

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0175

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på sin mobilbillet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 14. juli 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. juli 2015

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 13. juli 2015 med metroen fra Femøren st. i zone 03, og hendes rejsehjemmel blev kontrolleret, efter metroen havde forladt Legravs park st. i zone 01. Hun skulle til Kongens Nytorv st. i zone 01.

Klageren fremviste sin 2-zoners mobilbillet, som var gældende fra zone 04. Klageren havde dermed ikke en gyldig rejsehjemmel til zone 01, idet en 2-zoners billet fra zone 04 kun er gyldig til rejse til zone 03.

Af stewardens note på kontrolafgiften fremgår det, at "*pax forklarede, at hun havde stået på femøren, og hun vidste, at hun skulle bruge 2 zoner, men sms app havde spurgt hvilken zone hun var i, og der havde hun trykket zoner 04 ved fejl*".

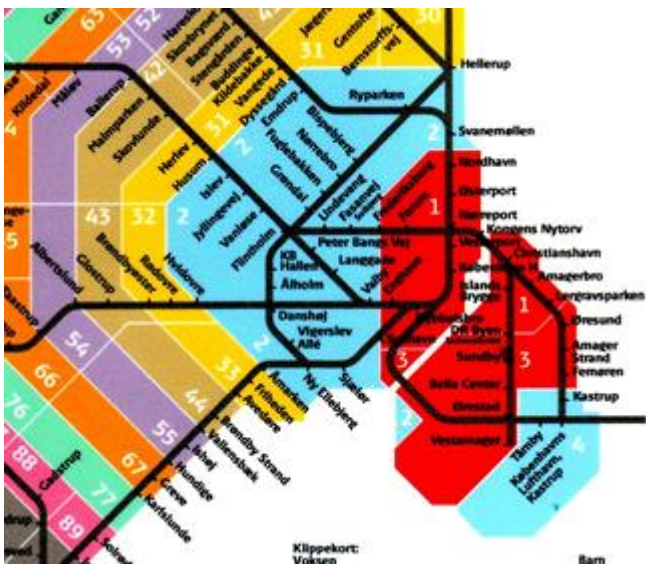
Den 14. juli 2015 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

Min rejse gik fra Femøren til Kgs.Nytorv hvortil jeg havde købt 2 zoner billet på mit mobil klippekort. Som noget nyt spørger appen hvilken zone man rejser fra, hvilket jeg ikke vidste. Desværre kom jeg til at trykke på zone 4 i ikke 3, på det lille kort på skærmen.

Således mener jeg altså at jeg havde korrekt billet, men havde trykket forkert på appen.

Derudover anførte klageren, at hun ikke havde til hensigt at snyde.

Metro Service fastholdt i e-mail af 15. juli 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for at have gyldigt rejsehjemmel. Ydermere henviste Metro service til, at der på alle stationer er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, såfremt passageren måtte have behov for hjælp og vejledning.



Zoneoversigt ved påstigning i zone 03

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret, og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun ved en fejl trykkede på zone 04 i stedet for zone 03, da hun ikke vidste, hvilken zone hun befandt sig, fordi applikationen ikke automatisk anførte zonenummer, som normalt,

at hun havde det korrekte antal zoner til sin rejse, men at hun trykkede forkert, samt,

at hun handlede i god tro.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften, og har til støtte gjort gældende,

at metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes,

at det er passagerens eget ansvar at sikres sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse,

at der på informationstavlerne på stationen er opsat et zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner,

at der skal tages udgangspunkt i den "røde zoner", som er den zone, der køres fra,

at der udover opkaldspunkterne på selve billetautomaterne, er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passageren måtte have behov for hjælp eller vejledning,

at billetappen virker på sådan en måde, at når man er indenfor en afstand af ca. 200-300 meter fra en zonegrænse vil man, når man benytter app'en, blive præsenteret for valget om fra hvilken zone man ønsker at købe sin billet. Dette for at sikre, at der ikke bliver udstedt forkert billet på baggrund af en evt. fejl i gps-lokaliseringen,

at muligheden for selv at vælge startzone er her således ikke anderledes end når man køber en mobil-billet via sms,

at når man har foretaget sit valg på telefonen vises et opsummeringsbillede på skærmen (se nedenstående indsatte eksempel), hvor det angives i hvilken zone man befinder sig og hvor mange zoner man er i færd med at købe, samt om det drejer sig om børn og/eller voksne foruden antal,

at det fremgår af de fælles rejseregler i pkt, 2.3., at kunden ved modtagelsen af rejsehjemmel skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede,



at der i denne sag ikke er tale om en systemfejl, men derimod en fejlbestilling fra klagers side samt med reference til De fælles Rejseregler afsnit 2.3. mener vi, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag og fastholder derfor vort krav om betaling af samme på 750,- kroner.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08.september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet

er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at hun ikke vidste, hvilken zone hun befandt sig i, da hun bestilte og købte mobilbilletten, og at hun derfor trykkede zone 04 som værende den zone, billetten skulle gælde fra.

Da klageren blev kontrolleret i zone 01, og billetten kun var gyldig til rejse til zone 03, havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt med rette.

Den omstændighed, at klageren har oplyst, at applikationen i alle andre tilfælde selv har fastlagt zonen, hvorfra billetten skulle være gældende, kan ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt til grund, at der på stationen var skiltning om, hvilken zone Femøren st. ligger i, at klageren ikke undersøgte dette, inden hun købte billetten, samt at der ifølge Metro Service ikke var tale om en systemfejl, men om en opsætning i applikationen som sikrer, at passageren ikke automatisk får udstedt en billet fra en forudbestemt zone i de tilfælde, hvor man befinder sig 200-300 meter fra en zonegrænse.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billetering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S ved Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Beløbet skal betales inden 30 dage og Metro Service udsender et girokort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015.



Tine Vuust
Nævnensformand