

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0017
- Klageren:** XX
4690 Haslev
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende metrotillæg på pendlerkort ved rejse i metroen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det er problematisk pludselig at ændre regler, der har eksisteret i årevis, samt at han er fast pendler og trofast betaler sit pendlerkort hver måned
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

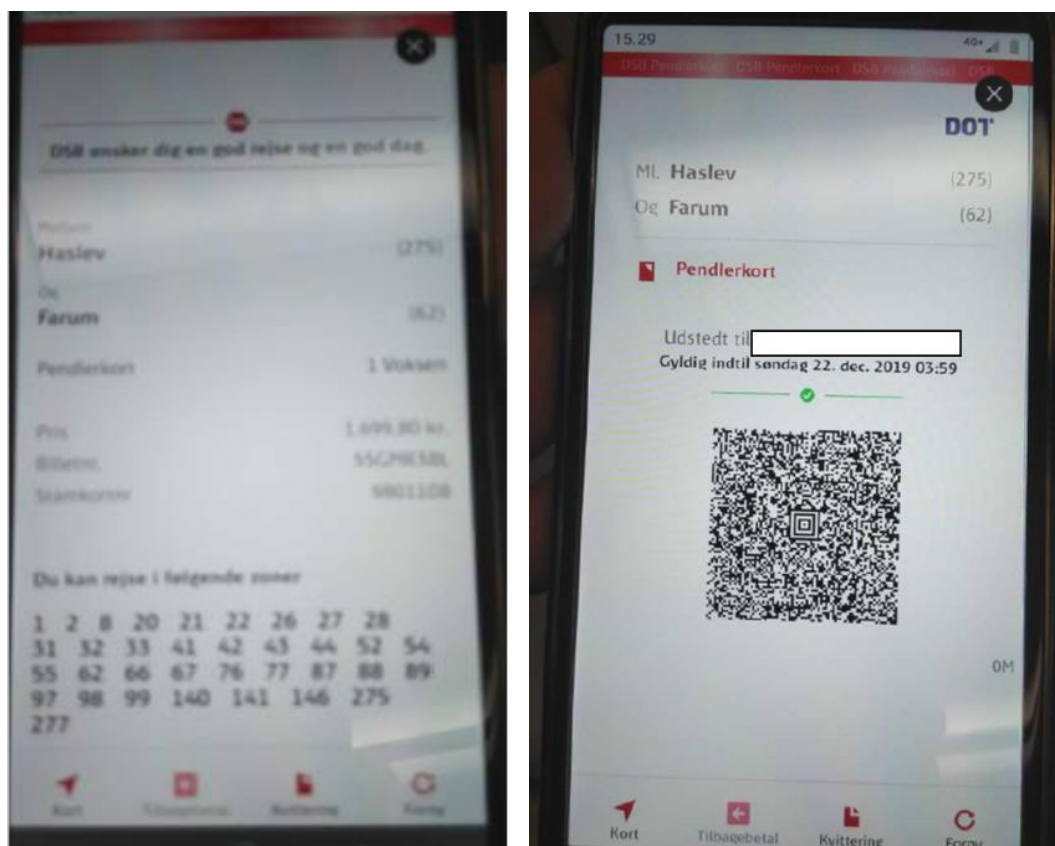
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Metrotillægget er et lovbestemt tillæg, som trådte i kraft for alle Metroens linjer den 29. september 2019 i forbindelse med åbningen af den nye Metro-Cityring (M3), hvorefter passagerer med pendlerkort skal betale enten et månedligt tillæg à 80 kr. eller en tillægsbillet à 12 kr. pr. gang for at rejse med metroen. Dette har ifølge Metro Service været kommunikeret i såvel dagspressen, som på DOT's hjemmeside og Metroens hjemmeside som på opsatte A-bukke på alle stationer.

Den 20. december 2019 rejste klageren med Metroens linje M3, da der efter Poul Henningsens Plads st. var kontrol af hans rejsehjemmel. Klageren foreviste et DSB mobilpendlerkort, som var gyldigt til den pågældende zone, men som var uden metrotillæg. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse med metroen uden at have betalt tillæg.

Klagerens pendlerkort, som det så ud i DSB-appen (foto fra kontrollørens PDA):



Klageren anmodede den 27. december 2019 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede dette med, at han havde haft pendlerkort i 19 år og derfor ikke var ude på at snyde nogen, samt at han tidligere havde kørt med metroen på sit pendlerkort.

Metro Service fastholdt den 6. januar 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt klagerens manglende betaling af metrotillægget og oplyste, at klageren selv aktivt skulle til- eller fravælge tillægget, når han købte pendlerkort i DSB-appen. Metro Service anførte videre, at der var blevet oplyst om metrotillægget på metroens hjemmeside siden maj 2018, samt i nyhederne, dagspressen, på DOT's hjemmeside og på de sociale medier, ligesom deres stewards i de første par måneder efter åbningen af metroen havde haft ekstra fokus på drift, service og generelle spørgsmål fra de nye brugere af den nye metro.

Den 7. januar 2020 anmodede klageren på ny Metro Service om at frafalde kontrolafgiften. Han gjorde gældende, at han i årevis troligt havde fornyet sit pendlerkort, som han primært benyttede til at rejse med DSB's regionaltog og S-tog på strækningen Haslev – Nørreport st., men som han også havde været vant til at kunne benytte, når han ca. én gang om måneden rejste med metroen. Det troede han, at han også kunne den pågældende dag, idet han ikke havde hørt i medierne, at der var indført et metrotillæg, ligesom han ikke havde besøgt metroens eller DOT's hjemmeside for at tjekke for nye regler. Han havde således været i god tro og følte, at det burde være muligt at få "et gult kort", særligt fordi der var indført nye regler på et område, hvor der i årevis havde været en anden praksis gældende, og fordi stewarden ved kontrollen havde oplyst, at Metro Service netop var holdt op med "at se igennem fingrene med", at folk ikke havde tillægget.

Metro Service fastholdt igen kontrolafgiften den 15. januar 2020 og anførte, at hverken klagerens rejsehistorik eller hans gode tro og intentioner kunne inddrages i deres vurdering af kontrolafgiftens berettigelse. Endvidere var tillægget politisk bestemt og meldt ud mere end et år i forvejen, og der var ikke grundlag for at konstatere, at dette ikke var tilstrækkeligt oplyst til passagererne. For så vidt angik den 2-måneders konduiteperiode var denne udløbet, hvilket var ens for alle passagerer.

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt nedenstående skærbilleder fra DSB-appens bestillingsflow for pendlerkort. Disse har ifølge det oplyste været uændrede siden lanceringen af metrotillægget:

TELMORE 4G 12.10 75%

Bekræft køb

15. jan. 2020 — 13. feb. 2020

Nørreport St.
Flintholm St.

Opsummering

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro ⓘ **0 kr.**

Med Metro ⓘ **80 kr.**

Du skal vælge med eller uden Metro

At betale: 394,80 kr.

Accepter betingelser

Gå til betaling (394,80 kr.)

Når der klikkes på informationsikonerne "i" vises følgende information:

TELMORE 4G 12.10 75%

Bekræft køb

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro ⓘ **0 kr.**

Med Metro ⓘ **80 kr.**

Du skal vælge med eller uden Metro

DSB 1' Pendlerkort **1.500 kr.**

DSB 1' RE Pendlerkort **450 kr.**

Uden Metro

Fravalg af metro vil betyde, at dit pendlerkort ikke er gyldigt til rejser med metroen, uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde.
Får du behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet på 1 zone til dit gyldige pendlerkort.

TELMORE 4G 12.10 75%

Bekræft køb

1 voksen, Pendlerkort **394,80 kr.**
Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro ⓘ **0 kr.**

Med Metro ⓘ **80 kr.**

Du skal vælge med eller uden Metro

DSB 1' Pendlerkort **1.500 kr.**

DSB 1' RE Pendlerkort **450 kr.**

Med Metro

Tilvalg af metro vil betyde at dit pendlerkort er gyldigt til rejser med metroen uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde.

Klageren har hertil oplyst, at han ved endnu en fornyelse af sit pendlerkort i marts 2020 godt kan se, at det er korrekt, at man kan vælge at sætte kryds ud for "med" eller "uden" metro, men at han tidligere troede, at dette gjaldt de nybyggede metrolinjer.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i Metro-Cityringen (M3-linjen) den 20. december 2019 ikke forevise et pendlerkort med metrotillæg eller en metrotilkøbsbillet til pendlerkortet, hvilket er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i Metroen efter den 29. september 2019, hvor Metro-Cityringen åbnede.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

3 medlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Asra Stinus) udtaler:

"Ved køb af pendlerkortet i DSB-appen skulle klageren aktivt vælge, om han ønskede pendlerkortet med eller uden Metro.

Klageren har forklaret, at han troede, at valget mellem "med" og "uden" metro kun gjaldt for de nybyggede metroer. På den baggrund finder vi, at klageren måtte have været bevidst om, at pendlerkortet ikke gjaldt til Metro-Cityringen, som han rejste med den pågældende dag.

Vi finder derfor, at Metro Service har været berettiget til at fastholde kontrolafgiften på 750 kr.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen."

2 medlemmer (Rasmus Markussen og Torben Steenberg) udtaler:

"Vi har lagt vægt på, at det ikke fremgår af klagerens pendlerkort, at der ikke er valgt Metrotillæg.

Indførelsen af Metrotillægget indebærer en særlig informationsforpligtelse til passagererne, hvor man ikke udelader en så vigtig oplysning med så vidtrækkende konsekvenser, at man ikke kan rejse med Metroen, hvor man hidtil har kunnet rejse frit inden for pendlerkortets zoner.

Uanset at udeladelsen af denne "ikke-oplysning" kan være valgt ud fra specifikke kommunikationsmæssige overvejelser, fremstår det efter vores opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at pendlerkortet ikke kan anvendes i Metroen, når det samtidigt nederst står anført hvilke zoner, man kan rejse i.

Vi finder på denne baggrund, at Metro Service skal fratage kontrolafgiften."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet bemærker, at det vil være god kundeservice, hvis det fremgår af det endelige pendlerkort, når der ikke er valgt Metrotillæg, i stedet for kun når der er valgt Metrotillæg, hvilket kan gøres med formuleringen "uden Metrotillæg".

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 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 passagerer, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

Fra metroens hjemmeside:

"

Mere metro koster lidt mere

Da Cityringen blev taget i brug, betød det samtidig, at passagererne skal betale et tillæg for at køre med metroen. Tillægget er lovbestemt som en del af finansieringen af Cityringen og betyder, at metrokunder, der bruger almindeligt rejsekort, skal betale 1,60 kr. ekstra i myldretiden og 1,28 kr. ekstra uden for myldretiden. Det betyder, at du skal huske at tjekke Rejsekortet ind på en af rejsekortstanderne på metrostationen, også når du skifter fra bus eller tog.

Også metrokunder med pendlerkort skal betale mere - nemlig 80 kr. ekstra for en periode på 30 dage.

 Læs mere om tillægget hos DOT

"

Fra DOT's hjemmeside:

”

Mobilpendlerkort

- Du får et tillæg på 80 kr. for 30 dage, eller du kan vælge metroen fra, når du fornyr perioden.
- Du kan spare penge med pendler kombi, hvis du rejser med metroen færre end 50 gange inden for 30 dage.
- [Bestil pendler kombi her](#)
- Hvis du har købt et pendlerkort inden åbningen af Cityringen, er dette gyldigt til rejser med metroen som hidtil. Ved næste fornyelse skal du tage stilling om du ønsker fortsat at kunne rejse med metro.

Tip: Vælger du metroen fra på dit pendlerkort, skal du huske at købe en tillægsbillet til 12 kr. pr. rejse, hvis du vil bruge dit pendlerkort til at køre med metroen.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Lige før jul fik jeg desværre udskrevet en kontrolafgift i Metroen.

Forklaringen jeg fik var, at mit pendlerkort ikke er godkendt til at køre i metroen.

Men jeg har altså flere gange kørt i metroen på det kort?

Damen der gav mig bøden medgav mig da også, at mit pendlerkort dækker alle zonerne og at det var fuldt gyldigt. Men det var ikke nok? For det manglede et metrotillæg.

Jeg føler, at jeg har været i god tro og ikke forsøgt at snyde nogen.

Jeg har både et rejsekort og et pendlerkort, som jeg gladeligt fornyer hver måned.

Men nu er der pludselig blevet indført det her metrotillæg.

Jeg har i flere år kørt cirka en gang om måneden kørt i metroen. Men jeg har ikke kørt fast i metroen (fordi jeg stort set kun bruger regional- og S-tog) - og måske derfor har jeg ikke været opmærksom på det nye tillæg.

Metro Service fastholder kontrolafgiften. I en mail til mig den 6. januar skriver Metro Service bl.a. at man har:

”... informeret om tillægget på vores hjemmeside... Desuden har det været i nyhederne, dags-pressen,

meldt ud på de offentlige transports hjemmesider, og på de sociale medier. Bl.a. på DOTs hjemmeside".
Jeg må indrømme, at jeg ikke løbende tjekker div. hjemmesider for nye regler - og jeg erindrer heller ikke at have set eller hørt om de ændrede forhold i medierne.

Metroselskabet gør mig også opmærksom på, at:

"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes".

Jeg har kørt med metroen i årevis - efter det samme billetsystem, nemlig mit pendlerkort - som jeg troligt har fornyet måned efter måned. Jeg mener, at jeg har været i god tro og oprigtigt troet, at det pendlerkort - jeg har brugt i årevis til at køre med metroen - også duede den dag i december, jeg blev stoppet.

I afslaget henviser Metro Service til, at der skal være et "ensartet regelgrundlag for alle".

Men da jeg fik kontrolafgiften fik jeg at vide, af damen, der udstedte den, at de netop var holdt op med at "se igennem fingrene med at folk ikke havde tillægget".

Har Metro Service mulighed for at bekræfte, at man i en periode ikke har håndhævet kravet om et metrotillæg – samt uddybe hvorfor? Hvis reglerne skal være ens for alle, så havde man vel fra dag 1 slået hårdt ned på alle, eller?

Jeg tænker, at jeg ikke er den første borger, der ryger i fælden og ikke har været opmærksom på de nye regler. Jeg mener, at det bør være muligt at få et "gult" kort, fordi man ikke har været opmærksom på, at der er blevet indført nye regler. Især fordi de nye regler bliver indført på et område, hvor der i årevis har været en anden praksis gældende.

Nå, men ellers er jeg en glad og tilfreds pendler, der gerne vil støtte op om den kollektive trafik - både for klimaets skyld og fordi jeg ikke har råd til en bil og fordi man møder en masse spændende mennesker i tog og bus."

Indklagede anfører følgende:

"Klager modtager den 20. december 2019 en kontrolafgift, idet han fremviser et periodekort, hvor metroen ikke var tilvalgt. Da han ikke kan fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel, må kontrolafgiften anses som pålagt med rette.

Klageren gør gældende, at han var i god tro og ikke forsøgte at snyde nogen.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Der findes ikke graduerede satser, afhængigt af årsagen til kontrolafgiftens udstedelse – eneste undtagelse herfra er ved efterfølgende visning af pendlerkort, hvor en kontrolafgift kan reduceres til 125 kr., forudsat visse forhold er opfyldte.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

I vejledningsdokumentet -

https://dinoffentligetransport.dk/media/1938/vejledningsdokument_29092019.pdf - fremgår det under pkt. 5:

5. Tilkøb til enkeltbillet og pendlerkort

Gyldigheden af den originale billet/kort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro. Du skal købe billetten inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro indenfor den gyldighed, der er købt 1-zonesbillet til. 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.

Tilkøbsbillet kan købes i DOT app, DSB App via SMS 1415 og dinoffentligetransport.dk, visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens og DSB's billetautomater. I DSB App kan kun købes tilkøbsbillet til pendlerkort.

... og på DOT's hjemmeside, under zoner og priser, kan følgende læses:

Rejser i metroen:

Pendlerkort (med gyldighed i en eller flere af zonerne 1-4) er kun gyldigt til rejser i metroen, hvis tillæg til metroen er tilvalgt. Det koster 80 kr. pr. 30 dage (halv pris for børn). For rejsekort med pendler kombi (med gyldighed i en eller flere af zonerne 1-4) betaler du 1,60 kr. ekstra for en rejse med metroen (20% rabat uden for myldretiden) - i alt højst 80 kr. for 30 dage.

De første par måneder efter Cityringens åbning fokuserede vores stewards på driften samt hjælpe, råde og guide Cityringens mange nye passagerer, der for manges vedkommende ikke var vant til metroen. Ved billetteringen vejledte vores stewarderne således de kunder, der ikke havde tilvalgt metrotillæg eller ikke havde fået anskaffet en tillæggsbillet.

Den 29. november 2019 var sidste dag, hvor stewarderne udviste kulance - fra den 30. november 2019 og fremefter udløste og udløser manglende metrotillæg eller manglende tillæggsbillet ved billettering således en kontrolafgift.

Beslutningen om metrotillægget er en politisk beslutning truffet tilbage i 2007. Her blev det, som en del af beslutningen om at anlægge Cityringen, vedtaget, at kunder, der benytter metroen når hovedstadens nye metrolinje (Cityringen) åbner, skal betale et tillæg.

Læs eventuelt mere her: <https://m.dk/nyheder/kvalitetstillæg-indfoeres-i-metroen-naar-cityringen-aabner/>

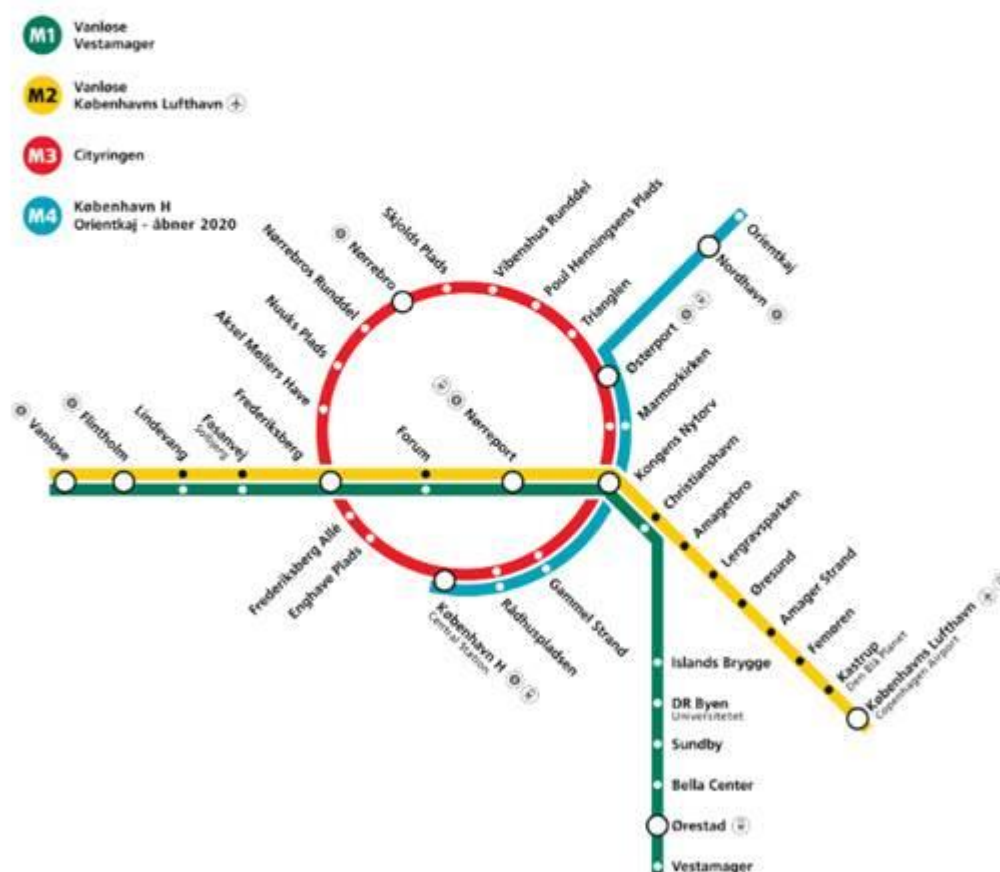
Der har været mange oplysningskampagner omkring metrotillægget. Der er blevet annonceret både i TV og i aviserne, på opsatte A-bukke ved alle stationer, og der har været orienteret om metrotillægget på DOT's hjemmeside. Herudover har tillægget været omtalt og debatteret i både TV, radio og diverse aviser.

På A-bukkene og på DOT's hjemmeside kunne følgende ses:

Mere metro koster lidt ekstra

Cityringen er åbnet, og derfor er tillægget for rejser med metroen trådt i kraft. Se, hvad det betyder for dig.

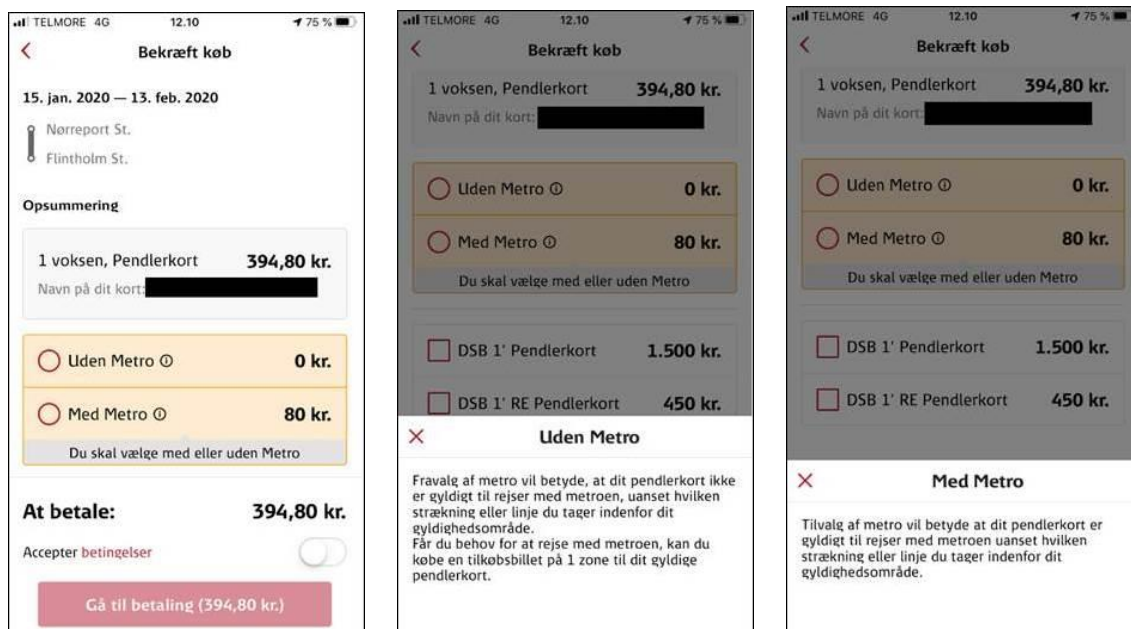
[In English](#)



Hovedstaden har fået endnu mere metro med tre linjer og i alt 37 metrostationer. Det gør det nemmere og hurtigere for dig at komme rundt i byen. Og lidt dyrere. For i Cityringens lovgrundlag er det lagt fast, at der skal opkræves et tillæg på metrorejser. Tillægget trådte i kraft den dag, Cityringen åbnede, og gælder i hele metronettet.

Af de billeder stewarden har taget i kontrolsituationen kan vi se, at der er tale om et DSB pendlerkort.

Ved køb/fornyelse af et sådan pendlerkort, skal kunden selv foretaget et fra-/tilvalg – om der ønskes metrotillæg eller ej - se nedenfor:



Det kan oplyses, at ovenstående tekst har været den samme siden lanceringen af metrotillægget 29. september 2019.

Af ovenstående fremgår det, at der skal tages aktivt valg om, hvorvidt der ønskes tillæg til metroen eller ej. Efter teksten "**Uden Metro**" og "**Med Metro**" findes en lille ring med et i. Klikkes der på dette i under henholdsvis uden og med, fremkommer informationsteksten (hjælpeteksten), som fremgår nederst på de 2 sidste skærbilleder ovenfor.

Havde klager således undret sig over, at han skulle forholde sig til "**Uden Metro**" eller "**Med Metro**", kunne han have valgt at undersøge dette nærmere, enten via informationsteksten eller eventuelt ved et opkald til DSB eller til DOT, en mulighed som i øvrigt rigtig mange kunder har gjort brug af.

Idet vi ønsker at behandle alle vore kunder ens og da det ikke er muligt for os at vurdere, hvorvidt der i en given situationen er tale om en bevidst eller ubevidst handling og således om en kunde har handlet i god eller ond tro, forholder vi os udelukkende til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i, men der er efter vores bedste overbevisning blevet orienteret og annonceret om metrotillægget så bredt som det overhoved er muligt, og vi anser derfor kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag og fastholder vort krav på 750 kr. "

Hertil har klageren bemærket:

" Metroselskabet henviser bl.a. til en underside et sted på deres hjemmeside og til dagspressen.

Jeg har ikke fulgt nok med i dagspressen til at blive oplyst om ændringen af reglerne.

Jeg har heller ikke været inde og nærlæse de vejledninger og paragraffer, der er på Movias hjemmeside.

Jeg bruger stort set kun mit pendlerkort på regional- og S-togsstrækningen mellem Haslev og Nørrebro St. - og kommer derfor kun yderst sjældent i metroen, hvor der også har været oplyst om ændringen af reglerne.

Jeg er kun kommet i metroen gangske få gange de ca. 10-15 år. Men i løbet af de år, jeg er kommet der har jeg vænnet til, at jeg bare har kunnet bruge mit pendlerkort uden problemer.

Jeg har lige fornyet mit pendlerkort. Og det er korrekt, at der kunne jeg vælge at sætte kryds ud for "Med" eller "Uden" Metro. Men jeg må indrømme, at jeg troede at det gjaldt de nybyggede Metroer - og den Metro som jeg i årevis har kørt med - og som jeg har troet var dækket af det zoneområde, som jeg faktisk mente at jeg har betalt for en gang - og som jeg kan køre både tog, bus, S-tog og regionaltog i uden problemer.

Jeg vil gerne fastholde, at jeg godt nok syntes, at der er noget af en omvæltning pludselig at lave sådan et system om, og så uddele en førstegangs-bøde til alle os trofaste pendlere, der har tilvænnet os systemet efter i årevis at have benyttet tog og metro uden problemer.

Metroselskabet bekræfter i en mail til mig, at de i de første to måneder ikke har udskrevet kontrolafgifter.

Jeg tænker, at det er fordi selskabet godt er klar over, at det de nye regler var kontroversielle og at passagererne skulle "lære det nye system at kende".

Jeg er en af disse passagerer, der skulle lære det nye system og de nye regler at kende. Men desværre kommer jeg ikke så tit i Metroen - og derfor mødte jeg først en kontrollør få dage efter Metroselskabet var stoppet med at lade uvidende passagerer slippe med en advarsel.--

Nå, men som sagt er jeg ellers en passagerer, der i årevis har støttet - og fortsat gerne vil støtte den kollektive transportform. Selv i disse Corona-tider. Jeg syntes, at det godt for miljøet, og så møder man mange forskellige mennesker på sin vej."

Hertil har indklagede bemærket:

" Vi skal igen præcisere, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises ved billetkontrol. Kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-.

Hvordan klager kunne fejltolke teksten, der følger under "Med" eller "Uden Metro" på en sådan måde, at det kun skulle omfatte de nybyggede Metroer, forstår vi ikke.

Af teksten fremgår det jo netop "... rejser med metroen, uanset hvilken strækning eller linje du tager ..."

Bekræft køb

1 voksen, Pendlerkort 394,80 kr.

Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro 0 kr.

Med Metro 80 kr.

Du skal vælge med eller uden Metro

DSB 1' Pendlerkort 1.500 kr.

DSB 1' RE Pendlerkort 450 kr.

Uden Metro

Fravalg af metro vil betyde, at dit pendlerkort ikke er gyldigt til rejser med metroen, uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde.
Får du behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet på 1 zone til dit gyldige pendlerkort.

Bekræft køb

1 voksen, Pendlerkort 394,80 kr.

Navn på dit kort: [REDACTED]

Uden Metro 0 kr.

Med Metro 80 kr.

Du skal vælge med eller uden Metro

DSB 1' Pendlerkort 1.500 kr.

DSB 1' RE Pendlerkort 450 kr.

Med Metro

Tilvalg af metro vil betyde at dit pendlerkort er gyldigt til rejser med metroen uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde.

Havde klager været i tvivl eller uforstående overfor dette nye valg, ville det altid have været muligt at kontakte Metro, eller et af selskaberne under DOT, for råd og vejledning.

Vi mener, at annoncering og omtale om tillægget i dagspressen, herunder også radio og TV, samt information på stationer, diverse hjemmesider, Twitter m.m. må være tilstrækkeligt, når kunden så samtidig – måtte han eller hun ikke have hørt eller set informationen via en af de førnævnte – bliver præsenteret for valget ved køb af pendlerkort, og her får hjælpetekst til brug for valg.

Vi fastholder på baggrund af tidligere fremlagt samt ovenstående den udstedte kontrolafgift og vores krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved