

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0426**Klageren:** X på vegne af Yog Z
2880 Bagsværd**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** To kontrolafgifter á 375 kr. samt to rykkergebyrer på 100 kr. i alt 950 kr., for manglende billettering via Mobil-applikation.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:?****Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. december 2013.**Sagens omstændigheder:** Klagerens to sønner på henholdsvis 13 og 14 år rejste den 4. juli 2012 med metroen mod Femøren.

Ifølge klageren havde drengene inden påstigningen uden held forsøgt at købe billet via Mobilbillet applikationen, hvorefter de var steget på metroen. På metroen havde de henvendt sig til en steward og forklaret situationen, hvorefter stewarden havde givet dem "en løftet pegefinger" og sagt, at man ikke kunne stole på applikationen.

Den 26. november 2012 modtog klageren rykkerskrivelser for manglende betaling af to kontrolafgifter, som var udskrevet den 4. juli kl. 16:55 til sønnerne.

Klageren henvendte sig den 26. november 2012 til Metro Service og anmodede om annullering af kontrolafgifterne, idet hun gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 6. december 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, reglerne omhandlende sms-billetter, samt mulighed for anden billettering.

Udskrift fra Unwire:

Købstidspunkt	
111	Torsdag 16. august 2012, 16:46
111	Torsdag 16. august 2012, 16:45
111	Fredag 20. april 2012, 17:57

Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Status
2 zoner bam	Applikation	JCB	TDC		ANNULERET
2 zoner bam	Applikation	JCB	TDC		ANNULERET
2 zoner bam	Applikation	Visa Electron	TDC		AFLEVERET

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun den 26. november 2012 modtog en rykkerskrivelse for manglende billettering for sine to drenge, da de den 4. juli 2012 var på vej til Cirkus Summarum v/10-øren,

at drengene forgæves prøvede at købe billet via Metro Mobilbillet Applikation, og da den ikke virkede, steg de på toget. De kontaktede stewarderne med det samme for at fortælle, hvordan det hang sammen; nemlig at de var på vej til cirkus, og at de skulle med det pågældende tog for at nå det til tiden. Efter en løftet pegefinger om at man ikke kunne stole på applikationen (hvorfor ikke?) fik de lov til at gå,

at de gik ud fra, at de efter den reprimande slap med en advarsel, og de har heller ikke modtaget nogen kontrolafgifter før nu - næsten 5 mdr. senere - hvor de oven i købet har fået en rykker,

at hendes drenge har handlet korrekt og ansvarligt, og at hun ikke synes, det er rimeligt, at de skal betale for den manglende billettering,

at drengene ikke var ude på at snyde for at betale kontrolafgift, men de kontaktede selv stewarderne. Da de var på egen hånd og skulle til nå frem til cirkusforestilling til bestemt tid, valgte den ældste af sønnerne at tage initiativ til denne handling, sådan at de kunne nå frem til tiden. Det vurderer hun som værende en meget ansvarlig handling med overblik af en 14-årig, der også har ansvar for sin lillebror,

at drengene husker, at de skulle opgive navne og fødselsdatoer, men de fik ikke udleveret en kontrolafgift,

at Metro bør skelne mellem snyderi, og ærlig og ansvarlig handling. Hun er stadig meget overrasket og rystet over, at Metro ikke skelner i sådanne sager, om hvorvidt hensigten er snyd = bevidst uansvarlighed, eller om der er reel og ærlig intention bag denne sag – ikke mindst, når det handler om børn/unge, der er på vej ind i voksenverdenen, hvor de værdier, de er opdraget med, står sin prøve. Hendes søn handlede ansvarligt ved at kontakte stewards i stedet for "at stikke af",

at det er meget fint, at der findes disse tracking-metoder til at se, hvad der er sket på hendes søns telefon, dog er det jo ikke bevist for, om han har prøvet at købe billetter via applikationen. Hun ved, at han prøvede - hun prøvede også selv fra sin egen telefon, da han fortalte, at det ikke virkede. Hun kunne heller ikke købe billet. 498 købte billetter er ikke bevist for, at det kunne lykkes for alle, der prøvede, kun at det er lykket for nogle – og de var heldige,

at hun i øvrigt har prøvet at bestille billet flere gange ved andre lejligheder, hvor det heller ikke virkede - og hvor man så giver op. Det får Metro ingen bøde for, samt

at de først næsten 5 måneder senere modtager kontrolafgiften – og der oveni rykkergebyr.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at Metro Service har været i dialog med de to stewards, der har udskrevet kontrolafgifter til klagerens sønner. Desværre kan de ikke huske den konkrete sag,

at for at kunne udskrive en kontrolafgift, skal stewarderne enten se noget ID, eller også skal de som minimum have navn og fødselsdato på den person, der skal modtage kontrolafgiften. Med disse minimums-informationer kan de slå personens data op i CPR-registeret, og dermed have grundlaget for at kunne udstede kontrolafgiften. Havde der været tale om at give klagerens sønner en "løftet pegefinger", ville stewarderne ikke have haft behov for at få navne og fødselsdata på drengene,

at såfremt der havde været tale om, at drengene, efter afgivelse af de nødvendige oplysninger, havde valgt at forlade toget eller stationen uden at have taget imod kontrolafgifterne, har stewarderne et afkrydsningsfelt til rådighed, hvor de kan markere, at personen ikke have fået kontrolafgiften udleveret. Dette afkrydsningsfelt var ikke markeret, og sammenholdt med det faktum, at stewarderne havde fået de relevante personoplysninger, er der intet, der understøtter klagerens påstand,

at det derfor er Metro Services opfattelse, at kontrolafgifterne er udskrevet og udleveret til klagerens sønner. Hvad sønnerne har gjort med kontrolafgifterne efterfølgende, kan de af gode grunde ikke vide. Da de steward, der har udstedt kontrolafgifterne til klagerens sønner, ikke kan huske den konkrete sag, er det desværre ikke muligt at få verificeret, hvad de evt. skulle have sagt om Metro-billet-Applikationen,

at det er undersøgt, om der skulle være registreret fejl i Unwires system den 4. juli 2012 – dette er ikke tilfældet,

at i sagsbehandlingen over kontrolafgifter skelnes der ikke til, om der er tale om snyd eller ej men alene til de fakta, der foreligger, samt

at klageren anfører, at sønnerne var steget ombord, uden gyldig billet. Forklaringen er, at applikationen på telefonen ikke virkede. Metro Service har undersøgt om der er foretaget andre køb via applikationen på det pågældende tidspunkt – og det er der. Nedenstående viser en billet, der er købt kl. 16:17, og under linjen "Systemmeddelelser", ville der stå, hvis der var problem med appli-

kationen. I tidsrummet 16:15 til 16:45, i hvilket må formodes at være i det tidsrum, klagerens sønner er steget ombord, er der solgt 498 billetter med applikationen som salgskanal. Der er således intet, der tyder på, at der har været problemer med applikationen.

Købstidspunkt: Onsdag 4. juli 2012, 16:17
Operatør: TDC
Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer

Status: NUL

System meddelelser

- Der er ingen system meddelelser

Planlagte service vindue

- Ingen planlagte service vinduer

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.

Af rejsereglerne omhandlende billet og kort for hovedstaden fremgår det følgende om billetter købt via applikation;

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller blade efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.

Bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b har følgende ordlyd:

“For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.”

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at sønnerne valgte at stige ombord på metrotroen på trods af, at de ikke havde nogen gyldig billet. Sønnerne kunne dermed ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvorfor kontrolafgifterne blev pålagt med rette.

Ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at klagerens sønner alene modtog en “løftet pegefinger” ved mødet med stewarden, idet de oplyste navn og adresse, hvortil senere rykkerskrivelser blev sendt.

Ankenævnet lægger derudover til grund, at drengene inden påstigning havde mulighed for enten at billettere på anden vis, f.eks. køb af sms-billet, i billetautomat, eller at de kunne have kontaktet servicecenteret via de gule opkaldspunkter på stationen for dermed at modtage vejledning.

Klagerens sønner undlod dette, og har dermed ikke gjort tilstrækkeligt for at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Deres oplysning om at skulle nå i cirkus kan ikke føre til noget andet resultat.

Endelig lægger ankenævnet som oplyst af Unwire til grund, at der ikke var tekniske problemer med applikationen den 4. juli 2012, hvorfor det ikke kan afvises, at det manglende billetkøb skyldtes manglende dækning på mobilnetværket.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, der fritager klagerens sønner for betaling af kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Da kontrolafgifterne ikke blev betalt inden betalingsfristens udløb, var Metro Service berettiget til i medfør af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at sende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til dem hver.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af to kontrolafgifter á 375 kr. samt to rykkergebyrer á 100 kr. i alt 950 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnformand