

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0228
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. – klageren havde klippet 2 x 2 zoner på sit mobilclippekort til en rejse, som krævede 3 zoner
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret og gør gældende, at der ikke er blevet tilstrækkeligt informeret om den ændrede regel, idet der efter klagerens opfattelse i mange år har været en regel om, at billetter kunne kombineres, hvis blot det samlede antal zoner passede
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

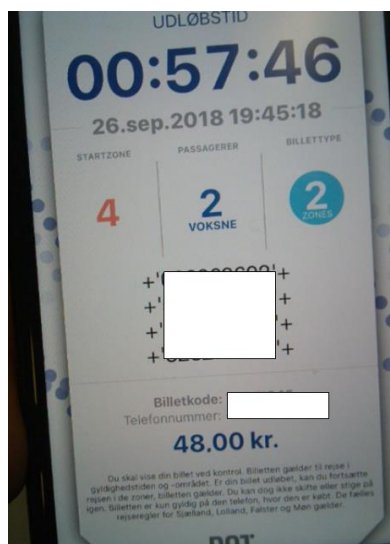
- oOo -

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 26. september 2018 rejse med Metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 til Frederiksberg st. i zone 01/02, hvilket krævede billet til 3 zoner. Før han steg på Metroen, klippede han 2 x 2 zoner på sit mobilklippekort i DOT's mobilapp.



Klagerens mobilbillet

Mobilklippekortet er nu under udfasning, idet den 19. januar 2019 var sidste dag, man kunne købe mobilklippekort, og udløbsdatoen på købte mobilklippekort er 20. juli 2019.

Et mobilklippekort består af 20 klip, som hver gælder én zone. Klageren har oplyst, at han troede, at han havde et mobilklippekort med 10 klip à 2 zoner, hvilket var årsagen til, at han klippede 2 x 2 zoner, da han så var sikker på at have nok zoner til sin rejse til Frederiksberg st. Endvidere var han af den overbevisning, at man kunne lægge zoner sammen på samme måde, som med de gamle pap-klippekort.

Efter Metroen havde forladt Lergravsparken st. i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da han foreviste ovenstående billetter, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede den 27. september 2018 Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte følgende:

"Jeg havde på min tur fra Lufthavnen til Frb, brugt mit mobile 2 zoners klippekort, hvor jeg havde brugt 2 klip = 4 zoner, i den tro, at jeg så kunne køre til Frb uden problemer (som hvis det havde været et gammeldags analogt klippekort), da turen er 3 zoner. Jeres personale informerede om, at dette ikke kunne bruges på denne måde længere, da jeg så skulle købe enten 3 zoners billet. Jeg håber derfor I kan annullere min afgift, da jeg mener jeg har handlet i god tro og så må jeg lige læse op på, hvordan det skal gøres fremadrettet."

Metro Service fastholdt den 28. september 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte endvidere:

”

Du har fremvist en billet, som er gyldig i 2 zoner fra zone 04 og har derfor manglet 1 zone til din fulde rejse, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt. Et mobilt klippekort består af 20 klip=20 zoner

Der er på informationstavlerne på stationen opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Af disse fremgår det, at du på korte rejser på enkeltbillet eller rejsekort skal betale for antallet af zoner (farvezoner) du kører i, inklusive den zone hvor rejsen starter. Når du foretager korte rejser på pendlerkort, betaler du for det antal zoner, du kører igennem. Du skal altid betale for mindst to zoner.

I DOT Mobilbilletter appen, som du har benyttet, har du også muligheden for at søge information om de antal zoner, som du skal benytte til den specifikke rejse. For at søge denne information skal du vælge ”søg rejse” på appens forside.

”

Metro Service har under sagens behandling i ankenævnet oplyst, at sammenlægning af zoner og billetter stammede fra tiden med de fysiske pap-klippekort, som blev udfaset i Hovedstadsområdet fra februar 2015 med sidste anvendelse i juni 2015. Sammenlægning af zoner og billetter blev herefter pr. kulance accepteret frem til januar 2018, fx hvis en passager havde købt 2 x 2 zoner med mobilklippekort.

Metro Service har oplyst følgende:

” Hvis klager havde klippet på sit mobilkort 2 x 2 voksne og så lagt ’billetterne’ sammen før den 21. januar 2018, så ville det sandsynligvis være blevet mødt med kulance, for selvom reglen om – og behovet for - sammenlægning af rejsehjemmel forsvandt med udfasningen af de fysiske klippekort, så blev der i lang tid efter ydet kulance.

De gamle papklippekort købte man jo i en 2- eller 3 (eller endnu flere) versioners type. Så hvis man havde fx et blå (2 zoner) og et gult kort (3 zoner), så kunne man lægge et klip på hver sammen til én 5-zoners billet. Men da de fysiske klippekort blev udfaset og man kun kunne købe digitale klippekort, så var det ikke længere nødvendigt – for hvert eneste klip på et digitalt klippekort gjaldt for én zone, så hvis man skulle bruge 3 zoner, så klippede man 3 gange for at købe den korrekte rejsehjemmel. Hvis 2 personer rejste sammen skulle der så klippes 2 x 3 zoner på det digitale klippekort.

Salget af de fysiske klippekort i Hovedstadsområdet stoppede den 8. februar 2015 og selve brugen af kortene med udgangen af juni 2015, og dermed også muligheden/behovet for at lægge flere kort/zoner sammen. Der var en lang periode efter de fysiske klippekort hvor der blev ydet stor kulance i forhold til reglen om, at det ikke længere var muligt, at sammenlægge forskellige rejsehjemler til én. Som det fremgår af vort tidligere svar i denne sag kan man på DOT’s hjemmeside læse reglerne om deling af zoner, og at det trådte i kraft pr. 21. januar 2018.

Vi beklager, at vi er kommet til at linke til de handelsbetingelser, der var gældende efter klager fik sin kontrolafgift. Den specifikke passus er dog enslydende med teksten i de handelsbetingelser som var gældende i september 2018

https://dinoffentligetransport.dk/media/3509/2018-09-25-handelsbetingelser-for-mobilbillet-app-v-29_da.pdf

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 180 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Afslutningsvis må vi atter udtrykke vores undren over klagers udsagn om, at han ikke vidste, at han kunne købe en 3 zoners billet på sit mobilklippekort, da udskriften fra Unwire viser, at klager har foretaget køb af netop 3 og 4 zoners voksenbilletter ved tidligere lejligheder.”

samt:

”Den ændrede praksis omkring sammenlægning af billetter/klippekort blev ikke slået op på stationer o.l. tilbage i 2015. Til gengæld var der en kulanceperiode på mere end 3 år efter den totale udfasning af pap-klippekortene, hvor de kunder som havde sammenlagt billetter blev vejledt i stedet for at få en afgift. Hvad angår app’en står/stod der i de handelsbetingelser man skal erklære sig enig i for at kunne foretage et køb, at man skal købe en billet til det antal zoner man skal bruge – hvad klager jo også har gjort ved tidligere lejligheder – se mail af 19. februar 2019.

Det vil ikke i praksis være muligt, at opsætte vejledningsdokumenterne og/eller rejsereglerne på alle stationer. I stedet henvises der til hvor man kan finde yderligere information. Desuden er vi af den mening, at man ikke blot kan gå ud fra, at tingene/reglerne/priserne osv. forbliver uændrede i årevis og det derfor ikke er nødvendigt at læse fx handelsbetingelserne når man foretager et køb.

For at illustrere, at klager utallige gange førend den 26. september hvor han fik kontrolafgiften har købt rejsehjemmel med varierende zoneantal og betalt med det mobile klippekort har vi herunder indsat udklip fra klagers konto hos Unwire (her har vi kun vedhæftet eksempler fra 2018, men klager har også foretaget lignende handlinger i 2017). Som yderligere eksempel har vi også vedhæftet udklip med detaljer af den grønne markering hvoraf det fremgår at også dén 3-zoners billet er betalt med mobilklippekortet. Vi mener det derfor endeligt underbygget, at klager var fuldt ud klar over, at han sagtens kunne købe en billet til præcist det antal zoner han ønskede (og betale med klippekortet) og at det ikke var nødvendigt, at købe 2 x 2 zoner for at komme fra Lufthavnen til Frederiksberg (en rejse på 3 zoner).

2 Zoner, 1 Voksen	AOBRTB45	2018-09-02 00:12:57				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	EMDBXFBA	2018-09-01 17:17:23				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	POCXHG45	2018-08-22 22:52:15				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	HMQODE45	2018-08-22 17:32:10				Udstedt
3 Zoner, 1 Voksen	MQSHIABA	2018-08-08 20:29:15				Udstedt
3 Zoner, 1 Voksen	DKBYHCBA	2018-08-07 05:53:49				Udstedt
3 Zoner, 1 Voksen	RHM42F55	2018-07-06 20:32:49				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	OYSXHA55	2018-04-14 13:10:57				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	K0P4DG55	2018-04-14 09:09:25				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	NG5IDCAA	2018-03-23 22:21:16				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	NC3ZMC55	2018-03-23 17:46:02				Udstedt
3 Zoner, 2 Voksen	R3TWTFBA	2018-03-17 13:38:57				Udstedt
4 Zoner, 1 Voksen	31CYD55	2018-03-03 12:02:34				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	41ARTDAA	2018-02-28 22:02:38				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	WSTIYH55	2018-02-28 16:48:47				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	3ZRJMA55	2018-02-03 15:27:02				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	VZSAIE55	2018-02-03 11:58:22				Udstedt
3 Zoner, 1 Voksen	4ZRRMCBA	2018-01-30 20:42:19				Udstedt
3 Zoner, 1 Voksen	RHCBA45	2018-01-29 15:01:45				Udstedt
4 Zoner, 1 Voksen	VHRQHEAA	2018-01-28 16:48:50				Udstedt
4 Zoner, 1 Voksen	SDBRHCBA	2018-01-25 09:31:53				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	B0SHXBAA	2018-01-21 03:35:15				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	F2RGTDAA	2018-01-20 18:48:02				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	BAABXFAA	2017-12-30 14:43:08				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	JCSY2F55	2017-12-30 10:31:59				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	KAS4DC55	2017-12-13 14:07:33				Udstedt
2 Zoner, 1 Voksen	J4DBMAAA	2017-12-07 23:06:07				Udstedt

Find konto Find billet Find ordre Find Klippekort Avanceret billet søgning Avanceret ordresøgning DK GB

DIBS Transaktions ID Ordre ID

Ordre - Fuldført

Felt	Værdi	Oprettet ▼	Oprettet	Type	Note
Ordre ID		2018-01-29 15:01:45		Ordre checket ud	
DIBS Transaktions ID		2018-01-29 15:01:45		Ordre Oprettet	
Telefonnummer		2018-01-29 15:01:45		Ordre fuldført	
Konto ID		2018-01-29 15:01:45		Betaling reserveret	
Oprettet	2018-01-29 15:01:45	2018-01-29 15:01:45		Betaling indlæst	
Status	Fuldført				
Betaling	Klippekort				

Felt ▼	Værdi	Produkt ▼	Antal	Pris
Platform version	11.0.3	3 zoner voksen	1	36 DKK
Platform type	iOS			
Platform model	iPhone 7			
App version	2.1.3-171101.1958			

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af DOT's vejledningsdokument, som er et fortolkningsbidrag til de fælles landsdækkende rejseregler, at man fra 21. januar 2018 ikke længere har mulighed for at sammenlægge kontantbilletter, hvorfor to 2-zoners billetter udstedt i samme zone ikke giver mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner.

Da klageren den 26. september 2018 rejste ind i zone 01 med to 2-zoners billetter, som begge var købt i zone 04, havde han derfor ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at reglen om sammenlægning af billetter/zoner stammer fra tiden med pap-klippekort, som blev endeligt udfaset medio 2015, hvorefter sammenlægning af kontant-billetter blev accepteret pr. kulance, indtil reglen blev ændret endeligt den 21. januar 2018.

Efter ankenævnets opfattelse må en udfasningsperiode på 2½ år for reglen om at kunne sammenlægge billetter/zoner anses for tilstrækkelig.

Ankenævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af selve billetten, at den gælder for "2 voksne", og at klagerens tidligere rejsemønster viser, at han var bekendt med, at han kunne købe én enkeltbillet til det nødvendige antal zoner – i dette tilfælde 3 zoner – med sit mobilklippekort.

Det bemærkes, at der herudover er en omgåelsesrisiko, hvis det fortsat tillades, at to 2-zoners billetter sammenlægges til rejsehjemmel i 3 eller 4 zoner.

Uanset at klageren ikke var bekendt med den ændrede regel, finder ankenævnet på denne baggrund, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler (18. marts – 31. oktober 2018) om brug af rejsehjemmel:

”

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

”

Fra Handelsbetingelser for DOT Mobilbilletter app (25.09.2018):

”

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 180 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Mobilklippekortet har en gyldighed på 12 måneder fra købsdatoen. Udløbsdatoen vil være angivet på dine Mobilklippekort. Restzoner tilbagebetales i op til et år efter udløb ved at skrive til DSBs Kundecenter via formularen www.dsb.dk/mobilklip. Læs mere om refundering på www.dinoffentligetransport.dk/refunder_klip.

Når du har købt et Mobilklippekort (via ”Mobilklippekort” knappen på forsiden), skal du derefter vælge den billet, du ønsker at købe. Hvis den kan købes med Mobilklippekortet, og du har mobilklip nok til den valgte billet, vil app’en foreslå Mobilklippekortet som betalingsmiddel.

”

Fra vejledningsdokument om brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (16.06.2018):

”

3.5 Rejseforlængelse ved tilkøb til alle enkeltbilletter

Hvis du har en gyldig enkeltbillet, men skal rejse i én zone mere, end billetten dækker, kan du købe en tilkøbsbillet på én zone. Du skal købe tilkøbsbilletter, inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber samt i grundbillettens gyldighedsområde eller i en zone, der ligger lige op til gyldighedsområdet.

[...]

Tilkøbsbilletter på 1 zone kan købes i DOT mobilbilletter app, via SMS 1415 og dinoffentligetransport.dk, visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens billetautomater.

Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Den oprindelige billet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

[...]

4.1 Mobilklippekort – 2-8 zoner

Mobilklippekortet består af 20 zoner, som kan bruges fleksibelt til køb af zonebilletter på 2-8 zoner til voksne og børn.

Mobilklippekortet kan købes:

- I DOT Mobilbilletter app

Hver af de 20 zoner udgør et klip, og alle klip skal være brugt inden for 12 måneder (svarende til 365 dage).

Voksne skal mindst bruge 2 zoner og kan højst anvende 8 zoner til én rejse.

Ved anvendelse af mobilklippekortet gælder samme bestemmelser som en enkeltbillet med et tilsvarende antal zoner. Det gælder også tidsgyldighed (se afsnit om enkeltbilletten til korte rejser (2-8 zoner).

[...]

4.2 Reglen om "dele-zoner" for 2-8 zoner – regel fjernet i 2018

Fra 21/1-2018 er det ikke længere tilladt at rejse flere personer på samme zonebillet (2-8 zoner) købt i automater, på mobil (app eller SMS) eller ved personligt salg samt for rejser på mobilklippekort.

Muligheden var historisk betinget pga. papklippekortene i Hovedstadsområdet, hvor man kunne kombinere og dele forskellige kort, så man sammenlagt havde den korrekte zoneafstand.

Du kan i dag købe separate billetter i samtlige salgskanaler, hvis I rejser flere personer sammen. I kan eksempelvis foretage check-ind-ekstra med Rejsekort eller købe separate billetter via DOT mobilbillet app eller DSB app.

Det er ligeledes ikke gyldig rejsehjemmel, hvis man sammenlægger 2 kontantbilletter til en given rejse. 2 2-zoners billetter udstedt i samme zone giver således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

”

Fra DOT's hjemmeside om Mobilklippekort:

Mobilklippekort

Fleksibelt og billigt, når du kun rejser med bus, tog og metro engang imellem - [læs mere om mobilklippekort](#)

- Du vælger selv, hvor mange zoner du vil bruge af gangen (2-8 zoner)
- Gyldigt i 365 dage
- Pris for 20 zoner: 180 kr.

Uærd at vide

Mobilklippekortet gælder også til børn – de rejser blot på det halve antal zoner. Rejser du i myldretiden eller mere end „ 2 zoner, er det billigere for dig med et [rejsekort](#).

”

Når man klikker på "læs mere om mobilklippekort" vises følgende information:

”

Mobilklippekort består af 20 zoner, som kan bruges fleksibelt til køb af enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner) til voksne og børn.

Hvert klip svarer til én zone, og alle klip skal være brugt inden for 12 måneder (365 dage).

Mobilklippekortet kan anvendes i DOTs område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn), og købes via DOT Mobilbilletter app'en. DOT Mobilbilletter app'en kan hentes til [iPhone](#) og [Android](#). [Læs mere om DOT Mobilbilletter app.](#)

Når du bruger klip fra dit mobilklippekort gælder de samme bestemmelser som for en enkeltbillet til samme antal zoner.

En voksen skal bruge mindst 2 zoner og højest 8 zoner til én rejse.

Børn

En rejse til et barn betalt med Mobilklippekortet koster det halve antal zoner af en tilsvarende voksenbillet (evt. halve zoner rundes op).

Tilkøb

Mobilklippekort kan bruges til rejseforlængelse på samme vilkår som enkeltbilletter til korte rejser, dog skal der bruges mindst 2 zoner.

”

Fra DOT's hjemmeside om enkeltbilletter til korte rejser i 2-8 zoner (uddrag):

”

Deling af zoner

Fra 21/1-2018 er det ikke længere tilladt at rejse flere personer på samme zonebillet (2-8 zoner), købt i f.eks. automater, på mobil (app eller SMS) eller ved personligt salg samt for rejser på mobilklippekort.

Muligheden var historisk betinget pga. papklippekortene i Hovedstadsområdet, hvor man kunne kombinere og dele forskellige kort, så man sammenlagt havde den korrekte zoneafstand.

Du kan i dag kan købe separate billetter i samtlige salgskanaler, hvis I rejser flere personer sammen. I kan eksempelvis foretage check-in-ekstra med Rejsekort eller købe separate billetter via DOT eller DSBs app.

Det er ligeledes ikke gyldig rejsehjemmel, hvis man sammenlægger 2 kontantbilletter til en given rejse. 2 2-zoners billetter udstedt i samme zone giver således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

[...]

Tilkøb

Hvis du får brug for at rejse længere end de zoner, din billet eller kort er udstedt til, har du mulighed for at købe en tilkøbsbillet.

Tilkøbsbilletten udvider gyldigheden af den oprindelige billet med én zone og med et kvarter ekstra at rejse i.

En tilkøbsbillet er kun gyldig sammen med en anden gyldig billet.

Du kan købe en tilkøbsbillet i bussen, i automaten på stationen eller som mobilbillet til iPhone eller Android.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har kørt Metro fra Lufthavnen og skulle til Frb., og klippede 2 billetter á 2 zoner = 4 zoner, så jeg var sikker på at have nok zoner til Frb. (Grunden til de 2x2 zoner er, at jeg faktisk troede mit mobile klippekort

var 10 billetter á 2 zoner, da jeg primært bruger denne type billet når jeg kører Metro).

Jeg bliver så informeret af kontrollørerne om, at regelen om at kunne kombinere flere billetter ikke længere gælder og det lyder på dem, som om det er ændret for nyligt og, at de faktisk er i tvivl om de vil udstede en afgift. Men det ender med, at de desværre ikke kan gøre andet end at udstede en afgift.

Efterfølgende har jeg så erfaret, at denne regel er blevet ændret 21/1 2018 via Metroens hjemmeside, hvilket jeg ikke kan se nogen steder på min DOT app og derfor mener jeg, at jeg i god tro har trukket 4 zoner dækkende mere end mit reelle behov til min rejse.

Samtidig kan jeg ikke se ændringen er beskrevet nogen steder på ex Frb Metro station, så derfor ved jeg ikke hvordan jeg skulle have fået info om at tjekke op på den pågældende regel."

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 de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemannet 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 26. september 2018 kl. 20:04 på strækningen Lergravsparken station (zone 01) og Frederiksberg station (zone 01/02). Klager fremviste 2 mobilbilletter gældende for 2 voksne i 2 zoner med udgangspunkt i zone 04. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 01 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

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

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. 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.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Når man anvender DOTs app, som gør det muligt at købe fx mobilklippekort skal man, inden man kan gennemføre et hvilket som helst type køb, skal man sætte flueben i, at man har læst og accepteret 'Handelsbetingelserne'. Hvis man ikke sætter fluebenet kan man ikke komme til at købe kort/billet. Klager har således læst og accepteret nedenstående, som er et uddrag af 'Handelsbetingelserne' og som kan læses i deres helhed på dette link: https://dinoffentligetransport.dk/media/3526/2018-10-23-handelsbetingelser-for-mobilbillet-app-v-30_da.pdf

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 180 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Når du har købt et Mobilklippekort (via "Mobilklippekort" knappen på forsiden), skal du derefter vælge den billet, du ønsker at købe. Hvis den kan købes med Mobilklippekortet, og du har mobilklip nok til den valgte billet, vil app'en foreslå Mobilklippekortet som betalingsmiddel.

Den 19. januar 2019 er sidste dag, du kan købe Mobilklippekort. Læs mere om udfasning af Mobilklippekort her: <https://dinoffentligetransport.dk/farvelklippekort>

Mobilklippekort købt til og med den 19. juli 2018 har 12 måneders gyldighed. Har du købt eller køber du dit Mobilklippekort i perioden den 20. juli 2018 til den 19. januar 2019, så skal du være opmærksom på, at dit klippekort vil udløbe den 20. juli 2019. Det vil sige, at du kan bruge det indtil den 19. juli 2019. Udløbsdatoen vil være angivet på dine Mobilklippekort.

Restzoner tilbagebetales i op til et år efter udløb. Læs mere om refundering på www.dinoffentligetransport.dk/refunder_klip

Dengang man anvendte de fysiske klippekort (som blev udfaset i Hovedstadsområdet primo februar 2015, med sidste anvendelse juni samme år) kunne man lægge flere klip sammen så man kunne rejse fx op til 4 zoner på et blå 2-zoners kort ved at klippe 2 gange. Eller 2 personer kunne (hvis de fulgtes ad) rejse hver i 3 zoner hvis man fx klippede 3 gange på et blå kort eller 2 gange på et gult 3-zoners kort.

Som en følge af den store reform af takstsamarbejdet på Sjælland, som trådte i kraft den 15. januar 2017, blev der iværksat en række ændringer. Nogle ændringer, som fx, at der ikke længere var noget, der hed 'Alle-zoners-rejsehjemmel' trådte i kraft med det samme, mens andre ændringer blev reguleret senere. Hvad angår ændringen omkring deling af zoner på rejsehjemmel trådte i kraft den 21. januar 2018.

På DOTs hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/hjaelp-til-billetter/billetter-og-kort/enkeltbilletter/enkeltbilletter-til-korte-rejser/> kan man læse således:

Deling af zoner

Fra 21/1-2018 er det ikke længere tilladt at rejse flere personer på samme zonebillet (2-8 zoner), købt i f.eks. automater, på mobil (app eller SMS) eller ved personligt salg samt for rejser på mobilklippekort.

Muligheden var historisk betinget pga. papklippekortene i Hovedstadsområdet, hvor man kunne kombinere og dele forskellige kort, så man sammenlagt havde den korrekte zoneafstand.

Du kan i dag kan købe separate billetter i samtlige salgskanaler, hvis I rejser flere personer sammen. I kan eksempelvis foretage check-ind-ekstra med Rejsekort eller købe separate billetter via DOT eller DSBs app.

Det er ligeledes ikke gyldig rejsehjemmel, hvis man sammenlægger 2 kontantbilletter til en given rejse. 2 2-zoners billetter udstedt i samme zone giver således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.

Klager gør i sin henvendelse til Ankenævnet gældende at:

- Han troede, at hans mobile klippekort bestod af 10 klip af 2 zoner (som de udgåede (blå) papklippe kort).
- Og at klager derfor troede, at han skulle 'klippe' 2 gange 2 zoner på sit mobilklippe kort for at have billet til 3 zoner.
- At han ikke nogen steder har kunne få viden om, at det ikke længere er tilladt, at lægge flere billetter sammen til én og at han derfor var i god tro.

Siden indførslen af mobile klippekort har det været således, at man ikke – på mobilen – skulle vælge et klippekort i en bestemt farve/antal zoner.

Uanset om man var barn eller voksen købte man ganske enkelt et klippekort bestående af 20 klip á hver 1 zone. Når man havde købt og betalt et digitalt klippekort og så i appen ville købe en billet til fx 2, 3 eller 8 zoner, så valgte man blot det relevante antal zoner for rejsen hvorefter appen foreslog klippekortet som betalingsmiddel. Hvis man ønskede at klippe på sit klippekort, 'klippede' appen derefter det bestilte antal zoner på kortet.

Vi har været i kontakt med Unwire, som er udbyderen af mobilklippe kort. Unwire oplyser, at klager har købt adskillige mobilklippe kort til det nuværende mobilnummer siden den 19. april 2017 (se vedhæftede pdf-fil Historik fra Unwire).

Vi stiller os uforstående overfor klagers oplysning om, at han ikke vidste, at han kunne købe en 3 zoners billet på sit klippekort. På udskriften fra Unwire fremgår det nemlig, at klager ved flere lejligheder netop har købt én voksenbillet på både 3 og 4 zoner.

Hvis man køber 2 stk. voksenbilletter á 2 zoner, med start i zone 04 (fx Lufthavnen), så har man gyldig rejsehjemmel til 2 voksnes rejse med Metroen til og med Øresund station, som er placeret i zone 03. Hvis en eller begge voksne ikke står af toget på Øresund eller anskaffer yderligere rejsehjemmel har de to voksne

ikke længere gyldig rejsehjemmel og må acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Hvis man forestiller sig, at man – som det var muligt (om end ikke tilladt) med klippekortene, at voksne klippede tilsammen 4 zoner og den ene af de to voksne så steg af på fx Øresund, så kunne den anden forsætte sin videre rejse 2 zoner mere, hvis han eller hun blot beholdt klippekortet. Det har aldrig været tilladt, at overdrage sin rejsehjemmel, men det har i sagens natur været meget svært at kontrollere. Da det nu er muligt, at købe separate og helt specifikke billetter via alle salgskanaler accepteres sammenlagte billetter ikke som gyldig rejsehjemmel.

I henhold til ovenstående fastholder vi derfor, at kontrolafgift xx er pålagt korrekt i henhold til gældende regler og fastholder således også vort krav om betaling af samme på kr. 750,-"

Hertil har klageren bemærket:

1. "Jeg mener, at det satte flueben ved godkendelse af handelsbetingelser er sat ud fra det udgangspunkt, at der ikke har været ændret i handelsbetingelserne, hvilket er sagen her.
 - a. Ingen læser jo handelsbetingelserne igennem hver gang de skal købe nyt kort på DOT og der har ikke været sendt info ud om denne ændring via DOT App'en, som er det sted jeg ville forvente, at kunne læse om ændrede handelsbetingelser. Jeg ville ikke forvente, at jeg selv skulle finde disse på https://dinoffentligetransport.dk/media/3526/2018-10-23-handelsbetingelser-for-mobilbillet-app-v-30_da.pdf uden at jeg havde fået info derom.
 - b. Vedhæftet er eksempel på info via DOT App'en, hvor der informeres om at mobilklippekortet udfases, så det undrer mig, at dette ikke også blev gjort med udfasning af reglen om "deling" af klip.



Sekundært, så mener jeg at dette kunne være løst bedre af kontrollørerne, da afgiften blev underskrevet ved Lergravsparken station. Jeg inden da en længere dialog med dem inden vi kom ind i zone 1 og derved havde jeg kunnet nå at købe en ekstra zone på Øresund station i stedet for at modtage en kontrolafgift."

Hertil har indklagede bemærket:

”Vi er ikke enige med klager i, at man blot kan undlade, at læse Handelsbetingelserne fordi man går ud fra, at der ikke er sket ændringer siden sidst.

Derudover må vi også henvise til vores svar af 31. oktober 2018, især nedenstående passus:

Vi har været i kontakt med Unwire, som er udbyderen af mobilklippekort. Unwire oplyser, at klager har købt adskillige mobilklippekort til det nuværende mobilnummer siden den 19. april 2017 (se vedhæftede pdf-fil Historik fra Unwire).

Vi stiller os uforstående overfor klagers oplysning om, at han ikke vidste, at han kunne købe en 3 zoners billet på sit klippekort. På udskriften fra Unwire fremgår det nemlig, at klager ved flere lejligheder netop har købt én voksenbillet på både 3 og 4 zoner.

Med reference til ovenstående samt til vor tidligere fremsendte svar fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift xx på 750 kroner.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand