

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0271

Klageren: XX på vegne af YY
Stockholm, Sverige

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Forsøgte at købe sms-billet fra svensk mobilnummer.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. juni 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 31. juli 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens kæreste, som er svensk med svensk mobilabonnement, rejste den 1. juni 2012 med metroen fra Christianshavn station til Lufthavnen station. Klagerens kæreste har anført følgende om billetteringen: *"På Christianshavn station ville jeg købe en billet men maskinerne fungerede ikke. Jeg forsøgte mig med alle maskinerne på stationen men tilsyneladende var der ingen der ville tage imod mine danske kontanter eller mit svenske Swedbank via og master-kort, som ellers fungerer overalt i Danmark. Jeg besluttede derfor at købe en sms-billet. På siden af billetmaskinerne stod instruktionen til hvordan man gør. Jeg fulgte denne nøje, men fik ikke den besked tilbage, som fungerer som kvittering for købet."*

Klagerens kæreste steg herefter på metroen. Klokken 14:38 mellem Femøren station og Lufthavnen station, blev hun pålagt en kontrolafgift for manglende billet. På den elektroniske kontrolafgift er følgende note anført:

<Note>forsøgte købe sms billet på svensk telefonnummer fordi tvml ikke kunne acceptere Mastercard Debit, nægtede at skrive kvittering - 04-06-2012 12:49:09 - : fra Sverige</Note>

Klagerens kæreste anmodede den 4. juni 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet billetautomaten på Christianshavn station ikke virkede med hendes betalingskort, hvorfor hun forsøgte at købe en sms-billet efter instruktionerne på billetautomaten, der ikke oplyste, at tjenesten ikke kunne anvendes med en svensk telefon. Klagerens kæreste anførte, at hun ikke fik et svar efter afsendelsen af bestillingen af sms-billetten, og at hun derfor spurgte en metrosteward om

hvorvidt, hun havde skrevet bestillingen korrekt, hvilket denne bekræftede, at hun havde. Hun antog derfor, at sms-billetten var forsinket, hvilket kan ske ved systemet i Stockholm.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 23. juli 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt reglerne for køb af sms-billetter, hvor billetten skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning. Metro Service anførte desuden, at man for at kunne benytte systemet, skal sætte sig ind i det, og at sms-billetter kan købes fra svenske mobiler, såfremt mobilen har en Metro-app med kreditkortoplysninger indtastet.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service, om der var fejlmeldinger på billetautomaten den pågældende dag. Metro Service har svaret følgende:

"Det er korrekt, at billetmaskine TVM 111 var blevet smadret kl. 7:08, men den blev repareret og var funktionsdygtig igen fra kl. 13:20.

Billetmaskine TVM 112 har solgt hele dagen.

Begge maskiner burde dog have været oppe at køre igen i løbet af formiddagen, hvor der var teknikere ude på stationen.

Til venlig orientering vedhæftet plakat/vejledning, som på daværende tidspunktet var opsat vedrørende køb af sms-billetter.

Teksten nederst er:

"Prisen på en sms-billet er billetprisen + alm. sms-takst. Sms-billet gælder for bus, tog og Metro i hele hovedstadsområdet. Sms-billet kan anvendes hos alle danske mobiltelefonudbydere med undtagelse af enkelte mindre udbydere og taletidskort fra Telia. Beløbet trækkes automatisk over din telefonregning. Billetten skal fremvises på forlangende. Sms-billet kan ikke ombyttes eller ændres. Det er forbudt at ændre og videresende sms-billet. Dette kan medføre bødestraf. Læs mere om sms-billetter på www.1415.dk."

Sekretariatet har videre spurgt om MaterCard Debit er et betalingskort, som ikke kan anvendes i Metroen. På hjemmesiden fremgår følgende tekst:

Billetter

I Metroen bruger du de samme billetter, klippekort og abonnementskort, som også gælder til busser og tog i Hovedstadsområdet. Læs mere om takstregler og abonnementskort på informationstavlerne på stationerne eller på www.m.dk. Billetter og klippekort købes i automater, der er opstillet på Metrostationerne. Der kan kun benyttes mønter og Dankort, Visakort mv.

Hvis du ikke har en gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse.

Se mere om priser, billetter, kontrolafgifter og zonesystemet på www.m.dk

Metro Service har svaret følgende: "Vores billetautomater tager også Mastercard debit".

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hans kæreste ikke kunne købe billet i billetautomaterne på Christianshavn station,

at kæresten ved forsøg på køb af sms-billet fulgte anvisningerne på billetautomaterne nøje,

at der intet stod om, hvorvidt servicen kun kunne benyttes af danske numre, hvorfor kæresten antog, at servicen også gjaldt for svenske numre,

at kæresten forklarede en metrosteward at hun havde en svensk mobil og foreviste ham bestillingen, og metrostewarden sagde, at det så rigtigt ud, men at der kunne gå et par minutter, før sms-billetten kom frem,

at ventetid mellem bestillingen af sms-billet og modtagelse af denne er normalt ved bestilling af sms-billetter i Stockholm,

at danske kontrolafgifter er dyre, især for en svensk studerende,

at mange internationale rejsende med stor sandsynlighed vil begå den samme fejl,

at det burde fremgå tydeligere end blot mellem linjerne, at sms-billettservicen ikke kan benyttes af udenlandske mobilnumre, samt

at en metrosteward opfordrede kæresten til at stige på toget, uden at informere om, at hun ville få en kontrolafgift såfremt billetten "*som nok skal komme snart*", ikke kom frem.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at den konkrete sag er blevet undersøgt hos Unwire, og der er ikke registreret køb eller købsforsøg på det pågældende telefonnummer,

at der ikke kan købes sms-billetter med udenlandske telefonabonnementer, medmindre købet foregår via en app og foretages via kreditkort,

at følgende fremgår af den instruks, som sidder på siden af billetautomaterne, som klageren siger, at kæresten har fulgt: *"Tjek at du har fået din billet, før du står på."* samt *"Sms-billetten kan anvendes hos alle danske mobiltelefonselskaber med undtagelse af enkelte mindre udbydere og tale-tidskort fra Telia."*,

at det fremgår af reglerne for køb af sms-billetter, at billetten skal være modtaget før ombordstigning, samt at såfremt billetten ikke modtages inden få minutter, må man bestille en ny eller købe billet i en automat, hos en chauffør eller i billetsalget,

at idet klagerens kæreste ikke modtog en sms-billet, skulle hun have anskaffet sig gyldig rejsehjemmel på anden vis, eventuelt ved køb af billet eller klippekort i en billetautomat,

at såfremt en passager har problemer med køb i billetautomaten, findes der på selve automaten et opkaldspunkt, som kan benyttes til at sætte passagerens i forbindelse med kontrolrummet, samt

at der på alle stationer findes gule opkaldspunkter som kan benyttes, såfremt passageren har spørgsmål.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Det er påtrykt på billetautomaterne, at sms-billetter kan anvendes af danske mobilnumre. Klagerens kæreste kunne således ikke købe billet fra sin svenske telefon med mindre hun anvendte den applikation, som Metro Service har omtalt i nærværende klagesag, hvor betalingen foregår via indtastet betalingskort.

Klagerens kæreste steg om bord på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig billet, og hun kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at den ene automat var i drift og kunne modtage MasterCard Debit.

Det af klageren oplyste om, at hans kæreste blev opfordret af en metrosteward til at stige på metroen før modtagelse af en gyldig sms-billet, er udokumenteret og er ikke oplyst før sagens behandling i ankenævnet, hvorfor denne oplysning ikke kan lægges til grund.

Ankenævnet bemærker, at stewardens oplysning om, at det kan tage tid, før billetten kommer, ikke automatisk kunne betragtes som en opfordring til at stige om bord, inden billetten var kommet.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens kæreste skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand