

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO i genoptagelsessag

**Journalnummer:** 2019-0300

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21263834

**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

### **AFGØRELSE i genoptagelsessagen:**

Den afsagte kendelse af 1. maj 2020 fastholdes med de anførte præciseringer.

-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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Den 1. maj 2020 traf ankenævnet afgørelse om, at Metro Service skulle frafalde kontrolafgiften i sagen, der vedrører manglende valg af Metro tillæg på pendlerkort. Ankenævnet udtalte følgende:

”Klageren kunne ved kontrollen den 5. december 2019 ikke forevise et pendlerkort, hvor der var betalt Metro tillæg på 80 kr., hvilket er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i Metroen efter den 29. september 2019, hvor Metro-Cityringen åbnede. Kontrolafgiften blev i kontrolsituationen dermed pålagt med rette.

Imidlertid finder ankenævnet under hensyn til sagens konkrete omstændigheder, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hun kunne anvende sit pendlerkort uden Metro tillæg, hvorfor Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på,

at klageren efter det oplyste var blevet kontrolleret 4-5 gange på det samme periodekort, uden at stewards gjorde hende opmærksom på, at der manglede Metro tillæg,

at stewards ved disse kontroller kunne se, at hendes pendlerkort havde gyldighed til den 21. december 2019, hvor passagerernes tilvænningsperiode ville være udløbet, og hun dermed ville blive pålagt en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel, sammenholdt med

at det ikke fremgår af det endelige pendlerkort, at der ikke er valgt Metro tillæg.

Ankenævnet finder, at indførelsen af Metro tillægget 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 ankenævnets opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at kortet ikke kan anvendes i Metroen, når det samtidigt nederst står anført hvilke zoner, man kan rejse i, fx 01 – 04, som også er zoner, hvori Metroen kører. I klagerens tilfælde står anført "Vanløse", hvortil Metroen også kører.

Ankenævnet bemærker, at man i stedet kunne skrive "pendlerkort uden metro", som man har skrevet "pendlerkort med metro" (gule bjælke på eksemplet ovenfor).

Metro Service skal ikke betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt tydelig regel om at betale Metro tillæg, og da klagerens påstand om, at kunden kun skulle tilvælge aktivt, hvis man ønskede at rejse med Metro-Cityringen (M3), ikke kan lægges til grund."

Metro Service anmodede efterfølgende om genoptagelse og begrundede dette således:

"I afgørelsen anfører ankenævnet, at vi ikke skal betale sagsomkostninger, idet "**klager overtrådte en for så vidt tydelig regel om at betale metro tillæg pr. den 29. september 2019**".

Ankenævnet anfører endvidere, at de, under hensyn til sagens konkrete omstændigheder, finder, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hun kunne anvende sit pendlerkort uden Metro tillæg.

De to begrundelser finder vi modstridende.

Vi tolker det således, at ankenævnet er enig med os i, at informationen har været tydelig og tilstrækkelig, idet der har været kommunikeret tydeligt ud via medier, hjemmeside, A-bukke på stationer, flyers etc. tillige med, at kunderne ved køb af pendlerkort, skal tage stilling til, om de ønsker tilkøbe metro tillæg eller ej. Vi er således uforstående overfor, hvordan ankenævnet kan vurdere, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hun kunne anvende sit pendlerkort uden tillægget.

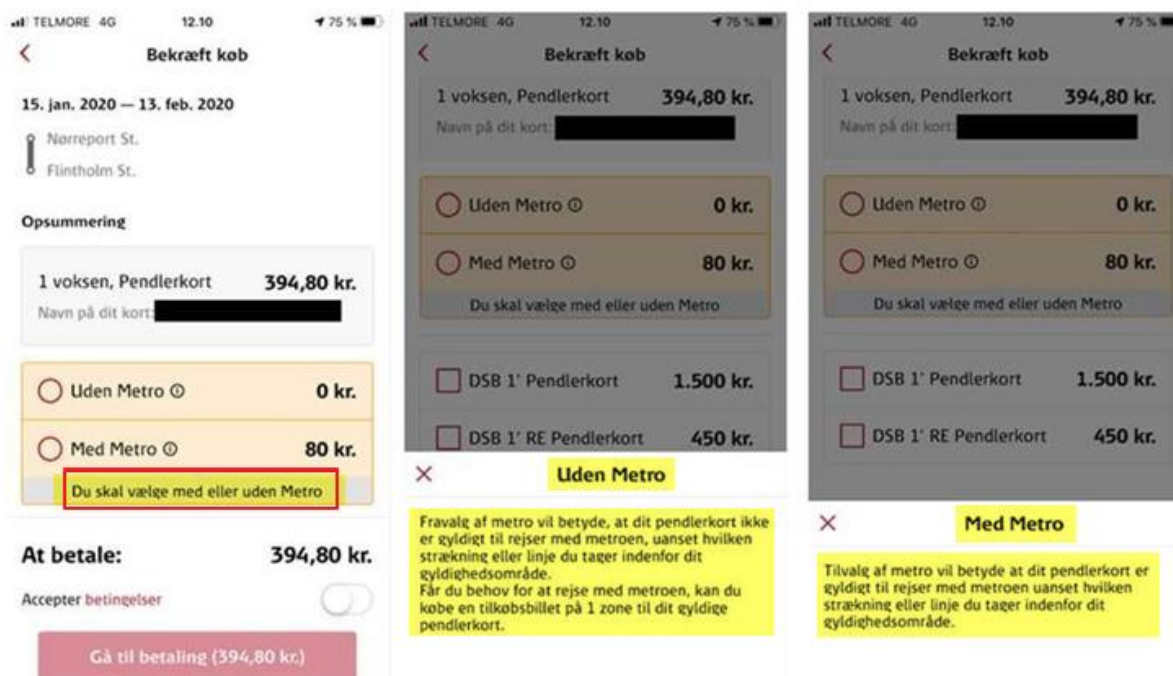
I klagers første henvendelse til os, anførte hun:

1. Jeg har d. 01.11.2019 købt Pendlerkort med gyldighed frem til d. 21.12.2019. På det tidspunkt jeg købte mit pendlerkort, har der ikke stået noget beskrevet på mobilsiden om metro tillæg, med mindre man brugte Cityringen, hvilket jeg ikke gør, da min daglige rute er fra Nørreport st. - Flintholm st. (M1+M2).
2. Jeg har dd ikke kunnet finde information på m.dk hjemmeside om tillægsbillet til metroen.
3. I perioden fra d. 01.11.2019 har jeg mødt 4-5 kontrollører i metroen (M1 eller M2), der alle har godkendt mit mobile Pendlerkort og de har på intet tidspunkt oplyst mig om, at jeg manglede et Metro tillæg.
4. Jeg har handlet i god tro og har fået forståelsen af, ud fra hvad jeg har læst på mobil appén DSB på daværende tidspunkt, at Metro tillæg kun skal tilkøbes, hvis man benytter sig af Cityringen.
5. Jeg kan se nu, da jeg har slettet mit gamle Pendlerkort for at købe et nyt gældende fra d. 05.12.2019 - 22.01.2020, at jeg bliver spurgt om pendlerkortet skal være gældende til metro. Det har jeg selvfølgelig tjekket "JA" til. Hvis det også havde stået sådan, da jeg købte mit Pendlerkort d. 01.11.2019, ville jeg kunne huske det og havde selvfølgelig tjekket "JA" af, da det er metroen jeg benytter mig af som transportmiddel.

Klagers henvendelse til Ankenævnet omhandlede samme blot i en sammenskrevet form. For bedre overskuelighed har vi valgt at tage afsæt i klagers første henvendelse og besvare/konkludere på de enkelte punkter. Klager havde også anmodet Ankenævnet om at undersøge, hvordan DSB appen var udformet ved købstidspunktet, hvilke vi naturligvis undersøgte og dette fremgår nedenfor under punkt 1.

## Ad 1)

Det må vi tilbagevise, at det på mobilsiden skulle være beskrevet, at metrotillægget kun skulle tilvælges, hvis passageren skulle benytte Cityringen. Ved køb af pendlerkort blev kunderne netop bedt om, at fra- eller tilvælge, om de ønskede at benytte Metroen – der var **intet** anført om, at tillægget var et specifikt "Cityringstillæg" se nedenfor:



**BEMÆRK** at det netop fremgår "Du skal vælge med eller uden Metro" (ingen reference til Cityringen) og under informationen " ... gyldig til rejser med metroen, uanset hvilken strækning eller linje du tager indenfor dit gyldighedsområde."

I forbindelse med fravalg – ”Uden Metro” – fremgår det jo netop af informationsteksten: ”Får du behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet på 1 zone til dit gyldige pendlerkort.”

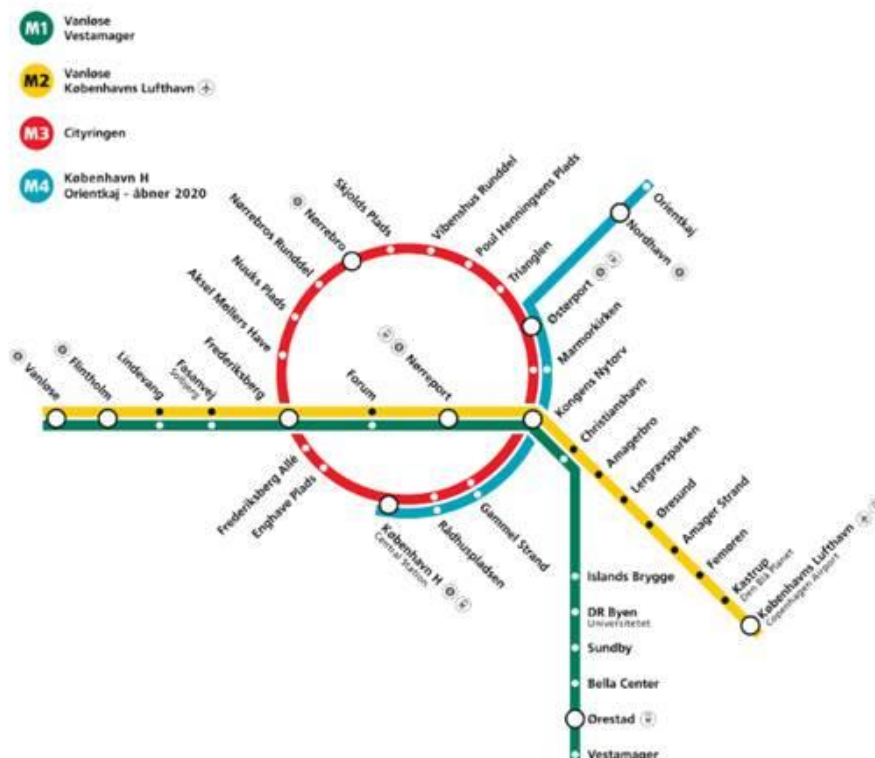
Klager henviser til, at der ikke skulle have stået noget omkring tillægget – dette til trods for, at der aktivt skulle tages stilling til dette.

Klager anfører selv, at hun dagligt pendler med Metroen, og det kan derfor undre os, hvis hun ikke skulle have set informationen omkring Metrotillægget på de A-bukke, der blev opsat på **alle** metrostationer i forbindelse med tillæggets indførelse ultimo september 2019. A-bukkene var placeret ved alle metroindgange og nedenfor er indsat et billede af plakaten, der var indsat i A-bukkene:

## 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.

## Ad 2)

På m.dk fremgår det under **Billetter og Zoner – Metroen**:

## 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.



Havde klager således valgt at gå til **Læs mere om tillægget hos DOT** var hun kommet videre til <https://dinoffentligetransport.dk/metro>

Hvor det ved at vælge **Mobilpendlerkort** fremgår

### Hvad betyder det for dig?

Det nemmeste er at se på, hvilken billet du rejser med i dag. Klik dig til overblik herunder.

**Vælg den billet, du rejser med**

Pendler kombi rejsekort ▼

**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.

Erhvervs kort ▼



Vi må således tilbagevise klagers påstand om, at informationen om tillægsbillet ikke skulle være tilgængelig – der er på m.dk bare henvisning til at læse mere på DOT's hjemmeside.

Metroselskabet har valgt – efter implementeringen af hjemmesiden ”Din offentlige transport” – at henvise alle kunder til at søge information om kundevedtatte spørgsmål på DOT, herunder også spørgsmål der relaterer sig til generelle billet- og rejseregler.

### Ad 3)

Klager referer til, at hun skulle have mødt 4-5 kontrollører i metroen og hvor ingen havde kommenteret hendes manglende metrotillæg.

Alt vort billetterende personale var instrueret i - de første ca. 2 måneder efter metrotillæggets indførelse - at yde den service overfor kunder, som ikke havde fået købt metrotillæg, at gøre dem opmærksom på, at de skulle huske at tilkøbe tillægget, alternativt købe en tillæggsbillet, hvis de skulle benytte metroen.

Vi finder det overvejende usandsynligt grænsende til det utænkelige, at klageren skulle være blevet mødt af hele 4-5 medarbejdere, hvoraf *ingen* skulle have kommenteret på det manglende metrotillæg.

Der er således her tale om en påstand fra klagers side, og idet der er tale om påstand mod påstand, mener vi ikke, dette kan lægges til grund som en del af afgørelsen, specielt ikke, når klager er fremkommet med øvrige punkter, som der ikke er hold i.

### Ad 4)

Det har på intet tidspunkt fremgået af DSB appen, at metrotillægget alene skulle tilkøbes, såfremt Cityringen blev benyttet.

De under ad 1 indsatte billeder har, som det også er blevet bekræftet af DSB, set sådan ud siden lanceringen af metrotillægget pr. 29. september 2019.

Klagers påstand om, at det skulle have fremgået, at metrotillægget *kun* skulle tilkøbes, hvis Cityringen blev benyttet, må således tilbagevises.

Vi finder således ikke, at klager har handlet i god tro, som hun anfører.

### Ad 5)

Klager henviser til, at hun i forbindelse med sletning og køb af nyt pendlerkort med Metro kan se, at hun nu blev spurgt om pendlerkortet skulle være gældende til metroen. Hun fortsætter: ”.. **Hvis det også havde stået sådan, da jeg købte mit Pendlerkort d. 01.11.2019, ville jeg kunne huske det og havde selvfølgelig tjekket ”JA” af, da det er metroen jeg benytter mig af som transportmiddel.**”

Vi må igen tilbagevise klagers argumentation, idet der ikke har været tekst- eller designændringer på DSB appen siden implementeringen af Metrotillægget den 29. september 2019.

Her anfører klager, at hun selvfølgelig ville have valgt ”JA”, hvis teksten havde været den samme, da hun købte pendlerkortet uden Metrotillæg, som efterfølgende da hun købte pendlerkortet med Metrotillæg – idet der ingen forskel har været i design og tekst, må vi således konkludere, at klager blot ikke har været opmærksom på, hvad hun købte, hvilket jo eksempelvis kan sidestilles med en fejl købt billet enten til forkert strækning eller med for få zoner. Altså en fejl som alene kan tilskrives kunden selv.

## Konklusion:

Klager påberåber sig at have handlet i god tro og henviser til det, hun havde læst på DSB appen, at tillægget kun gjaldt ved brug af Cityringen. Her er det imidlertid på intet tidspunkt fremgået, at tillægget kun skulle omfatte pendlere, der gjorde brug af Cityringen – tværtimod.

Når man som bruger får stillet et valg som eksempelvis **”Uden”** og **”Med”**, må det være brugerens eget ansvar at undersøge og selv at sætte sig ind i, hvad konsekvensen af det valgte omfatter, samt tage ansvar for det valg, man som bruger træffer.

Af ankenævnets begrundelse fremgår det indledningsvis, at ankenævnet ved sin afgørelse har lavt vægt på det af klageren oplyste om, at hun skulle være blevet billetteret 4-5 gange uden at det på noget tidspunkt blev oplyst, at rejse med metroen krævede metrotillæg. Vi har svært ved at tillægge klagers version af hendes møder med vores stewards for meget vægt i betragtning af, at hun har fremlagt alle de øvrige punkter i sagen uden hold i virkeligheden.

På baggrund af ovenstående finder vi det således urimeligt, at vi skal frafalde kontrolafgiften i denne sag, hvor klager har modtaget en ydelse, hun ikke har betalt for; dette uagtet at vi ikke skal betale omkostninger i sagen.

Kunderne kunne i en 2 måneders periode køre uden metrotillæg på deres pendlerkort og dette uden sanktioner, og i samme periode blev der gjort et utroligt stort arbejde med at informere kunderne, blandt andet via A-bukke på alle stationer, så de faste pendlere fik informationen når de dagligt benyttede metroen. Vi har noteret os, at klager oplyser, at hun daglige pendler på strækningen mellem Nørreport st. og Flintholm st.

Ankenævnet har i klagesag 2020-0014, som begrundelse for vores ret til at fastholde kontrolafgiften anført, at allerede fordi Metrotillægget var fravalgt på rejsekortet erhverv, var kortet ikke gyldigt til rejser med Metroen overhovedet og videre at Ankenævnet finder, at der som følge af den store mulighed for omgåelse af rejsereglerne ikke har foreligget en sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for den pålagte kontrolafgift, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst for søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.”

## Klageren svarede hertil:

”Jeg bliver faktisk forarget over at Metro Service tillader sig at betvivle, at insinuere, at jeg taler usandt, når jeg i perioden fra d. 1.11.2019 og frem til torsdag d. 5.12.2019, fortæller, at jeg ikke er blevet oplyst af Metroens kontrollører, at jeg skulle tilkøbe et metrotillæg.

Ingen af de kontrollører jeg har mødt i Metroen i ovennævnte periode, har oplyst mig om, at jeg manglede et metrotillæg og jeg er ikke blevet gjort opmærksom på, at jeg skulle huske at tilkøbe et metrotillæg. Dette er sandheden og hvis man kalder det ”at yde service over for kunder”, ikke at oplyse sine kunder, at de mangler et metrotillæg, oplever jeg det som umanerlig dårlig service. Det eneste jeg har oplevet fra kontrollørerne er et anerkendende nik, når de har kontrolleret mit pendlerkort, hvor efter de er gået videre.

Jeg må blot gentage det jeg tidligere har anført i klagen, og som også er årsagen til, at jeg har klaget over afgiften, er at ingen af de kontrollører, jeg har mødt i perioden fra d. 1.11.2019 frem til d. 5.12.2019 har nævnt over for mig, at jeg skulle sørge for, at tilkøbe et metrotillæg inden d.

29.11.2019. Kontrollørerne har vel bemærket at mit kort udløb d. 21. december 2019 og det derfor var vigtigt, at jeg fik den information, og specielt, hvis man ønsker at yde sine kunder service.

Ingen! Ikke før jeg bliver kontrolleret torsdag d. 5.12.2019. Jeg vil ikke lægge skjul på, at jeg bliver paf, netop fordi jeg er blevet kontrolleret adskillige gange op til d. 5.12.2019, da jeg får at vide, at jeg ikke har et metrotillæg og derfor skal han som kontrollør, udstede en kontrolafgift til mig med påskriften "mangler metrotillæg". At kontrolløren så samtidig fortæller mig, at jeg "bare" skal skrive til Metro Service og klage, så ville Metro Service annullere afgiften. For at sige det lige ud, så lød det som en formalitet, for som han sagde, havde han udstedt flere kontrolafgifter med teksten "mangler metrotillæg" efter d. 29.11.2019. Dette fortæller mig, og jeg bliver blot endnu mere overbevist om, at de kontrollører, der skulle "yde service over for kunder og gøre dem opmærksom på, at de skulle huske at tilkøbe tillægget" ikke har levet op til Metro Services mission eller vision, om at yde service. Og jeg synes, fortsat det kunne være interessant at se en statistik over hvor mange passagerer, der er blevet afkrævet en kontrolafgift på netop "mangler metrotillæg" efter d. 29.11.2019, med tanke på at Metroselskabet har haft for øje at yde service til passagerne op til skæringsdatoen, d. 29.11.2019.

Da det blev mig bekendt, at jeg manglede et metrotillæg, kan man se, at jeg lukkede mit pendlerkort ned samme dag, torsdag d. 5.12.2019 og købte et nyt pendlerkort med et "metro tillæg". Som jeg tidligere har anført var det ganske tydeligt for mig hvad jeg skulle bestille, da jeg nu tydeligt kunne vælge "pendlerkort med metro".

Som anført i min klage, fik jeg hjælp og vejledning til at bestille et Mobil pendlerkort, fra en erfarne pendler, min kollega, som dagligt pendler mellem Malmø og Flintholm, og har gjort det i minimum 3 år. Jeg havde ikke tidligere brugt et Mobil pendlerkort. Jeg havde ikke haft intentioner om at købe Mobil pendlerkort og havde derfor heller ikke fulgt særdeles godt med i pressen, ikke andet end, at der nu åbnede en Cityring. Jeg benyttede på det tidspunkt mit rejsekort og jeg kørte ikke i Cityringen. Jeg brugte mit rejsekort fra Nørreport station til Flintholm station. Jeg regnede på det og kunne erfare at det bedre kunne svare sig for mig, at købe et pendlerkort. Det gør jeg på mit arbejde med hjælp og vejledning fra min kollega, fredag eftermiddag d. 1.11.2019. Ja, jeg har handlet i god tro.

Og man kan jo spørge sig selv, hvorfor jeg som passager i Metroen ufortrødent skulle fortsætte med at køre uden metrotillæg, hvis jeg af bare én af de kontrollører jeg mødte i Metroen på strækningen mellem Nørreport og Flintholm mellem d. 1.11.2019 og d. 5.12.2019 havde ydet den service, at oplyse mig om, at jeg skulle sørge for at tilkøbe et metrotillæg? Det er da ingen passagerer, der har interesse i. Det giver slet ikke mening for mig!

For mig er det vigtige i denne sag og derfor jeg har indgivet en klage, at jeg ikke er blevet vejledt eller er blevet ydet den service, og som Metro Service selv gør opmærksom på, " - at yde den service overfor kunder, som ikke havde fået købt metrotillæg, at gøre dem opmærksom på, at de skulle huske at tilkøbe tillægget, alternativt købe en tillæggsbillet, hvis de skulle benytte metroen.". Det er det mindste man som passagerer må forvente af Metro Service."

**Til dette anførte Metro Service:**



"Klager anfører, at stewarden, der billetterede hende og udstedte kontrolafgiften, skulle have sagt til hende, at hun "bare" skulle skrive til kundeservice, som herefter ville annullere kontrolafgiften og at det blot skulle være en formalitet.

Vi har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyser, at han på intet tidspunkt har lovet nogen kunde, at en kontrolafgift kan annulleres. Han plejer at henvise kunderne til at kontakte kundeservice, da det alene er kundeservice, der kan vurdere, om en kontrolafgift kan annulleres.

Dette harmonerer også fint med de retningslinjer, der er udstukket til vores billetterende personale, nemlig at de ikke må forholde sig til enkeltsager, men alene skal henvise kunderne til at kontakte Metro Kundeservice, måtte kunden være uenig i den udstedte kontrolafgift. Vores billetterende personale skal alene forholde sig til, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Al efterfølgende sagsbehandling foregår ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice, hvilket også fremgår af klagevejledningen på kontrolafgiften.

Af vejledningen fremgår det blandt andet under **Ønsker du at klage?: "Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget eller den betjening du har fået af stewarden, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften."**

I klagers seneste mail anfører hun omkring køb af pendlerkortet ".... **købte et nyt pendlerkort med et "metro tillæg". Som jeg tidligere har anført var det ganske tydeligt for mig hvad jeg skulle bestille, da jeg nu tydeligt kunne vælge "pendlerkort med metro"**".

Her må vi *igen* henvise til, at der *ikke* er blevet ændret i tekst og design i appen fra det tidspunkt klager anskaffer sit første pendlerkort, hvor metrotillægget blev fravalgt og til hun købte et nyt pendlerkort, hvor metrotillægget blev tilvalgt.

Hvis det således fremstod ganske tydeligt for klager, da hun købte sit nye pendlerkort med metrotillæg, må det nødvendigvis også have fremstået tydeligt ved det første køb.

Klager henviser i sin nye mail til, at hun tidligere har benyttet rejsekort og ikke kørte med Cityringen, men alene fra Nørreport station til Flintholm station.

Her kan det oplyses, at en rejse - foretaget på rejsekort - med virkning fra 29. september 2019 tillægges et metrotillæg på kr. 1,60 pr. rejse, uanset om denne rejse foretages på M1/M2 eller på M3 (Cityringen). Ved rejse uden for myldretiden, udgør tillægget kr. 1,28.

Endeligt anfører klager igen, at hun skulle have handlet i god tro.

Vi må præcise, at det følger af selvbetjeningsprincippet, som gør sig gældende for offentlig transport i Hovedstadsområdet, at det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende – i den konkrete sag har klageren selv fravalgt metrotillægget på sit pendlerkort. At hun eventuelt måtte have fået hjælp af 3. person til køb af sit pendlerkort, ændre ikke på dette forhold.

Informationen om metrotillægget har været annonceret bredt ud i medier og plakater har været opsat på alle stationer i mere end 2 måneder, før vi begyndte at håndhæve dette ved udstedelse af kontrolafgifter. Ved køb af pendlerkort (Rejsekort pendlerkort eller pendlerkort købt i DSB eller DOT appen), er kunderne blevet bedt om at forholde sig til, om pendlerkortet skulle være med eller uden metrotillæg."

Ankenævnet genoptog herefter sagen.

## ANKENÆVNETS AFGØRELSE OG BEGRUNDELSE i genoptagelsessagen:

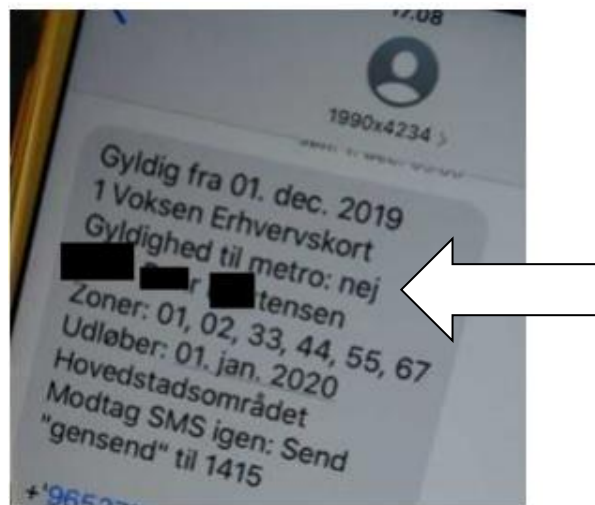
Ankenævnet fastholder den truffne afgørelse af 1. maj 2020.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at ansvaret for at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel som udgangspunkt påhviler passageren (forbrugeren), men ansvaret for at kommunikere til forbrugeren, hvilken rejsehjemmel pågældende har købt, påhviler den erhvervsdrivende, som udbyder produktet (trafikvirksomhederne).

I hvert fald i startfasen må så væsentlig en ændring – at billetten ikke kan anvendes til alle transportmidler i de zoner, den er købt til - kommunikeres meget tydeligt til forbrugeren. Da det på det endelige produkt på klagerens telefon ikke fremgik, at Metrotillæg var fravalgt, således som det fremgår, når metrotillæg er tilvalgt, og når dette fravalg har den vidtrækkende konsekvens, at man bliver pålagt en kontrolafgift ved rejse i Metroen, finder ankenævnet, at ansvaret for den korrekte rejsehjemmel ikke påhvilede klageren i denne situation. Dette gælder også, selvom klageren i købssituationen overså information herom.

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".

I den afgørelse som Metro Service nævner (2020-0014), hvor kontrolafgiften blev fastholdt, , så passagerens pendlerkort således ud med et tydeligt "nej" til om kortet var gyldigt i Metroen:



Ankenævnet finder derfor, at afgørelsen 2020-0014 ikke strider mod afgørelsen i nærværende sag 2019-0300, da det tydeligt fremgik på selve pendlerkortet, at kortet ikke var gyldigt til Metroen (hvide pil). Derfor kunne den sag afgøres med en "allerede-fordi"- begrundelse.

Vedrørende ankenævnets undladelse af at pålægge Metro Service at betale sagsomkostninger i nærværende sag 2019-0300, bemærkes det, at selve *reglen* om Metrotillæg var tydelig, men at *kommunikationen* til kunden (klageren) ikke var det, hvilket bevirkede, at kontrolafgiften i kontrolsituationen var berettiget, men efterfølgende skulle være frafaldet.

Med disse præciseringer fastholdes den truffne afgørelse fra 1. maj 2020 i 2019-0300.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved