

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0058

Klageren: XX
4200 Slagelse

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Metroen på tilkøbsbillet (1 zone) til DSB Orangebillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at ifølge reglerne skal tilkøbsbilletten købes, mens billetten er gyldig, og det gjorde han om bord på DSB-toget, mens Orangebilletten var gyldig

Indklagede fastholder kontrolafgiften, da DSB Orangebilletter ikke er gyldige i Metroen, og der skal købes almindelig billet til mindst 2 zoner. Tilkøbsbilletter har siden 17. januar 2021 kun kunnet købes til pendlerkort og som Metro tillæg

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger som tilsluttet selskab, jf. vedtægterne § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret til ham, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

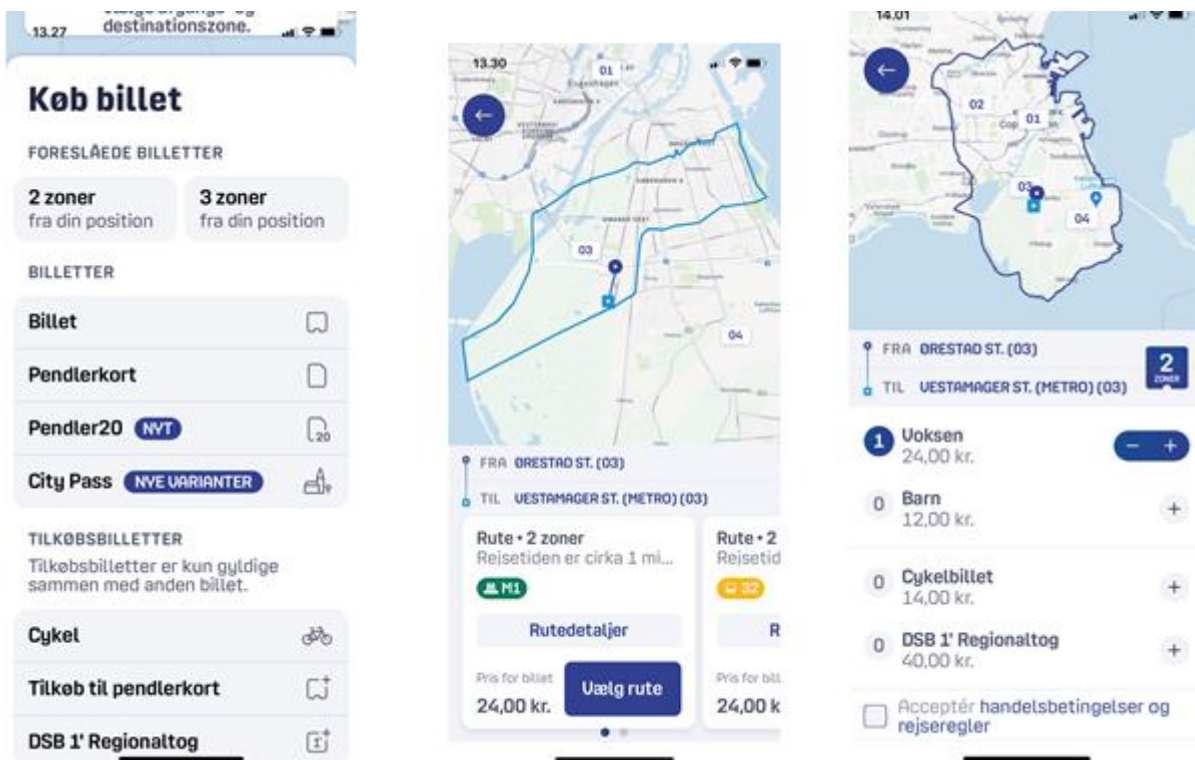
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

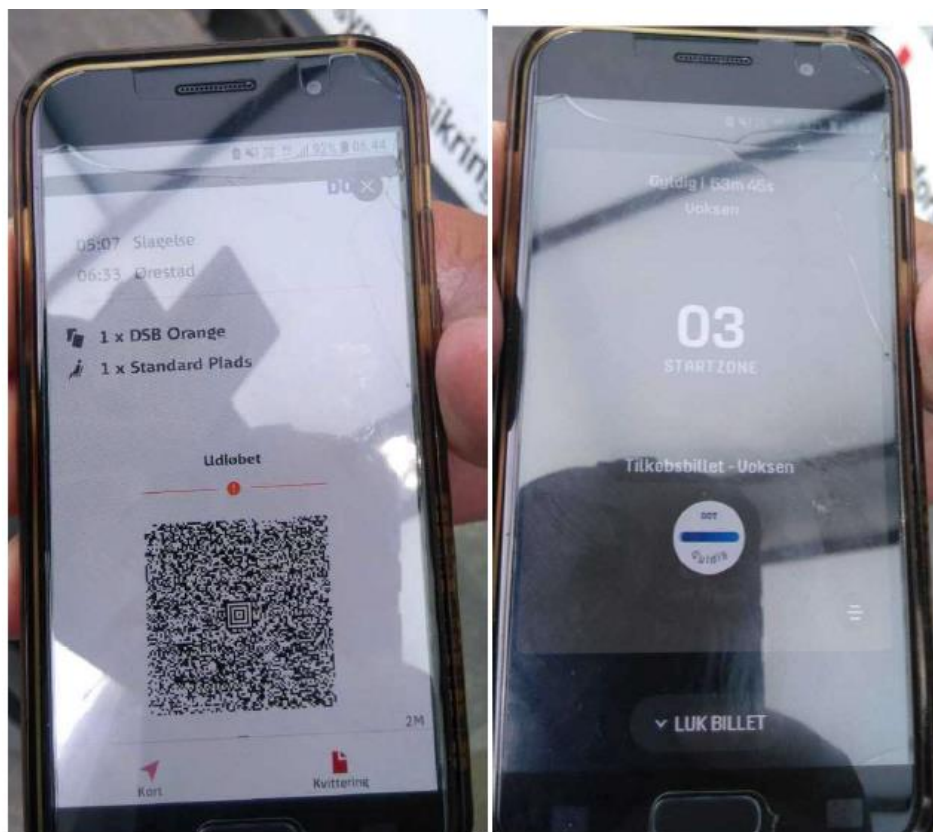
Klageren rejste den 2. juni 2021 med toget på en DSB Orangebillet fra Slagelse til Ørestad st. med ankomst kl. 06:33. Da han skulle rejse videre med Metroen fra Ørestad st. til Vestamager st., der begge ligger i zone 03, købte han om bord på DSB-toget en tilkøbsbillet, der var gyldig i 1 zone i 1 time og 15 minutter.

Klageren og Metro Service har oplyst, at man ikke længere kan genskabe købs-flowet i DOT-appen, fordi appen nu er ændret.

Forsøger man at eftergøre klagerens køb, får man kun mulighed for at købe en 2-zoners billet, idet 1-zones tilkøbsbillet kun kan købes til pendlerkort, og kræver indtastning af kortets respektive zoner for at gå videre i bestillingen.



Efter klageren var steget om bord på Metroen, var der kontrol af hans rejsehjemmel, og her blev han pålagt en kontrolafgift kl. 06:43:08, fordi DSB Orangebillet ikke er gyldig i Metroen, og der ikke kan rejses på en tilkøbsbillet på 1 zone uden anden gyldig rejsehjemmel. Stewarden tog følgende billeder af klagerens billetter på telefonen:



Klageren klagede efterfølgende til Metro Service over kontrolafgiften, som de fastholdt med den begrundelse, at en DSB Orangebillet alene kan benyttes i DSB's tog til en specifik dato og afgang, og når man når slutdestinationen på billetten, er rejsen at betragte som værende afsluttet. Skal der fortsættes med Metroen, skal der købes en ny billet, fordi det er ikke tilladt at tilkøbe en tilkøbsbillet til DSB Orangebillet, og der skal som minimum købes 2 zoner for at have korrekt rejsehjemmel med Metroen.

Metro Service henviste derudover til de særlige vilkår for Orangebilletter:

Særlige regler



- DSB Orange Fri-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange Fri-billetter kan refunderes indtil 30 minutter før planlagte afgang
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- DSB Orange Fri med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service henvist til, at det blev orienteret på DOT's hjemmeside under "NYHEDER", at muligheden for tillægsbilletter til andet end pendlerkort, udgik:

Nyheder

DOT-projekter



Oplev Danmark med
Rejsepas

Rejsepas er tilbage... salget
starter 15. juni



Euro2020 - Kom godt frem
til fodboldfesterne



De helt unge er mere
tilfredse med DOT trods
vanskelig coronatid



Ændringer til tilkøbsbillet

Your DOT Youth Card will
be delivered in a new app

Did you use Mit Ungdomskort app
(My Youth Card app) up until
now? In the future, you must
download your DOT Youth Card in
the DOT Tickets app.

Find metrobusen, når M3
Cityringen er lukket

Selvom metroens M3 og M4 er
relativt nye linjer, er det stadig
med jævne mellemrum
nødvendigt at lukke for driften
for at foretage
vedligeholdelsesarbejde præcis
som på alle andre
transportsystemer. I nogle
tilfælde indsættes der i stedet

I hvilke kommuner er der
lokale nedlukninger pga.
stigende smitte med
Covid-19?



Ændringer til tilkøbsbillet

[In English](#)

Fra 17. januar 2021 vil tilkøbsbilletten (1 zone) udelukkende være gyldig som tilkøb til pendlerkort eller andre periodekort samt som metrotillæg.

Hvis du har benyttet 1 zones tilkøb til enkeltbilletter, kan du fremover købe 2 zoners billetter.

Tilkøbsbillet vil ændre navn til 'Tilkøbsbillet til pendlerkort'.

[Læs mere om tilkøbsbillet](#)

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Spørgsmål til klageren fra sekretariatet:

” Vi har i forbindelse med sagens gennemgang forsøgt at genskabe købsflow’et ved tillægsbilletter i DOT-appen, men vi får umiddelbart alene muligheden for at købe en 2-zoners billet ved indtastning af distancen Ørestad st. – Vestamager st.

Kan du venligst indsende detaljerede oplysninger om dit billetkøb – gerne i form af skærmdumps.”

Svar fra klageren:

”Jeg kan ikke genskabe købsituationen, da DOT app er opdateret siden. Der er ændret på måden man kan købe tillægsbilletter.

Jeg har prøvet om jeg kunne finde en gammel version af app'en, men det kan jeg ikke. DOT må have en kopi af den version af app'en, som var der den 2. juni, så købsituationen kan genskabes.

Metro Service kontrollanten tog billeder af billetterne., som de så ud efter køb.

Herunder er min kvittering, jeg fik på mail, da jeg købte den.

----- Videresendt besked -----

Fra: DOT <no_reply@dinoffentligetransport.dk>

Dato: 2. juni 2021 kl. 06.24.53 +02.00

Emne: DOT Billetter app kvittering

Til:

DOT

Tak for dit køb i DOT Billetter app

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Billet

1 zone - Tillægsbillet	12,00 kr.
Startzone Ørestad/Sundby (3)	

Pris inkl. alle omkostninger 12,00 kr.

Gyldighedsperiode

Gyldig fra: 2. juni 2021 - 06:23

Gyldig til: 2. juni 2021 - 07:38

Ydelsen er momsfri.

Billetten er leveret til telefonnummer: + [udeladt]

Betalingsoplysninger:

Der er d. 2. juni 2021 trukket 12,00 kr. fra dit betalingskort.

Ordrenummer: 82477xxxx

DIBS transaktionsnummer: 30392xxxxx

Ønsker du ikke at modtage kvitteringer via e-mail?

Tryk på 'Profil & kvitteringer' menupunktet øverst til venstre i appen og derefter 'Tilladelser. Fravælg 'Modtag kvitteringer på e-mail'.

Har du spørgsmål, kan du kontakte os:

DOT Kundeservice

Tlf. 70 15 70 00

Metro Service har kommenteret dette:

”Vi har ikke umiddelbart mulighed for at genskabe den gamle app fra DOT, men vi undrer os også over hvordan det er relevant for den pågældende sag, som drejer sig om, at klager havde en Orange Billet, som jo aldrig har kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel i metroen, og at han til denne ugyldige rejsehjemmel anskaffede sig en tilkøbsbillet og derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billettering i metroen.

Hermed fremsendes vores afsluttende kommentarer til ovenstående klagesag.

Når man køber en Orange Billet fremgår det tydeligt, at

- 1) Der er tale om billet til en specifik dag, afgang og destination.
- 2) At Orange billetten ikke er gyldig til rejser med blandt andet metro.
- 3) Information om at der knytter sig særlige vilkår til produktet (Orange billetten), fremgår under strækningen med fremhævet tekst.

Efter vores mening er det ikke relevant hvordan og ad hvilken salgskanal klager købte tillægsbilletten, for uanset købsmetoden kan en tilkøbsbillet udelukkende anvendes hvis den bliver tilkøbt til en gyldig rejsehjemmel – og i det konkrete tilfælde var ’hovedbilletten’ en Orange Billet, som aldrig har været gyldig til rejser med metro. Se udklip og links i vores sagssvar af 11. juni 2021.”

Sekretariatet har stillet følgende spørgsmål til Metro Service:

”Der er i jeres besvarelse af klagesagen linket til oplysningen på DOT’s hjemmeside om orienteringen om, at det pr. 17. januar 2021 ikke længere er muligt at købe tilkøbsbilletter til andet end pendlerkort, eller som forlængelse til rejse med metroen på pendlerkort.

1) Hvornår blev denne information lagt på DOT’s hjemmeside?

Det fremgår af de landsdækkende rejseregler pr. 1. januar 2021, pkt. 2.4. blandt andet at:

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.

Det på dagældende tidspunkt gældende Vejledningsdokument fra 29.09.2019 anførte i punkt 5 om tilkøb følgende:

”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.

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor den oprindelige billet/korts gyldighedsområde udvides gyldigheden til første zonerings udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten,
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone der ligger lige op til den oprindelige billet/korts gyldighedsområde er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Hvor lang tid er tilkøbsbilletten gyldig?

- Tilkøb til enkeltbilletter til rejser på under 9 zoner (ringzonebilletter) udvider tidsgyldigheden af den oprindelige billet med 15 minutter.

Tilkøb til øvrige billetter og kort er gyldige i 1 time og 15 minutter fra udstedelsestidspunkt angivet på tilkøbsbilletten Vedrørende tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i metro):

- Hvis pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i metro, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone.”

- 2) Hvorledes harmonerer disse to bestemmelser, når det i Vejledningsdokumentet anføres, at det er vejledning i *brug af kort og billetter i bus, tog og metro på Sjælland, Lolland, Falster og Møn?*

Det bemærkes, at det nye punkt 5 (gengivet nedenfor) først blev indsat i Vejledningsdokumentet fra 14.06.21, og klageren rejste den 02.06.21.

”5. Tilkøb til pendlerkort

Tilkøbsbillet er fra 17.01.2021 ikke længere gyldig sammen med enkeltbilletter.

Gyldigheden af et pendlerkort 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 kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro inden for den gyldighed, der er købt tilkøbsbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Pendlerkortet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet til pendlerkort 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.

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor pendlerkortets gyldighedsområde, udvides gyldigheden til første zonerangivelse udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone, der ligger lige op til pendlerkortets gyldighedsområde, er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Hvor lang tid er tilkøbsbilletten gyldig?

Tilkøbsbillet til pendlerkort er gyldige i 1 time og 15 minutter fra udstedelsestidspunkt angivet på tilkøbsbilletten.

Vedrørende tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen):

- Hvis pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone.””

Til dette har Metro Service svaret:

”Når jeg ikke har besvaret spørgsmålene som I stillede i mailen af 30/7-21 så er det fordi at klager købte en tilkøbsbillet til en Orange Billet og teksten i vejledningsdokument m.v. udelukkende drejer sig om hvorledes man kan/skal forholde sig når man køber en tillægsbillet til en gyldig rejsehjemmel – og Orange Billet er jo ikke, og har aldrig været, gyldig rejsehjemmel i metroen.

Som vi ser sagen er der tale om, at klager var i besiddelse af en Orange Billet som han anvendte til at rejse mellem to DSB/Arriva destinationer. Da klager ankommer til sin DSB/Arriva-slutdestination udløber hans Orange Billet samtidigt.

Derfor skal klager for at have gyldig rejsehjemmel til metroen anskaffe sig en frisk billet til mindst 2 zoner for. At klager har haft en Orange Billet til den første del af rejsen er ikke relevant for hans tur med metro for Orange Billetten udløb da han steg ud af toget på en DSB/Arriva-destination. Men klager købte blot én zone og derfor fik han en kontrolafgift.”

ANKENÆVNETS AFGØRELSE OG BEGRUNDELSE:

Klageren rejste den 2. juni 2021 med toget til Ørestad st. på en DSB Orangebillet, som var gyldig i zone 03, men som ikke er gyldig til rejser i metroen. Klageren købte derfor en tilkøbsbillet til 1 zone, hvorefter han efter sin egen opfattelse var berettiget til at køre med metroen i zone 03. Klagerens tilkøbsbillet blev købt kl. 06:23 og var gyldig til kl. 07:38. Det fremgår af sagen, at DSB-toget havde ankomst til Ørestad st. kl. 06:33, hvorfor ankenævnet lægger til grund, at klageren købte tillægsbilletten, mens han endnu befandt sig ombord på toget, og mens hans Orangebillet stadig var gyldig.

På tidspunktet for klagerens rejse kunne der imidlertid kun gyldigt rejses med 1-zones tilkøbsbilletter i tilknytning til et pendlerkort. I alle andre tilfælde skulle der købes billet til minimum 2 zoner. Det fremgår af punkt 5 i det dagældende Vejledningsdokument (som blev ændret den 14. juni 2021), at der også kunne tilkøbes 1-zones billetter til enkeltbilletter, men efter Metro Services opfattelse har dette aldrig været tilfældet i forhold til Orangebilletter, som i forvejen ikke er gyldig rejsehjemmel i metroen.

At der ikke kunne tilkøbes 1-zones billetter til Orangebilletter til brug for kørsel i metroen, fremgik efter ankenævnets opfattelse imidlertid ikke klart, når det dagældende Vejledningsdokuments bestemmelser om tilkøb først blev opdateret den 14. juni 2021 – efter klagerens rejse.

Det bemærkes i den forbindelse – som anført af klageren – at hvis det var en betingelse, at ens grundbillet var gyldig til det pågældende transportmiddel, der forlængede rejsen, ville det ikke være nødvendigt med en tilkøbsbillet.

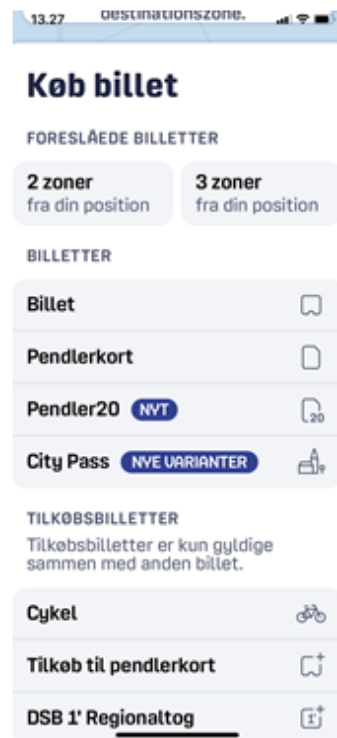
Det var og er ikke en betingelse, at det pendlerkort, man køber en 1-zones billet til, er gyldig til metroen, for det er også efter de nugældende rejseregler muligt at tilkøbe 1-zones billet til et pendlerkort, som ikke har metro-tillæg, idet tilkøbsbilletten da vil gælde som metro-tillæg.

Dette fremgår ligeledes af annonceringen af ændringen af rejsereglerne den 17. januar 2021 på DOT's hjemmeside, hvor det anføres, at *tilkøbsbilletten (1 zone) udelukkende vil være gyldig som tilkøb til pendlerkort eller andre periodekort samt som metro-tillæg.*

Ankenævnet har noteret sig, at det på tidspunktet for klagerens rejse rent faktisk – i modsætning til nu – var muligt at købe en 1-zones billet i appen, uden at det skete som tilkøb til et pendlerkort.

Uanset at appens udseende på tidspunktet for klagerens køb af tilkøbsbillet ikke har kunnet genskabes, noterer ankenævnet sig, at det i august 2021 stod anført i DOT-appen, at tilkøbsbilletter kun er gyldige sammen med anden billet, således som det vises her:

TILKØSBILLETTER
Tilkøbsbilletter er kun gyldige sammen med anden billet.



Ankenævnet lægger derfor til grund, at der var en lignende tekst på appen på tidspunktet for klagerens køb af tilkøbsbillet, og passageren fik således ikke i købsflowet oplysning om, at tilkøbsbilletter kun var gyldige med pendlerkort.

På baggrund af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at det var undskyldeligt, at klageren regnede med, at hans tilkøbsbillet til 1 zone ville være gyldigt til rejse i zone 03 i Metroen.

Selv om kontrolafgiften isoleret set i selve kontrolsituationen blev pålagt med rette, burde Metro Service efter sagsbehandling i Back Office have frafaldet kontrolafgiften.

Herefter skal Metro Service som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. i sagsomkostninger, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2. Ankenævnet vægter det tungere, at rejsereglerne og Vejledningsdokumentet ikke var tilstrækkeligt overensstemmende, end at der tidligere er truffet nævnsafgørelser om Orangebilletteres gyldighedsområde.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebkendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

Rejseregler fra 1. januar 2021

Pkt. 2.4.:

”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.

.....

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination.

.....

Pkt. 18. Ændring af rejseregler

”Disse rejseregler kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider.

Ændringer vil blive offentliggjort mindst en uge, før de træder i kraft. Væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres 1 måned, før de træder i kraft.

Ændringer som følge af ny lovgivning eller myndighedskrav, der sættes i kraft med kort varsel, kan medføre at de angivne varsler, i helt særlige tilfælde, ikke kan overholdes.”

Vejledningsdokument til rejsereglerne:

”Vejledningsdokument gældende pr 14. juni 2021

5. Tilkøb til pendlerkort

Tilkøbsbillet er fra 17.01.2021 ikke længere gyldig sammen med enkeltbilletter. Gyldigheden af et pendlerkort 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 kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro inden for den gyldighed, der er købt tilkøbsbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Pendlerkortet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet til pendlerkort 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.

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor pendlerkortets gyldighedsområde, udvides gyldigheden til første zonerings udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone, der ligger lige op til pendlerkortets gyldighedsområde, er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Hvor lang tid er tilkøbsbilletten gyldig?

Tilkøbsbillet til pendlerkort er gyldige i 1 time og 15 minutter fra udstedelsestidspunkt angivet på tilkøbsbilletten.

Vedrørende tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen):

- Hvis pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone."

Fra www.dinoffentligetransport.dk nyheder:

[Udeladt gengivet ovenfor]

Fra www.Dinoffentligetransport.dk om køb af enkeltbilletter:

Tilkøb til pendlerkort

Gyldigheden af pendlerkort, Pendler20 og pensionistkort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort / Pendler20, hvor gyldighed til metro er fravalgt, gælder en 1-zones tilkøbsbillet også som tilkøb af gyldighed til metro.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro inden for den gyldighed, der er købt tilkøbsbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Pendlerkortet og den nye billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet til pendlerkort kan købes i [DOT Billetter app](#), DSB app via [SMS 1415](#) og [dinoffentligetransport.dk](#), på visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) og i Metroens og DSB's billetautomater.

Bemærk: Tilkøbsbillet er fra 17.01.2021 ikke længere gyldig sammen med enkeltbilletter.

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse inden for pendlerkortets gyldighedsområde udvides gyldigheden til første zoneringszone uden om zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone der ligger lige op til pendlerkortets gyldighedsområde er billetten kun gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Hvor længe er tilkøbsbilletten gyldig?

Tilkøbsbillet til pendlerkort er gyldig i 1 time og 15 minutter fra udstedelsestidspunktet angivet på tilkøbsbilletten.

Tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i metro):

Hvis pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg havde Orange billet til Ørestad og købte derfor en tillægsbillet til Zone 3, da Orangebillet ikke gælder i Metro og bus. Derefter fortsatte jeg med Metro.

Afgørelsen siger, at Orange billet ikke gælder i Metro, det påstår jeg heller ikke, men tillægsbillet er jo netop købt fordi, det var en Orange billet. Med en almindelig billet kunne jeg have kørt i Zone 3 uden tillægsbillet.

Ved køb af tilkøbsbilletten står der den kun er gyldig sammen med anden billet, og det havde jeg.

Jeg vil have eftergivet kontrolafgiften, da jeg mener at have handlet ud fra de oplysninger, jeg havde. At jeg for at fortsætte fra Ørestad skulle have en ny billet, og jeg, da jeg kun skulle i zone 3, kunne købe en tilkøbsbillet til zone 3. Alternativt at jeg skal betale de 12 kroners forskel på en tilkøbsbillet og en billet til 2 zoner, da jeg har handlet i god tro. Ikke 750 kroner, der er helt ude af proportioner.”

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 rejsehjemlen 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://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 2. juni 2021 kl. 06:43 på strækningen Ørestad station – Vestamager station. Klager fremviste en DSB Orangebillet og en tilkøbsbillet. Men DSB Orange billetter er ikke gyldige til rejser med Metro, og en tilkøbsbillet kan ikke stå alene og er kun valid hvis den bliver købt som tillæg til en i forvejen gyldig rejsehjemmel.

På DSBs hjemmeside [DSB Orange | Den billigste togbillet](#) kan man blandt andet læse om Orange billetter at de kun gælder for rejser med DSB og Arriva og hjemmesiden har også en oversigt over hvilke strækninger det indbefatter. I situationer, hvor der skal rejses med bus, metro eller lokalbaner før eller efter den anførte strækning, må der således, når der køres på DSB Orangebillet, tilkøbes almindelig billet. Se nedenstående udklip:

DSB Orange er vores billigste billet. Det betyder, at den har andre vilkår end vores andre billettyper:

- Billetten gælder kun på den valgte afgang, og kan ikke ændres eller tilbagebetales. Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan heller ikke ændres eller tilbagebetales. [Læs her, hvad du skal gøre, hvis toget bliver forsinket/aflyst](#).
- DSB Orange-billetter sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- Der er et begrænset antal Orange-billetter, og priserne kan variere over tid. Det er ikke alle tog og strækninger, der kan købes Orange-billetter til.
- Orange-billetter kan købes på dsb.dk og i DSB app.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1* på Orange.
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. [Se hvilke strækninger DSB og Arriva kører](#)

På hjemmesiden oplyser DSB også om de særlige regler der gør sig gældende for brug af Orangebilletter:

Særlige regler



- DSB Orange Fri-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange Fri-billetter kan refunderes indtil 30 minutter før planlagte afgang
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- DSB Orange Fri med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten

Hvis man køber sin Orangebillet via DSBs app får man samme information, og man kan ikke komme videre i sit billetkøb førend man har accepteret betingelserne, se nedenstående eksempel:



En tilkøbsbillet gælder kun for én zone og kan udelukkende købes som et tillæg til en gyldig rejsehjemmel. Men da en Orangebillet udelukkende er gyldig dels til rejser med DSB/Arriva og dels til én specifik rejse (i klagers tilfælde fra Slagelse til Ørestad), så er det ikke muligt at købe en tilkøbsbillet til en Orangebillet. End ikke hvis klager var rejst videre med et DSB-tog ville en tilkøbsbillet have været mulig, for Orangebilletten var udelukkende gældende til en enkelt rejse fra Slagelse til Ørestad.

I De Fælles Landsdækkende Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse 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.

I sin henvendelse skriver klageren, at han handlede i god tro og at han finder kontrolafgiftsbeløbet helt ude af proportioner. Desværre forholder vi os ikke til, om en kunde har handlet i god eller ond tro, eller om hvorvidt der er tale om en ung, et barn, en turist, en pensionist eller andet, vi forholder os alene til fakta, hvilket vil sige, at det er passagerens ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning, samt at denne gyldige billet kan fremvises på forlangende.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt og vi oprettholder derfor vort krav på 750 kr.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Det er korrekt, at Orange billet ikke er gyldig til bus og metro. Det vidste jeg også på baggrund af oplysningerne. Det var netop også derfor, at jeg købte en tilkøbsbillet til Zone 3, hvor Ørestad og Vestamager stationer ligger. Havde det været en almindelig billet havde den jo været gyldig i hele zone 3. og så ville tilkøbsbillet ikke være nødvendig.

At en Orange billet ikke er gyldig til bus og metro er ikke ud fra det foreliggende om orangebilletter ikke et argument for at tilkøbsbilletten ikke skulle være gyldig. Uanset, hvilken billet man køber tilkøbsbillet til, vil den oprindelige billet jo ikke være gyldig i den zone man har købt tilkøbsbilletten, heller ikke til metro.

Ud fra oplysningerne i DOT app, som jeg købte tilkøbsbilletten i, mens jeg var i toget fra København H til Ørestad, står der, at den kun er gyldig sammen med anden billet. Det mener jeg klart også er opfyldt med en Orange billet.

Jeg fastholder derfor, at jeg havde en gyldig tilkøbsbillet til Zone 3, der var købt som forlængelse af en rejse med en anden billet, og at kontrolafgiften ikke er berettiget.

I forhold til Metroselskabets regel om fastholdelse af kontrolafgiften uanset omstændighederne, hvor man ikke foretager et skøn om, hvorvidt der er begået en fejl i god tro. Det må jeg acceptere.

Jeg må derfor også opfatte det sådan, at Metroselskabet ikke kan skønnes at opkræve uberettigede kontrolafgifter ved fejl, men det som regel må betragtes som bedrageriforsøg.”

Til dette har Metro Service anført:

”Man kan udelukkende anvende en tilkøbsbillet hvis man allerede har et gyldigt pendlerkort til det transportmiddel man ønsker at anvende, enten som et tilkøb af en ekstra zone til en enkelt rejse i forlængelse af de zoner man har i pendlerkortet eller som betaling for metrotillægget hvis man i princippet har de korrekte zoner i sit pendlerkort, men almindeligvis ikke benytter metroen og derfor har fravalgt at betale et månedligt metrotillæg.

På DOTs hjemmeside står det beskrevet således:

Ændringer til tilkøbsbillet

[In English](#)

Fra 17. januar 2021 vil tilkøbsbilletten (1 zone) udelukkende være gyldig som tilkøb til pendlerkort eller andre periodekort samt som metrotillæg.

Hvis du har benyttet 1 zones tilkøb til enkeltbilletter, kan du fremover købe 2 zoners billetter.

Tilkøbsbillet vil ændre navn til 'Tilkøbsbillet til pendlerkort'.

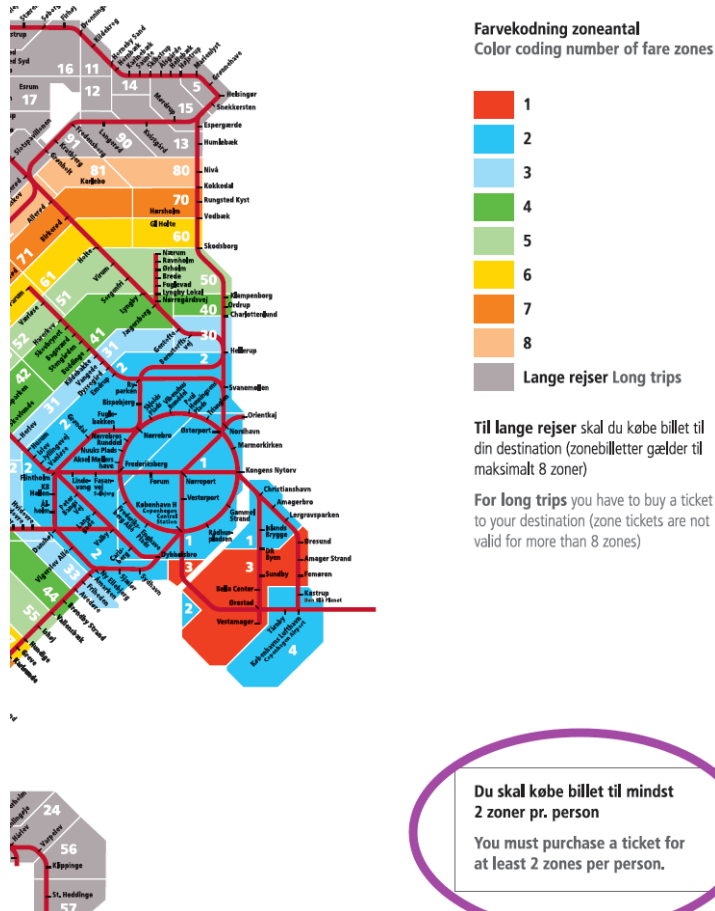
[Læs mere om tilkøbsbillet](#)

Og linket til hjemmesiden er her: [Ændringer til tilkøbsbillet - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](http://dot.dinoffentligetransport.dk)

Hvis man, som i klagers tilfælde, er i besiddelse af en Orangebillet, som dels naturligvis ikke er et pendlerkort og som dels slet ikke er gyldig til rejser med metroen, kan man ikke betragte en tilkøbsbillet som gyldig rejsehjemmel.

Hvis man, igen som i klagers tilfælde, har benyttet sin Orangebillet til en DSB/Arriva destination og ønsker at fortsætte sin rejse derfra videre med offentlig transport, skal man se fuldkommen bort fra sin Orangebillet, som ved ankomst til DSB/Arriva-destinationen automatisk er udløbet og derfor anskaffe sig en ny gyldig billet – som altid skal være på mindst 2 zoner – eller checke ind med rejsekort.

På alle metrostationer er der informationstavler hvorfra nedenstående udklip er hentet:



Vi forstår ikke klagers betragtninger om bedrageriforsøg, men har ingen yderligere kommentarer andet end at vi fastholder, at klager ikke havde gyldig billet til rejse med metroen hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette og derfor fastholdes.

Afslutningsvis vil vi gerne præcisere, at det ikke er Metroselskabet som klager har fået svar fra, men derimod Metro Service A/S. Mens Metroselskabet I/S er det selskab som ejer selve baneområdet, stationerne o.l. og som står for de store byggeprojekter i forbindelse med fx Cityringen er det Metro Service A/S, der varetager drift og vedligehold af metrobanerne i København, herunder blandt andet selve kørslen, billetkontrol, skinneslibning, rengøring m.v.”

Hertil har klageren tilføjet:

”Jeg synes nu, at Metro Service nu bringer noget nyt ind, som de ikke indledningsvis har anført. Derfor dette svar. Nemlig en ændring til at tilkøbsbillet kun er gyldig som tillæg til pendlerkort. Jeg kan se ved at læse i link, at det er blevet ændret i år. Det har jeg ikke set. Det er underligt, at DOT app til billetsalg ikke er ændret. Der stod og står stadig, at tilkøbsbillet kun er gyldig sammen med anden billet. Det er vildledende, hvis man ændrer reglerne, men ikke ændrer den beskrivelse, der er ved køb.”

Metro Service har afslutningsvist anført:

”Ja, det er korrekt, at ændringerne vedrørende tilkøbsbilletter blev ændret den 17. januar 2021. Og dermed gjaldt ændringerne også på tidspunktet for klagers rejse, som fandt sted den 2. juni 2021. Det er muligt, at klager ikke kendte til betingelserne for tilkøbsbilletter, men det er til enhver tid passagerernes ansvar at have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen inden ombordstigning.

Men uanset om ændringen for tilkøbsbilletternes gyldighed fandt sted i år eller for lang tid siden, så er der under ingen omstændigheder sket nogen ændring i, at en tilkøbsbillet udelukkende var/er valid rejsehjemmel hvis den blev tilkøbt en allerede gyldig billet/kort – og en Orangebillet har aldrig nogensinde været gyldig rejsehjemmel i metroen, og derfor kan et tilkøbsprodukt på én zone heller aldrig komme til at udgøre gyldig rejsehjemmel for færdsel med Metro.

Enhver kan købe tilkøbsbilletten men appen/automaten etc. kan naturligvis ikke skelne hvad køberen skal bruge og/eller har i forvejen. Det svarer omtrent til, at man kører hen på en tankstation for at fylde brændstof på sin bil. Når man har sat sit betalingskort i automaten er det ens eget ansvar hvad man fylder på bilen – standen kan ikke afgøre hvilket drivmiddel man har brug for til køretøjet.

Vi fastholder vores krav, for der er ikke tvivl om, at en tilkøbsbillet udelukkende kan anvendes som en forlængelse af en i forvejen gyldig rejsehjemmel, og da DSB Orange ikke er gyldig til rejser med Metro og da dette står tydeligt anført på selve Orangebilletten, så har klager ikke haft gyldig rejsehjemmel til sin tur med metroen.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized and cursive, with a large initial 'T' and a long horizontal stroke at the end.

Tine Vuust
Nævnshoved