

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0038

Klageren: XX
2920 Charlottenlund

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet påstigning på metro inden modtagelse af sms-billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 7. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 31. januar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 7. januar 2012 med tog og metro for at komme til Kastrup Lufthavn. Klageren havde et periodekort med zonerne 30, 01 og 02 og ville på Charlottenlund station købe yderligere to zoner for at have zoner nok til at komme til Lufthavnen. Han kunne i midlertidig ikke finde en billetautomat, der var i drift, og besluttede sig i stedet for at købe de resterende to zoner på Nørreport station.

På Nørreport station fandt klager heller ikke en billetautomat, der var i drift, og henvendte sig derfor i en kiosk på stationen, hvor han blev oplyst om at købe en sms-billet, da kiosken ikke solgte billetter.

Herefter gik klageren til metroperronen, hvor han ifølge det oplyste forgæves forsøgte at købe en sms-billet to gange, men begge gange modtog en besked med ordet "Fail" tilbage. Det fremgår ikke af Unwire-udskriften, at klageren har modtaget to beskeder med ordet "Fail", men kun af klagerens telefon.

Ifølge klageren steg han herefter på metroen, hvor han igen bestilte en sms-billet, men han nåede ikke at trykke "ja" før en steward kontrollerede hans rejsehjemmel. Kontrollen foregik efter Kastrup station i zone 4, hvortil klagerens periodekort ikke var gyldigt.

Klokken 11:25 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Det fremgår af Unwire-udskriften, at klageren har bestilt to sms-billetter, henholdsvis klokken 11:07 og klokken 11:16. Ingen af de to billetter blev bekræftet indenfor tidsrammen, hvorfor købet blev annulleret.

Udskriften fra Unwire ser således ud:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. januar 2012, 11:07:20	Billet bestilt	←	Nørreport 2 voksen
7. januar 2012, 11:07:20	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
7. januar 2012, 11:07:31	Validerings SMS modtaget	→	
7. januar 2012, 11:11:35	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående valideringsbesked udløbet	→	
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. januar 2012, 11:16:50	Billet bestilt	←	Nørreport 2 voksen
7. januar 2012, 11:16:50	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
7. januar 2012, 11:16:55	Validerings SMS modtaget	→	
7. januar 2012, 11:21:20	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående valideringsbesked udløbet	→	



Klageren anmodede efterfølgende Metroservice om at annullere kontrolafgiften, idet han henviste til, at han ikke havde kunnet købe en billet i hverken Charlottenlund stations eller Nørreport stations billetautomater, samt til at han forgæves forsøgte at købe sms-billet to gange på metrostationen, og derefter en enkelt gang i metroen, virkede, men som han ikke nåede at bekræfte, før han blev pålagt en kontrolafgift.

Metroselskabet afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt reglerne for køb af sms-billet, hvorefter man skal have modtaget endelig og gyldig sms-billet inden påstigningen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han var klar over, at han manglede to zoner i tillæg til sit periodekort for at have gyldig rejsehjemmel til at rejse med metroen til Kastrup lufthavn,

at disse to zoner ikke kunne erhverves i hverken Charlottenlund stations eller Nørreport stations billetautomater, da disse var ude af drift,

at han ikke benyttede de gule opkaldspunkter, som sætter passagerer i forbindelse med kontrolrummet, da han forstod disse som værende nødtelefoner, og at han ikke var klar over, at disse kunne benyttes ved problemer med at købe billetter i automaterne på stationerne,

at han forsøgte at købe en zonebillet i en kiosk på Nørreport station, hvilket han blev oplyst ikke var muligt, men efter vejledning af personalet i kiosken besluttede han sig for at købe en sms-billet,

at han forsøgte at købe en sms-billet to gange på metrostationen men fik en besked tilbage med ordet "Fail" på trods af, at han havde penge på sin mobiltelefon til at købe billetten for,

at han ikke kunne blive yderligere forsinket på sin rejse til Kastrup lufthavn og derfor steg på metroen uden at have modtaget en gyldig sms-billet,

at han efter påstigningen af metroen igen bestilte en sms-billet, men ikke nåede at validere denne før han blev pålagt en kontrolafgift af metro-stewarden, samt

at har prøvet at anskaffe sig de resterende to zoner han manglede, og at han ikke har forsøgt at snyde.

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

at klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. klokken 11:25 i metroen mellem Kastrup station og Lufthavnen for manglende zoner,

at metroen kører, som de andre kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at man ved billetkontrol skal kunne vise gyldig billet eller kort på forlangende, og at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.,

at det i forbindelse med omstigning fra S-tog til metroen har været muligt for klager at købe til-lægsbiller i en af billetautomaterne på metrostationen under Nørreport station,

at hvis man oplever at man ikke kan benytte billetautomaterne på stationerne, kan man benytte de gule opkaldspunkter som findes i alle tog og på alle stationer, disse opkaldspunkter sætter pas-sageren direkte i forbindelse med kontrolrummet, som er betjent døgnet rundt,

at det fremgår af rejsereglerne i forbindelse med brug af mobilbilletter, at rejsen ikke må påbe-gyndes uden at passageren har en gyldig billet og at klageren to gange har bestilt en sms-billet, men ikke har bekræftet valideringsbeskeden med "JA", således at der ikke er sket et køb af sms-billet,

at der gik omkring 8 minutter fra, at klageren modtog beskeden om "DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstatsområdet" til, at klageren bekræftede med "JA", samt

at der ikke er registreret fejl hos teleoperatøren omkring det tidspunkt, hvor klageren bestilte og bekræftede sin sms-billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af § 23 fremgår, 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.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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. 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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

Den konkrete sag:

Ifølge Metroselskabets rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, fra rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af sms-billetter. Klageren var ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 04, idet hans periodekort ikke var gyldigt i denne zone. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg på metroen uden af have modtaget nogen sms-billet på sin telefon. Det fremgår af Unwire-udskriften, at klageren bestilte to sms-billetter, men at disse ikke blev bekræftet inden for fristen på et minut, hvorefter købene blev annulleret. Klageren steg derfor på metroen uden gyldig rejsehjemmel og må selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig sms-billet ved en efterfølgende kontrol.

De meldinger om "fail", som klageren modtog på sin telefon, må være meddelelser til brugeren om, at beskeden ikke har kunnet afsendes fra telefonen. Under hensyn til, at klageren på dette tidspunkt efter det oplyste befandt sig på Nørreport stations metro perron, kan ankenævnet ikke afvise, at meldingen skyldtes fx manglende forbindelse på klagerens telefon. Dette underbygges af, at det var muligt kl. 11:15 at sende beskeden "ja", hvor metroen i mellemtiden må antages at have transporteret klageren til et sted, hvor hans telefon (igen) kunne opnå forbindelse. Klageren burde efter ankenævnets opfattelse inden påstigning have forsøgt at opnå forbindelse på telefonen ved at gå op fra perronen.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften.

Ankenævnet beder dog Metro Service overveje, om det kan skiltes til passagererne, at der kan være dårlig dækning nede på selve metro-perronen, således at mobil-billetter bedst bestilles, inden man går ned på perronen.

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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved