zone 02, medregnes zone 01 ikke i de nødvendige zoner, da man rejser i retning væk fra zone 01. Hvis rejsen foretages med metro via Nørreport st., skal man have zone 01 på sit pendlerkort.

Den 13. marts 2017 rejste klageren med metroen fra Frederiksberg st. til Nørreport st. (i zone 01), hvorfra han ville tage toget videre til Høje Taastrup st. På strækningen mellem Forum og Nørreport, blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, og da han ikke havde zone 01 på sit Rejsekort Pendlerkort, blev han kl. 07:03 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften noterede stewarden følgende:

"pax mener hans naturlig rejse vej er igennem zone 1 og kan ikke forstå hvorfor den ikke indgår i hans abk."

Klageren anmodede den 14. marts 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at da han oprettede pendlerkortet til brug for rejse mellem Frederiksberg og Høje Taastrup stationer, var dette med henblik på at gøre dagligdagen nemmere end ved brug af hans "normale" gamle rejsekort og flexkort, som han havde anvendt siden 2010. Angivelsen af zoner på hjemmesiden var ikke gjort tydelig nok, hvorfor han fejlagtigt oprettede det nye rejsekort, uden at dette omfattede zone 01, fordi han alene fokuserede på afrejsestation Frederiksberg og ankomststation Høje Taastrup. Zoneangivelse havde han ikke tidligere haft brug for at vide noget om ved brug af det gamle rejsekort.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. marts 2017, idet de gengav de sider på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), som klageren var blevet mødt med, da han skulle vælge zoner til pendlerkortet:

”

Som du kan se, vil du blive mødt med to valgmuligheder til din rejserute. Den ene mulighed giver dig 6 zoner, mens den anden løsning giver dig 5 zoner på dit pendlerkort. Hvis du kigger på ruterne, vil du få vist følgende billeder:

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

**Søg** **Nulstil**

**Aktivering af periodekort**

- Du aktiverer perioden ved første check ind
- Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

**Vælg rejserute**

**1** Med Bus, Tog [Skiul reise](#) **Vælg**  
Zoner i rejsen: 6

**Fra** Frederiksberg St. (Falkoner Allé) Bus

**Via** Valby St. (Toftegårds Allé) Til fods

**Via** Valby St. Tog

**Til** Høje Taastrup St.

**2** Med Metro, Tog, Tog [Se reise](#) **Vælg**  
Zoner i rejsen: 5

Her må du rejse frit  
— Din primære rejse

**A** Start **B** Slut

Du betaler for 6 zoner

Rejsekort 1.13.1

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

**Aktivering af periodekort**

- Du aktiverer perioden ved første check ind
- Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

**Vælg rejserute**

**1** Med Bus, Tog [Se reise](#) **Vælg**  
Zoner i rejsen: 6

**2** Med Metro, Tog, Tog [Skiul reise](#) **Vælg**  
Zoner i rejsen: 5

**Fra** Frederiksberg St. (Metro) Metro

**Via** Flintholm St. (Metro) Til fods

**Via** Flintholm St. Tog

**Via** Danshøj St. Tog

**Til** Høje Taastrup St.

Her må du rejse frit  
— Din primære rejse

**A** Start **B** Slut

Du betaler for 5 zoner

Rejsekort 1.13.1

Af grafikken i højre side vises det, at et 5 zoners periodekort ikke inkluderer zone 01.”

Prisen for de to kort afhænger af antal zoner. Pendlerkort i 30 dage til 5 zoner koster 849,90 kr., mens prisen for 6 zoner er 999,90 kr.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen i zone 01 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans rejsekort pendlerkort ikke omfattede zone 01.

Kontrolafgiften for manglende zone blev herefter pålagt med rette.

Ved bestilling af zoner til rejsekort pendlerkort på Sjælland via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver kunden bedt om enten at indtaste destination "fra" og "til" eller om at klikke destinationerne på et kort.

I klagerens tilfælde er "fra" = Frederiksberg beliggende i delezonen 01/02, hvilket indebærer, at klageren fik to valgmuligheder mellem køb af 5 eller 6 zoner til Høje Taastrup:



Dette blev illustreret ved visning af kort, rejserute, zonenumrene og pris ved tryk på "vælg", således som det er gengivet ovenfor i Metro Services svar til klageren.

Klageren valgte herefter at købe et periodekort til den mest direkte rejserute på 5 zoner, men den omhandlede dag afveg klagerens rejserute fra dette, idet han valgte at tage via Nørreport st. i zone 01.

På den baggrund sammenholdt med at der er en forskel i prisen på 150 kr. for 30 dage på de to periodekort, finder ankenævnet, at der grundet den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om, at passageren betaler den fulde pris for rejsen, hvis det accepteres, at man kan købe det billigste periodekort, i de tilfælde hvor en destination er beliggende i en delezonen, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg blev den 13. marts pålagt en kontrolafgifter på 750 kr. ved rejse med Metro mellem Frederiksberg og Nørreport stationer, på min pendling videre mod Høje Taastrup.

Til grund for dette fremførte Metros kontrolmedarbejder, at jeg ikke havde gyldig rejsehjemmel. Min rejsehjemmel bestod af et pendlerkort periodekort, udstedt af Rejsekort, dækkende 5 zoner, til brug for daglig pendling mellem Frederiksberg og Høje Taastrup stationer. Dette kort bestilte jeg hos Rejsekort umiddelbart efter kortets introduktion, idet jeg tidligere har anvendt det bestående, traditionelle rejsekort.

Ved telefonisk kontakt til servicemedarbejder ved Rejsekort har jeg ikke kunnet opnå klarhed over, hvad der er korrekt, når jeg dagligt pendler mellem Frederiksberg og Høje Taastrup, altså hvorvidt rejsekort periodekort til 5 eller 6 zoner er det korrekte valg. Den pågældende medarbejder oplyste dog, at zone 1 og 2 kan opfattes som een zone og at et rejsekort periodekort til brug for pendling mellem Frederiksberg og Høje Taastrup Stationer skal kunne erhverves til identisk pris, uanset om det omfatter 5 eller 6 zoner.

Frederiksberg Kommune omfattes af såvel zone 1 som zone 2.

Jeg er derfor uforstående over for, at jeg skal pålægges en kontrolafgift, idet jeg dels var i god tro, dels fortsat er i tvivl om, hvorvidt mit rejsekort periodekort fremover skal omfatte 5 eller 6 zoner ved pendling mellem Frederiksberg og Høje Taastrup Stationer, via Nørreport Station. Medarbejderne ved Rejsekort er tilsyneladende tilsvarende i tvivl om, hvad der er korrekt, så jeg har svært ved at erhverve korrekt rejsehjemmel til min omtalte pendling.

[Jeg vil opnå] At afgiften på 750 kr. frafaldes, subsidiært at Rejsekort i deres informationsmateriale tydeliggør, hvorvidt såvel zone 1 som zone 2 skal medtages ved bestilling af pendlerkort med udgangspunkt på Frederiksberg.

Jeg ønsker dermed selv et klart svar på, hvor mange zoner mit rejsekort periodekort fremover skal omfatte. Jeg formoder tillige, at der kan være et betydeligt antal af øvrige pendlere, der kan have brug for et klart svar på dette - også ved pendling mellem Frederiksberg og andre destinationer."

### **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 frem-

går også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 13. marts 2017 kl. 07:03 på strækningen Forum station (zone 01) – Nørreport station (zone 01). Klager fremviste et rejsekort Pendlerkort, som ikke var gældende i zone 01. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

#### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, fx nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommende endestation. Information om særlige regler vedr.

tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Århus kommune gælder, at kunden skal stige af bussen senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)).

##### 2.4.1. Brug af billetter og kort

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (fx Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem, og dermed det område kortet dækker.

På Rejsekorts hjemmeside, under kortbestemmelser Pendlerkort står blandt andet følgende:

## 1.1 Hvad er et pendlerkort

Et pendlerkort er et kort, der gælder til rejser indenfor en fastsat periode og et geografisk område. Til forskel fra et rejsekort, der er et elektronisk betalingsmiddel (med elektronisk pung) til rejser, fungerer et pendlerkort således som en forudbetalt billet.

**Kortindehaveren kan selv vælge i hvilken periode og indenfor hvilket geografisk område, et pendlerkort skal bruges.**

I den konkrete sag har klager bestilt sit Pendlerkort via Rejsekorts hjemmeside.

Vi har selv foretaget en bestilling af et Pendlerkort på Rejsekorts hjemmeside. Når man taster klagers adresse og endestation ind i bestillingen får man valget mellem to rejseveje; den ene gennem zonerne 02, 32, 43, 54 og 66 – 5 zoner i alt til kr. 849,90 for 30 dage. Man bliver også præsenteret for en anden rejsevej, som går gennem førnævnte zoner (02, 32, 43, 54 og 66), men som desuden har rejsevej gennem zone 01, altså 6 zoner i alt – til kr. 999,90 for 30 dage.

Herunder har vi indsat skærbillederne af de 2 muligheder man bliver præsenteret for i bestillingsflowet.

Den ene rejsevejmulighed, gennem 5 zoner, til kr. 849,90 for 30 dage:



1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

**Zonevalg**  
Vælg zoner til dit periodekort ved at udfylde "fra" og "til"

**Fra**

**Til**

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

**Aktivering af periodekort**

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

**Vælg rejserute**

**1** Med Bus, Tog [Se rejse](#)   
Zoner i rejsen: 6

**2** Med Metro, Tog, Tog [Se rejse](#)   
Zoner i rejsen: 5

Her må du rejse frit

Din primære rejse

Start

Slut

Rejsekort 1.13.1

English  
[redacted] er logget ind | [Log ud](#)

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

## Vælg fornyelse og periodelængde

- Fornyelsesaftale - fornyer automatisk din periode, når den udløber
- Manuel fornyelse - du fornyer selv din periode

Kundetype **Voksen**

**Fornyelsesaftale**  
Vælg fornyelsesaftale samt periodens længde

30 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 28,33 kr./dage

30 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 43,33 kr./dage  
DSB 1 i RE-tog

**Manuel fornyelse**  
Vælg manuel fornyelse, samt hvor mange dage du ønsker perioden skal være

30-180 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 28,33 kr./dage Vælg antal dage  [Opdater pris](#)

30-180 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 43,33 kr./dage  
DSB 1 i RE-tog

**Prisen for 30 dage i 5 specificerede zoner**

↓

**Pris for periodekort: 849,90 kr.**

Den anden rejsevejsmulighed, gennem 6 zoner, til kr. 999,90 for 30 dage:

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

**Zonevalg**  
Vælg zoner til dit periodekort ved at udfylde "fra" og "til"

**Fra**

**Til**

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

**Aktivering af periodekort**

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

**Vælg rejserute**

**1** Med Bus, Tog [Se reise](#)   
Zoner i rejsen: 6

**2** Med Metro, Tog, Tog [Se reise](#)   
Zoner i rejsen: 5

Her må du rejse frit

Din primære rejse

**A** Start **B** Slut

**Du betaler for 6 zoner**

Rejsekort 1.13.1

English  
[redacted] er logget ind |

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

## Vælg fornyelse og periodelængde

- Fornyelsesaftale – fornyer automatisk din periode, når den udløber
- Manuel fornyelse – du fornyer selv din periode

Kundetype Voksen

### Fornyelsesaftale

Vælg fornyelsesaftale samt periodens længde

- 30 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 33,33 kr./dage
- 30 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 48,33 kr./dage  
DSB 1 i RE-tog

### Manuel fornyelse

Vælg manuel fornyelse, samt hvor mange dage du ønsker perioden skal være

- 30-180 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 33,33 kr./dage Vælg antal dage
- 30-180 dage Pendlerkort Sjælland [Se detaljer](#) 48,33 kr./dage  
DSB 1 i RE-tog

Prisen for 30 dage i 6 specificerede zoner

Pris for periodekort: 999,90 kr.

Når man har bestemt sig for, om man vil bruge rejsevejen gennem 5 zoner til kr. 849,90 eller gennem 6 zoner til kr. 999,90 får man dette skærbillede til godkendelse inden betaling, her er det pendlerkort til 5 specifikke zoner:



1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

## Din bestilling

Dit kort: - Rejsekort personligt - Voksen

### Bestilling:

Stk.	Bestilling:	kr.	Pris
1	Pendlerkort		50,00
1	Område/zoner: Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02) til Høje Taastrup (DOT 66) Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02), 32, 43, 54, Høje Taastrup (DOT 66) Periode: 30 dage: starter ved første check ind		849,90
<b>Total</b>	<b>Bemærk: Fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort</b>	<b>kr.</b>	<b>899,90</b>

### Periodekort [Ændre ▶](#)

Du har valgt at købe et rejsekort med periodekort, som du selv fornyer.

### Dit rejsekort [Ændre ▶](#)



Dit navn er for langt til at stå på en linje. Brug pilene til at markere hvor dit navn skal deles.

[Name input field with navigation arrows]

### Levering

Rejsekort sendes til:

Brug en anden leveringsadresse

Navn [redacted]  
Adresse [redacted]

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget nedenstående kopi af klagers bestilling af det relevante pendlerkort:

**Detaljer periodekort**

Navn på periodekort	Pendlerkort Sjælland
Fra	Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02)
Til	Høje Taastrup (DOT 66)
Via	
Zoner	Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02), Brøndbyøster og Rødovre (DOT 32), Glostrup (DOT 43), Albertslund og Taastrup (DOT 54), Høje Taastrup (DOT 66)
Dage til fornyelse skal ske	2 ▶ <a href="#">Forny periodekort ( )</a>
Fornyelsesaftale	Nej ▶ <a href="#">Fornyelsesaftale ( )</a>
Pris for dette periodekort	849,90 kr.

[Tilbage til oversigt](#)   [Tilbagebetal](#)   [Gem](#)

Som det fremgår af ovenstående kopi fra Rejsekort, samt af det øvrige materiale vi har hentet fra bestillingsflowet er det uomtvisteligt klager selv, der har valgt hvilken rejsevej – med de dertil hørende zoner – han ønskede på sit pendlerkort.

I sin henvendelse til ankenævnet beskriver klager også, at han har henvendt sig telefonisk til Rejsekorts kundeservice og modtaget tvivlsom vejledning i forhold til zonerne på Frederiksberg.

Vi har sendt klagers tekst til Rejsekorts kundeservice, som ikke har en henvendelse registreret fra klager. Dét betyder ikke, at klager ikke har henvendt sig, men blot, at klager har henvendt sig med et generelt spørgsmål uden at oplyse data.

Rejsekort udtaler desuden, at hvis en kunde spørger om zoner, så vil svaret være differentieret af hvilken type rejsekort (Personligt eller Pendler), der anvendes. Hvis man checker et almindeligt rejsekort ind på Frederiksberg station starter man sin rejse i en delezone (01/02), og når man checker det almindelige kort ud igen, bliver rejsens pris beregnet efter hvilken vej man er rejst og i hvor lang tid.

Et pendlerkort skal sammenlignes med de velkendte 'pap' månedskort, hvor man, mod forudbetaling, kan foretage et ubegrænset antal rejser indenfor de specifikke zoner og den periode man har valgt.

Da der ikke er lavet en log på klagers henvendelse kan Rejsekort naturligvis ikke vide præcist hvad og hvordan, der blev spurgt, men Rejsekort kan ikke genkende, at medarbejderne ikke skulle kunne vejlede i forhold til hvilken type rejsekort, der ønskes anvendt.

Vi er af den opfattelse, at både grafik og tekst i bestillingsflowet tydeligt informerer om, og at man selv kan vælge om man har brug for 5 eller 6 zoner. Klager har selv foretaget bestillingen, og har i forløbet valgt ikke at inkludere zone 01 i sit pendlerkort.

Selvom vi har forståelse for, at der kan ske fejl forholder vi os udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete situation er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 01 hvorfor vi anser kontrolafgiften pålagt med rette og vi fastholder dermed vort krav om betaling af samme på kr. 750,-

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand