

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0344
- Klageren:** XX
København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone, da klagerens billet ikke gjaldt til zone 02, hvor han rejste
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han rejste fra zone 01 til zone 01, at han ifølge Rejseplanen.dk skulle bruge billet til 1 zone, samt at det er forvirrende, at der kræves et forskelligt antal zoner afhængig af billettype
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

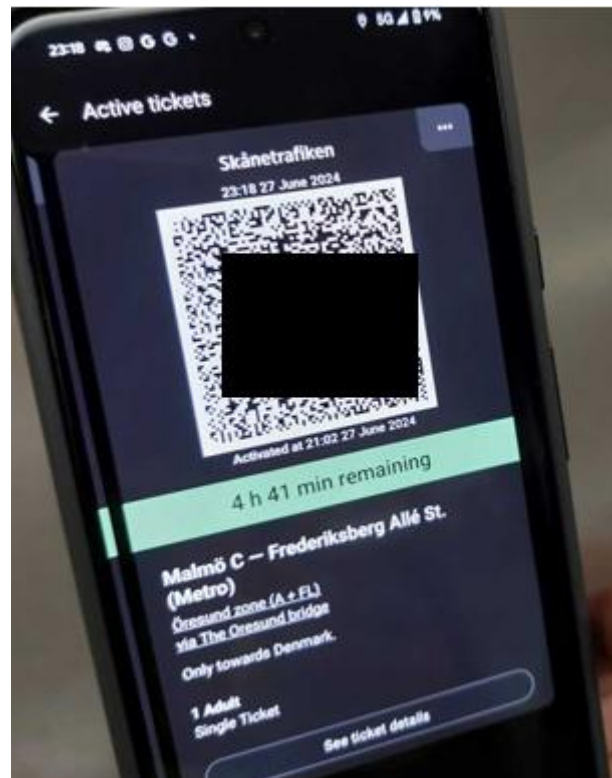
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

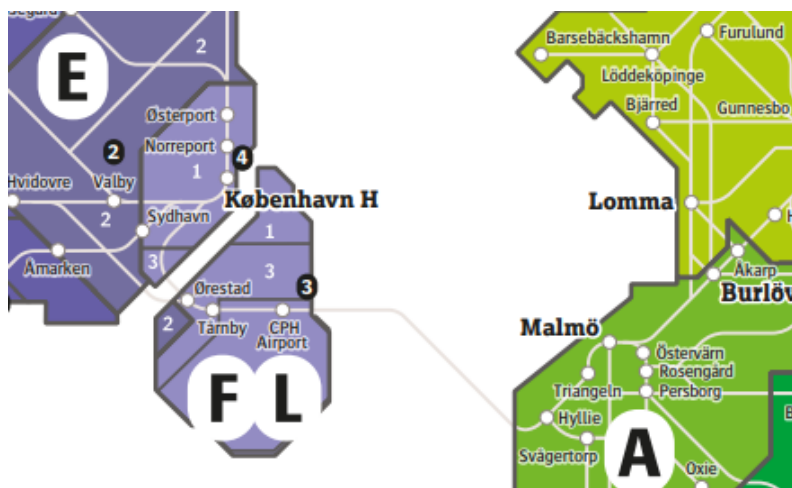
Den 27. juni 2024 skulle klageren rejse fra Malmø C. til Frederiksberg Allé st., og til rejsen købte han en enkeltbillet i Skånetrafiken-appen.

Klagerens mobilbillet:



Når man indtaster de to destinationer i Skånetrafiken-appen, får man vist en rejse med Øresundstog fra Malmø C til København H (CPH Central Station) og derfra med Metroen to stop til Frederiksberg Allé st.

Klagerens billet var gyldig til omstigningsområderne A (= Malmøområdet) og FL (= DOT-zonerne 01, 03 og 04):





Ifølge klageren fik han undervejs på rejsen et ærinde på Østerbro, så i stedet for at stige af Øresundstoget på København H, fortsatte han til Østerport st. Da han derfra skulle videre til sin destination, Frederiksberg Allé st., tog han Metro-Cityringen (M3) via Nørrebro st. i zone 02, i stedet for via København H i zone 01, og han rejste således ind i zone 02, hvor hans billet ikke var gyldig.

Efter Nørrebro st. var der kontrol i Metroen, og klageren blev kl. 23:18 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have område E (zone 02) på sin billet:

Fra den elektroniske kontrolafgift:

”

```
<FeeDate>2024-06-27T23:18:16.8330000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nørrebro</StationFrom>
<StationTo>Frederiksberg Alle</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.1
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://1
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://,
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>Mangler zone E</OtherText>
```

”

Den 29. juni 2024 skrev klageren følgende til Metro Service:

” Jeg rejste for nylig fra Malmö med en billet købt via Skånetrafikens app. Efter at have stået af på Østerport Station, tog jeg metroen til Frederiksberg Allé. Begge disse stationer er beliggende i zone 1.

Jeg havde en gyldig billet til zone 1 og forstår derfor ikke, hvorfor jeg skal betale ekstra, når min rejse både startede og sluttede i denne zone. Det virker urimeligt, at jeg skal betale for, at turen passerer gennem andre zoner.

Jeg oplevede desværre, at jeres kontrollører udviste et meget lavt serviceniveau. Deres tilgang virkede mere fokuseret på at uddele bøder end at yde god kundeservice. Det ville være ønskværdigt, hvis de kunne møde passagererne på en mere menneskelig måde.

Jeg er ikke indstillet på at betale for, hvad jeg opfatter som en fejl i jeres zonesystem. Har smidt den bøde væk, jeg fik af kontrolløren.”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. juli 2024 og begrundede deres afgørelse således:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Du skal således selv sikre dig det korrekte antal zoner, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise gyldigt kort eller billet på forlangende.

Omstigningsområde F+L giver lov til at køre i zonerne 01, 03 og 04 i København. Hvis du skal køre i zone 02, skal der stå E+F+L på din billet, da zone 02 er omstigningsområde E. Hvis du har en billet, som gælder i F+L, og du gerne vil køre i zone 02, kan du gøre det ved at købe en tilkøbsbillet til 12,00 kr.

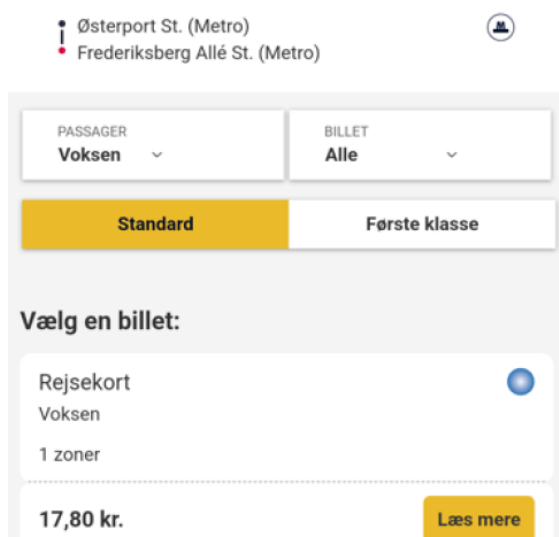
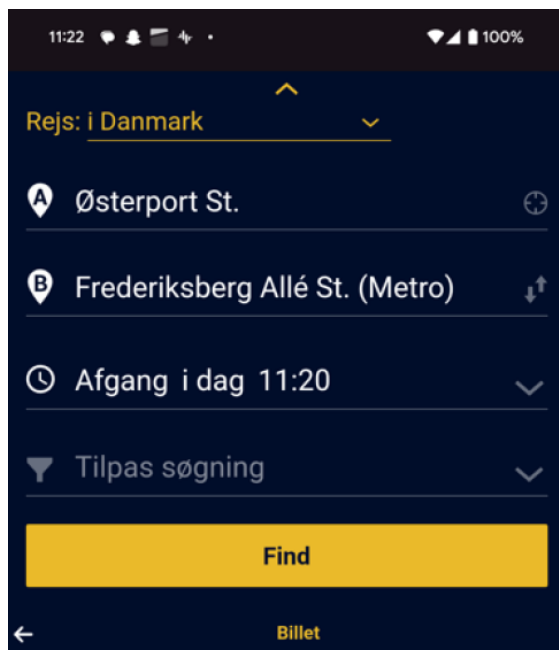
Du er blevet mødt med billettering efter at toget havde forladt Nørrebro station, i retning mod Frederiksberg Allé. Det er korrekt, at både Østerport station og Frederiksberg Allé station ligger i zone 1, men de stationer, du kører igennem på vej dertil, ligger alle (med undtagelse af Trianglen station) i zone 2.”

Hertil svarede klageren:

”Jeg rejste fra zone 1 til zone 1 og havde derfor en gyldig billet til zone 1. Jeg fulgte jeres rejseplanen app, som oplyste, at en 1-zones billet var tilstrækkelig for denne rejse. Jeg stod hverken af eller på i zone 2.

Det er fuldstændig uacceptabelt, at jeres system er så dårligt skruet sammen, at man risikerer at køre gennem andre zoner for at nå samme zone, man startede i, uden at blive ordentligt informeret om dette. Jeg har gjort alt, hvad jeg kunne for at sikre mig, at jeg havde gyldig rejsehjemmel, baseret på de oplysninger, jeres system gav mig. Se venligst vedhæftede billeder for dokumentation.

Jeg vil derfor understrege, at fejlen ligger hos jer, og jeg anerkender ikke kontrolafgiften. Det er jeres ansvar at sikre, at oplysningerne i jeres rejseplan app er korrekte og brugervenlige. Jeg forventer, at I annullerer denne kontrolafgift med det samme.



”


Metro Service fastholdt dog kontrolafgiften og forklarede:

” Når du vælger den nævnte rejse på rejseplanen, er det forudsat, at du kører den rigtige vej rundt i Cityringen. Hvis du kører den anden vej rundt i Cityringen, bevæger du dig igennem zone 2 og skal således have gyldig rejsehjemmel til denne zone også. Når du ”folder” din valgte rejse ud på rejseplanen, vil du modtage information om hvilken retning, du skal vælge samt hvilke zoner, du kører igennem. Her kan du se, at din rejse går igennem zone 2, hvis du kører via Nørrebro station i stedet for Kongens Nytorv.

10:12  10:23

M3

11 min, 0 skift

 Start/destination erstattet af ækvivalent stoppested

Pris & køb

Detaljer ^



Send




Følg




Udskriv

10:12 Østerport St. (Metro)

 **Metro M3** → via Kongens Nytorv

11 min, 6 stop undervejs

 Toget har lav indstigning

10:23 Frederiksberg Allé St. (Metro)

 Start/destination erstattet af ækvivalent stoppested

Pris & køb

Tidsrabatten gælder når du checker ind hverdage mellem 11-13 og 18-07 samt lørdage, søndage & helligdage.

ZONER DU REJSER I

DOT 001

Heraf **tillæg for rejse med metro:** 1,40 kr.

Zoner og prisberegning



^ Tidligere



10:13  10:30

M3

17 min, 0 skift

 Start/destination erstattet af ækvivalent stoppested

Pris & køb

Detaljer ^



Send



Følg




Udskriv

10:13 Østerport St. (Metro)




Metro M3 → via Nørrebro

17 min, 9 stop undervejs

 Toget har lav indstigning

10:30 Frederiksberg Allé St. (Metro)

 Start/destination erstattet af ækvivalent stoppested

Pris & køb

Tidsrabatten gælder når du checker ind hverdage mellem 11-13 og 18-07 samt lørdage, søndage & helligdage.

ZONER DU REJSER I

DOT 001, 002

Heraf tillæg for rejse med metro: 1,75 kr.

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

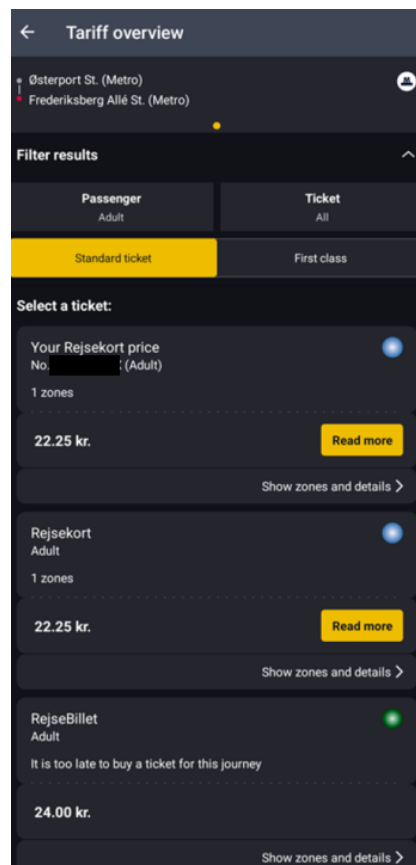
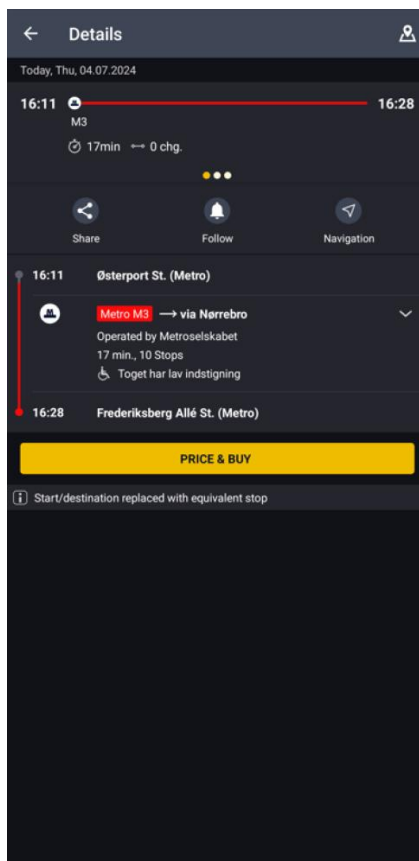


Læs dette om priser generelt

Din billet er kun gyldig på den strækning og i det omstigningsområde, som er påtrykt billetten. Det er beskrevet i ovennævnte rejseregler pkt. 2.4.1.”

Klageren svarede hertil:

” Hvis jeg vælger via Nørrebro St. får jeg samme svar, at 1 zone er nødvendig, se vedhæftede screenshots.
Jeres system har en fejl.



”

Metro Service fastholdt imidlertid fortsat kontrolafgiften og anførte:

” Jeg beklager, men du kigger på prisberegningen for rejsekort og ikke de zoner, som din rejse går igennem. Hvis du skal sikre dig en oversigt over de zoner, som din rejse går igennem, skal du klikke på ”zoner og detaljer” på den billet, du har valgt.



”

Hertil svarede klageren:

” Det ændre ikke på antal zoner om det er rejsekort eller alm. billet, hvordan er det på nogen måde brugervenligt at i tæller antal zoner forskelligt alt efter hvad man rejser med?

Hvis jeg skal gennem to zoner på en alm. billet så bliver det aldrig til en enkelt zone, om jeg vælger mit rejsekort eller ej. At prisen er anderledes skal reflekteres på prisen og ikke antal zoner i sælger mig.

I har en tydelig fejl i jeres zone system.”

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre medlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

”Da klageren skulle rejse fra Østerport st. i zone 01 til Frederiksberg Allé st. også beliggende i zone 01, valgte han ikke den korteste rute med Metro-Cityringen via København H i zone 01, men derimod den længere rute via Nørrebro st., som ligger i zone 02.

Da klagerens billet ikke var gyldig til zone 02, hvor kontrollen foregik, blev kontrolafgiften for manglende zone dermed pålagt klageren med rette.

Vi finder, at det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren misforstod informationen på Rejseplanen.dk, idet den information, som han kiggede på, vedrørte prisen for rejsen, hvis man rejser på Rejsekort, og hvis klageren havde klikket på ”Se zoner og detaljer”, ville han have fået informationen ”Zoner du rejser i: DOT 001 og 002”.

Det bemærkes, at det ikke er afgørende, hvilken zone slutdestinationen ligger i, men hvilke zoner man rejser igennem, idet man skal have billet til den ”dyreste” zone, jf. ringzonesystemet i Hovedstadsområdet.

Uagtet at ringzoneprincippet er uigennemsigtigt, var det forsat klagerens eget ansvar at søge information i overensstemmelse med den billettype, som han påtænkte at benytte til rejsen.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, og da der er stor omgøelsesrisiko ved at acceptere billetter til forkerte og færre zoner end den faktiske rejse, som gyldig rejsehjemmel, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.”

To medlemmer (Vibeke Myrtue Jensen og Rolf Høymann Olsen) udtaler:

”Da klageren foreviste en billet, som ikke var gyldig i zone 02, hvor kontrollen foregik, blev kontrolafgiften i selve kontrolsituationen pålagt klageren med rette.

Imidlertid finder vi, at Metro Service skulle have frafaldet kontrolafgiften ved den efterfølgende sagsbehandling hos Metro Service, da det efter vores opfattelse ikke fremgik tilstrækkelig tydeligt,

hvilke zoner, klageren skulle bruge til rejsen, da han søgte efter denne information på Rejseplanen.dk.

Vi har herved lagt vægt på, at den særdeles relevante information om de faktiske zoner, som rejsen forgår i, først vises under den relevante billettype – og efter at man har måttet klikke flere gange – selv om oplysningen ikke er afhængig af, hvilken billettype man anvender.

På denne baggrund finder vi, at det ikke fremgik tilstrækkelig tydelig for klageren, hvilke zoner rejsen faktisk foregik i, og det er i denne henseende uden betydning, at klageren kunne have fået informationen på anden vis, fx på Skånetrafikens hjemmeside, en informationstavle på Malmø station eller på Østerport st. således som anført af Metro Service.

Vi finder derfor, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. og endvidere skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskelskaber 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 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg rejste for nylig fra Malmö med en billet købt via Skånetrafikens app. Efter at have stået af på Østerport Station, tog jeg metroen til Frederiksberg Allé. Begge disse stationer er beliggende i zone 1.

Jeg rejste altså fra zone 1 til zone 1 og havde en gyldig billet til zone 1. Jeg fulgte rejseplanens anvisninger, som oplyste, at én zone ville være tilstrækkelig for denne rejse.

Efter en emailkorrespondance med rejsebureauet blev det dog tydeligt for mig, at de opererer med et separat zonesystem for rejsekort, som ikke afspejler det samme antal zoner, når man sammenligner med køb af en almindelig billet.

For at illustrere dette kan man søge på en rejse fra Østerport Station til Frederiksberg Allé via Nørrebro Station i rejseplanen. Her fremgår det, at rejsen kun kræver én zone ved brug af rejsekort. Ved at trykke på "detaljer" kan man se, at antallet af zoner for samme rejse varierer afhængigt af, om man bruger rejsekort eller køber en almindelig billet."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren modtog den 27. juni 2024 en kontrolafgift kl. 23:18 efter metroen havde forladt Nørrebro station. Klageren oplyste at skulle til Frederiksberg Allé station.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klageren fremviste en mobilbillet købt via Skånetrafikappen og som ikke var gyldig i zone 02, og der kunne ikke fremvises anden form for gyldig rejsehjemmel.

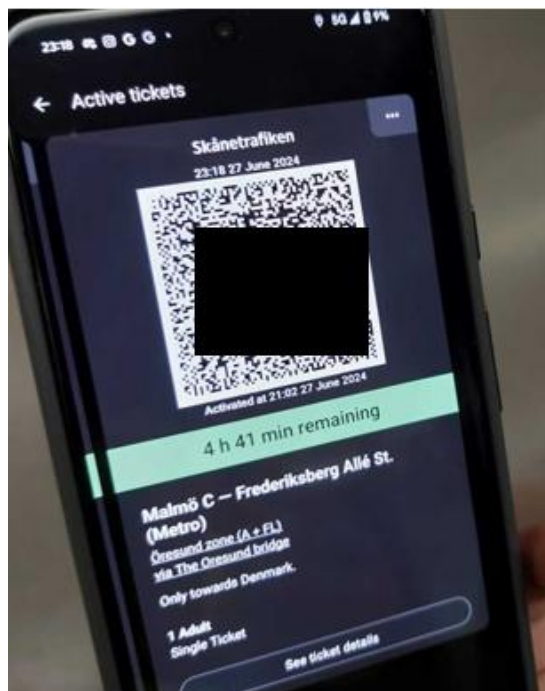
Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#), der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider.

Klagerens mobilbillet var købt **Fra Malmø C Til Frederiksberg Allé St.** (Metro) og gyldig i zonerne (A+FL) via Øresundsbroen.

Laver man en sådan søgning i appen, vil den anbefalede rejse være fra Malmø C mod Østerport med omstigning på København H, hvor der stiges om til Metroens M3 i retning mod Frederiksberg og herefter stiges af på Frederiksberg Allé St.

Denne anbefaling og rejseanvisning valgte klageren dog ikke at benytte, men kørte i stedet til Østerport, hvor han steg om til Metroen, hvor han valgte at tage metroen til Frederiksberg Allé via Nørrebro og Frederiksberg, hvilket bevirkede, at han kørte ind i zone 2 (zone E), som ikke var inkluderet i den købte billet.

Klagerens billet var gyldig til zonerne FL som dækker zonerne 01, 03 og 04, jf. [Vejledningsdokumentet](#) afsnit om rejse i Øresundsregionen, hvor nedenstående blandt andet fremgår:



Jf. Vejledningsdokumentets pkt. **10.2 Rejser i Øresundsregionen:**

Områderne/omstigningsområderne består af et antal af Hovedstadsområdet (TMH) og Skånetrafikens lokale takstzoner. I omstigningsområderne er billetter og kort gyldige til ubegrænset rejse med Movias busser, lokaltog og Metroen på hele rejsedatoen, uanset rejseretning. Dog er der på Øresundskort kun gyldighed til metroen hvis der ved køb heraf er valgt gyldighed i metro. I tog skal rejsen være fremadskridende.

og

Gyldighedsområde for billetter og kort

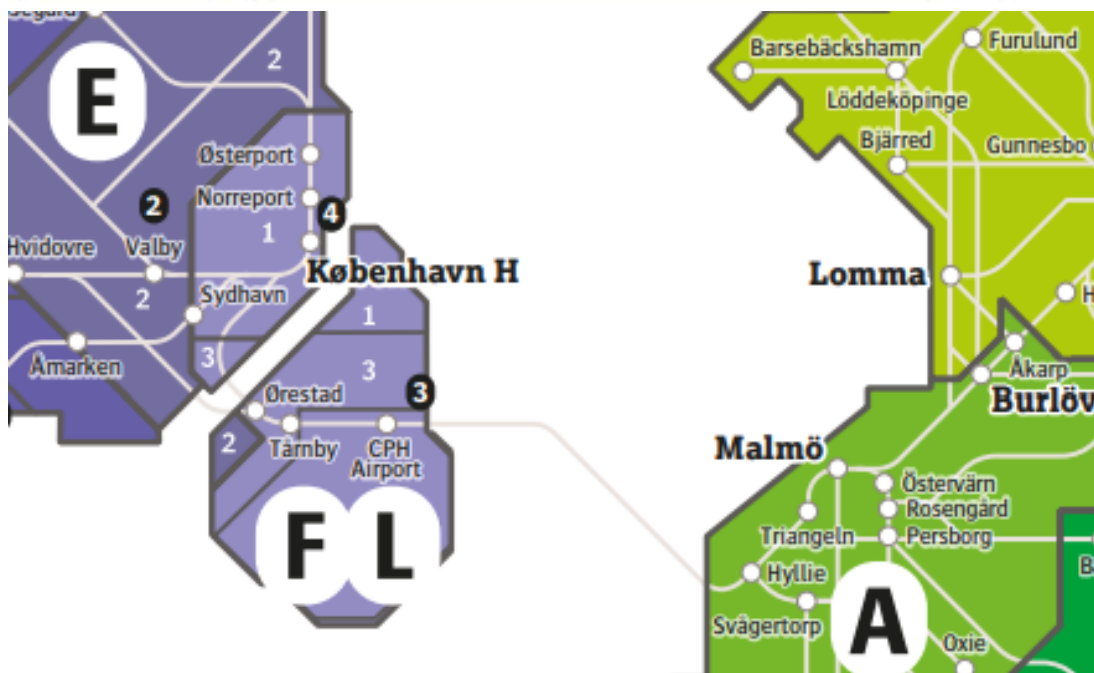
De sjællandske zoner 1 - 99 er samlet i et antal områder med hvert sit bogstav.

Det samlede omstigningsområde (altså der, hvor du lokalt kan køre videre med busser, tog og metro) er vist i en parentes med de bogstavområder, rejsen går igennem, adskilt af et plus. Billetterne gælder altså kun i de bogstavområder, der står på dem. De mulige omstigningsområder på den danske side er:

Via København – Malmø:

“(F+L)”, “(E+F+L)”, “(D+E+F+G+L)” eller “(Alle)”.

Zonerne kan også læses på Skånetrafikens hjemmeside og på informationstavle opsat på Malmø station - her fremgår nedenstående:



Af ovenstående er det tydeligt, at klageren har rejst i zone E (zone 2), som ikke var inkluderet på billetten.

Vi skal her nævne, at det er uden betydning, om der stiges af og på i zone E /zone 2. Når der rejses igennem denne zone, skal denne være inkluderet på rejsehjemmelen.

Af Vejledningsdokumentets punkt **3.2. Enkeltbilletter til lange rejser** fremgår det:

Ruter

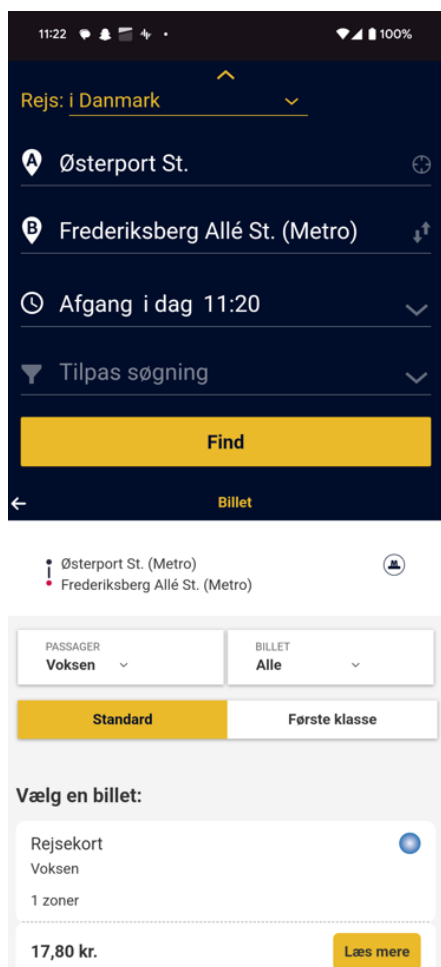
Når en billet indeholder en ruteangivelse, dvs. at der på billetten er angivet en via-zone, skal den anvendes på denne rute. På billetter, hvor der er angivet en via-zone, er billetten dog altid gyldig til en rute til samme destination, hvor ruten har samme pris eller er billigere, end den rute, der er betalt for.

I den konkrete sag hvor klageren måtte ønske at rejse via i zone E / zone 2, ville billetten koste 20 DKK mere (150 DKK contra 170 DKK).


Vi er uforstående overfor, at klageren har søgt en rejse på rejseplanen.dk, hvor der tages udgangspunkt i oplysningerne om rejse på rejsekort fra Østerport St til Frederiksberg Allé St., når klageren foretog den pågældende rejse på billet.

Havde klageren i stedet valgt at kigge på Enkeltbillet (*Se zoner og detaljer*), uanset om det var DOT eller DSB, ville det have været tydeligt, at en sådan rejse krævede 2 zoner (zone 1 og 2) for en voksen.

Der gælder særlige regler ved beregning af prisen på rejsekort, idet der her regnes i ”fugleflugtslinje i forhold til start- og slutdestination”, og da både Østerport og Frederiksberg Allé St. ligger i zone 1, fremgår der kun 1 zone – dog fremgår det under *Se zoner og detaljer*, at der rejses i både zone 1 og 2. Det er således vigtigt, at kunden orienterer sig om zonerne i forhold til den faktiske rejse tillige med den faktiske rejsehjemmel, der benyttes eller ønskes benyttet.



Vælg en billet:

Rejsekort 


Voksen

1 zoner 

17,80 kr.

Læs mere

Se zoner og detaljer >

RejseBillet 


Voksen

2 zoner

24,00 kr.

Køb

Se zoner og detaljer >

Enkeltbillet DOT 

Voksen

2 zoner 

24,00 kr.

Køb

Se zoner og detaljer >

Enkeltbillet DSB 

Voksen

2 zoner 

24,00 kr.

Køb

Rejsekort
Voksen
1 zoner

22,25 kr. [Læs mere](#)

PRIS FOR
1 zoner
TIDSRABAT
Ingen

Tidsrabatten gælder når du checker ind hverdage mellem 11-13 og 18-07 samt lørdage, søndage & helligdage.

ZONER DU REJSER I
DOT 001, 002

Heraf tillæg for rejse med metro: 1,75 kr.

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Læs dette om priser generelt

Enkeltbillet DOT
Voksen
2 zoner

24,00 kr. [Køb](#)

PRIS FOR
2 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 001, 002

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Læs dette om priser generelt

Enkeltbillet DSB
Voksen
2 zoner

24,00 kr. [Køb](#)

PRIS FOR
2 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 001, 002

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Læs dette om priser generelt

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler påhviler det altid kunden selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, samt at kunne fremvise denne på forlangende, jf.

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 ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

og ...

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.

På baggrund af ovenstående konstaterer vi således, at klageren ikke har fulgt den rejseanvisning, der fulgte med den valgte billet, og da klageren har rejst i en zone, der ikke var købt billet til, anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt, ligesom vi anser kontrolafgiften korrekt fastholdt ved den efterfølgende sagsbehandling.

Vi fastholder således vort krav på 750 kr."

Hertil har klageren bemærket:

"Fra da jeg købte billetten i Sverige, og indtil jeg nåede Danmark, fik jeg en opgave, der krævede, at jeg stod af på Østerport Station i stedet for at fortsætte direkte til Frederiksberg Allé. Jeg vidste, at det var muligt med den billet, jeg havde. Da jeg kort efter var færdig med opgaven, søgte jeg på rejseplanen for at finde ud af, hvor mange zoner der var mellem Østerport og Frederiksberg Allé. Jeg har ikke tid til at gennemgå skjulte menuer, så ved et hurtigt kig på de oplysninger, som rejseplanen umiddelbart viste mig efter søgningen, var det "1 zone".

Jeg står stadig fast på, at det er forvirrende, at jeres zonesystem beregnes forskelligt, alt efter om man rejser med en zonebillet eller rejsekort. Når jeg bruger mit rejsekort, rejser jeg ikke i fugleflugt – jeg tager metroen, og det burde afspejles i beregningen af zoner. At bruge forskellige metoder til beregning af zoner for billet og rejsekort skaber unødigt forvirring for kunderne.

Som pendler bruger jeg rejseplanen til at informere mig om zoner og ruter, og det er uforståeligt, hvorfor de oplysninger, jeg får vist, ikke er konsistente. I stedet for at give slutbrugeren skylden for at "ikke have informeret sig selv" bør I sikre, at systemet er brugervenligt og gennemsigtigt, så man undgår misforståelser som denne.

Jeg fulgte rejseplanens anvisninger og tog metroen i god tro om, at jeg havde den nødvendige billet til min rejse. Hvis jeres system viser misvisende information om zoner, bør det ikke være kundens ansvar at opdage det i tide. Dette burde være løst med en ensartet og korrekt visning af alle zoner, uanset hvilken type rejsehjemmel man benytter."

Hertil har indklagede bemærket:

” Hermed fremsendes vores kommentarer vedrørende ovenstående klagesag.

Klageren kunne have anvendt den købte billet til sin rejse med M3, hvis han havde valgt at tage M3 fra Østerport til Frederiksberg Allé via Kongens Nytorv (og Hovedbanen). Det skal her nævnes, at søges der på en rejse fra Malmö til Frederiksberg Allé, vil rejseplanen foreslå at tage toget til Hovedbanen, og der omstige til Metroen frem mod den indtastede til station. Det naturlige ville således have været at tage metroen via Hovedbanen.

Klageren vælger i stedet at rejse fra Østerport til Frederiksberg Allé via Nørrebro/Frederiksberg (hvilket er en længere rejse med i alt 9 stop).

Havde klageren valgt at rejse fra Østerport til Frederiksberg Allé via Kongens Nytorv/Hovedbanen, ville denne rejse kun have været på 6 stop.

Idet klageren imidlertid vælger at tage via Frederiksberg, kommer han ud i zone 2 (E), som hans billet ikke dækkede og som han ikke havde betalt for.

Vi må igen henvise til det i Vejledningsdokumentet beskrevne, det i de fælles landsdækkende rejse-regler anførte om billetter og brugernes forpligtelser, samt konsekvens ved manglende opfyldelse af reglerne.

Når man som i klagerens tilfælde, vælger at ændre den rejserute, som lå til grund for den købte billet, må det forventes, at kunden selv undersøger og tjekker, om den anskaffede billet dækker en eventuel ændret rejsevej/-rute. Havde klageren været i tvivl, ville det have været muligt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som forefindes på alle metrostationer. Disse opkaldspunkter sætter kunden i direkte kontakt med en operatør i vores kontrolrum, som er bemandet 24/7, og hvor operatøren vil kunne svare på alt, der vedrører metroen, herunder også billetspørgsmål.

Idet vi ønsker at behandle alle kunder ens, forholder vi os ved udstedelse af kontrolafgift og eventuel efterfølgende sagsbehandling hos kundeservice ikke til, hvorvidt der er tale om ny eller habil bruger af offentlig transport, en ung, en pensionist, en turist eller andre, vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men vi forholder os ikke til, hvad årsagen til manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel måtte være, men alene til om passageren ved billettering kan fremvise gyldig rejsehjemmel, altså om der er betalt for den foretagne rejse. Dette var ikke tilfældet her, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt ligesom kontrolafgiften ved den efterfølgende sagsbehandling er korrekt fastholdt.

På baggrund af ovenstående opretholder vi derfor vort krav om betaling af 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand