

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0214

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

CVR nummer: 21 26 38 34

Klageren reklameret til indklagede: Den 2. september 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 10. september 2015

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da klageren rejste på en børnebillet.

Parternes krav: Klageren ønsker annullering af kontrolafgiften.
Indklagede fastholder betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 19. april 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

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

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 21. august 2015 med metroen og havde inden påstigningen købt en 2 zoners børnebillet via sit mobilklippekort samt en cykelbillet i en billetautomat. Ifølge klagerens oplysninger, troede han, at han havde købt et voksen 2-zoners klippekort.

Da metroen havde forladt DR Byens st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor det viste sig, at klageren havde købt en børnebillet og ikke en voksenbillet. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Af stewardens noter fremgår det "voksen på barne billet".

Den 2. september 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde blandt andet gældende, at han ikke havde set, at det var en børnebillet, og at det måtte bero på en fejlindstilling i app'en, som hver gang vælger børnebillet, i stedet for en voksenbillet. Han oplyste ligeledes, at han bruger læsebriller, og måske derfor ikke så, at det ikke var den korrekte billet.

Den 4. september 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

Under sagens behandling i ankenævnet har klageren fremført nedenstående:

"Jeg har fuld forståelse for, at ankenævnet vil træffe afgørelse ud fra et så oplyst grundlag som muligt. I den konkrete sag overskrider Metro Service imidlertid svarfristen helt urimeligt. I alle andre offentlige instanser har f.eks. borgere ingen muligheder for at få deres partshøring medtaget, hvis de ikke overholder svarfristen. Jeg har ingen forståelse for at Metro service skal have en særlig begunstiging. Sagen bør vurderes uden Metro Service seneste udlægning. Jeg ønsker oplysning om mine muligheder for at klage over ankenævnets behandling af sagen, såfremt ankenævnet fastholder en udstrakt hensyntagen til den ene part: Metro service.

Jeg vil alligevel udtale mig til deres udlægning:

Metro service oplyser, at jeg forinden rejsen har foretaget en anden rejse på voksenbillet, og dette er sket, efter jeg har oprettet min søns klippekort. Jeg kan oplyse, at min telefon må være blevet forud indstillet uden mit vidende til børnebillet ved påbegyndelse af rejse pågældende aften den 21. august. Næste gang jeg skulle benytte mig af mit mobil klippekort, slog den igen automatisk hen på børnebillet. Jeg var da ekstra opmærksom, da jeg nu havde fået en bøde. Jeg fandt ud af at gå ind i indstillinger i app'en og ændre det til voksen billet. Jeg har ikke tidligere været inde i denne app's indstillinger, og ingen andre har adgang til min telefon. Jeg kan derfor kun slutte mig til, at der må være sket en elektronisk overføring omend forsinket fra den ene telefon (min søns) til den anden (min). Metro service anfægter dette ved at begrunde, at jeg har foretaget to rejser efter indstillingen på min søns telefon - jeg vil omvendt sige: at med alle andre elektroni-

ske bankoverførsler sker der en forsinkelse, før man f.eks. på netbank kan se dette. Så ændringen i indstillingen er muligvis først trådt i kraft midt på dagen.

Jeg kan forestille mig, at man enten hos Metro Service, som sikkert har adgang til alle data eller i min mobil telefons historik eller app'ens vil kunne se, at der er sket en ændring i indstillinger to gange og hvordan. (en ændring pga. elektronisk overføring og en ændring på grund af min manuelle påvirkning).

Jeg stiller gerne min mobiltelefon til rådighed for en sådan teknisk undersøgelse – Jeg beder amtsankenævnet give mulighed herfor og ønsker derfor en udsættelse af en afgørelse før dette har fundet sted.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nævnet ønsker at træffe afgørelse på så oplyst et grundlag som muligt, hvorfor ankenævnet accepterer, at Metro Services kommentarer indgår i sagen. Ankenævnet har i tidligere sager kritiseret Metro Services svartider og henleder på ny Metro Services opmærksomhed herpå.

Den 20. september 2013 blev klageren billetteret i metroen, og kunne kun forevise en børnebillet selvom han er voksen. Denne billet var købt via hans mobilklippekort.

Klageren havde dermed ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klageren har oplyst, at applikationen på hans telefon automatisk stod indstillet til børnebillet, efter at han få dage forinden havde installeret applikationen på sønnens telefon og indstillet denne til børnebillet og tilknyttet sin bankkonto til begge applikationer.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at det skyldtes en teknisk fejl ved applikationen, da klageren købte en børnebillet den 21. august 2015. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at sønnens applikation blev installeret den 7. august 2015, og at klageren i perioden frem til den 21. august 2015 adskillige gange havde købt voksenbillet på sin egen applikation.

Det bemærkes herved, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at der her er tale om et område, hvor der er mulighed for omgåelse af reglerne om at betale fuld pris for sin billet, hvis det accepteres, at en voksen rejser på en børnebillet til halv pris.

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

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har bl.a. gjort gældende, at

"Jeg købte en 2 zoners billet over mit klippekort på min mobiltelefon og en cykelbillet over automaten, da det er meget dyrere at købe begge dele på mobiltelefonen. Jeg satte mig ind i metroen på vestamager station og fremviste mine biletter ved kontrol - det viste sig at jeg ved en fejl havde en børnebillet istedet for en voksenbillet - hvilket jeg slet ikke kunne forstå i situationen. Kontrolløren var fuldt klar over at jeg ikke havde haft til hensigt at snyde, hvilket han også ville skrive et notat om, desuden bevidnede min fuldgyldige cykelbillet også herom, som han også tog et billede af - Han sagde at han bestemte syntes at jeg skulle sende en anmodning om at I ville frafalde kontrolafgiften, men at han var nødt til at registrere mig. Jeg er lige begyndt at bruge læsebriller, så jeg tilskrev i første omgang at jeg nok var kommet til at taste forkert. Næste gang jeg skulle købe en billet på min mobiltelefon registrerede den automatisk et valg af børnebillet som udgangspunkt - og på den måde fandt jeg årsagen til fejlen: Få dage forinden havde jeg oprettet appen Mobilbiletter til min søn XXXX og registrerede at han skulle bruge børnebiletter. Pengene trækkes fra min bank.

Problemet er så at appen opfatter registreringen "børnebiletter" som gældende for os begge, selvom vi har to klippekort og to forskellige telefoner og telefon numre - det eneste der er fælles er at pengene trækkes fra samme konto. Det er ikke noget der oplyses om ved den registrering, og jeg har derfor ikke haft den fjerneste anelse om at det kunne ske - synes også det er stærkt kritisabelt, at man i en familie ikke kan registrere to forskellige typer biletter -et til voksne og et til børn, når det ellers sker på to forskellige telefoner med forskellige telefonnumre. For at bevidne dette er I velkomne til at se bestilling af app og køb af klippekort på min søns telefon, der har telefonnummer: XXX. Jeg har efterfølgende gået ind under indstillinger på min telefon, så den ikke lænere automatisk tror at jeg skal have børnebillet - beskeden som den altså uden mit vidende, har fået fra min søns telefon.

Jeg har ikke haft til hensigt at snyde - Jeg har ikke tidligere kørt med utilstrækkelig rejsedækning. Jeg er ikke skyld i at app'en Mobilbiletter / D.O.T. ikke kan registrere to forskellige typer biletter, selvom det er på to forskellige telefoner med to forskellige telefonnumre, når pengene trækkes fra samme konto.

Jeg håber meget på at Kontrolafgiften frafaldes eller i det mindste nedsættes væsentligt."

Indklagede har bl.a. gjort gældende, at

"Indledningsvis skal vi dybt beklage, at vi ikke har besvaret ovennævnte klagesag førend nu. Det skyldes en misforståelse og at sagen dermed er landet mellem to stole.

Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 21. august 2015 kl. 22.15 på strækningen DR Byen station – Nørreport station. Klager fremviste et barne-clip på mobiltelefonens app-klippekort. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse skriver klager blandt andet:

at registrere mig. Jeg er lige begyndt at bruge læsebriller, så jeg tilskrev i første omgang at jeg nok var kommet til at taste forkert. Næste gang jeg skulle købe en billet på min mobiltelefon registrerede den automatisk et valg af børne billet som udgangspunkt - og på den måde fandt jeg årsagen til fejlen: Få dage forinden havde jeg oprettet appen Mobilbilletter til min søn [redacted] og registrerede at han skulle bruge børnebilletter. Pengene trækkes fra min bank.
Problemet er så at appen opfatter registreringen "børnebilletter" som gældende for os begge, selvom vi har to klippekort og to forskellige telefoner og telefon numre - det eneste der er fælles er at pengene trækkes fra samme konto. Det er ikke noget der oplyses om ved den

1

registrering, og jeg har derfor ikke haft den fjerneste anelse om at det kunne ske - synes også det er stærkt kritisabelt, at man i en familie ikke kan registrere to forskellige typer billetter -et til voksne og et til børn, når det ellers sker på to forskellige telefoner med forskellige telefonnumre. For at bevidne dette er I velkomne til at se bestilling af app og køb af klippekort på min søns telefon, der har telefon nummer: [redacted] Jeg har efterfølgende gået ind under indstillinger på min telefon, så den ikke længere automatisk tror at jeg skal have børnebillet - beskeden som den altså uden mit vidende, har fået fra min søns telefon.

Imidlertid må vi afvise klagers teori om, at de indstillinger der er foretaget på sønnens telefon skulle have indflydelse på faderens telefon og begrundet det således:

I modsætning til, de nu udfasede, papirklippekort, som fandtes i forskellige udgaver/farver afhængigt af zonerne, findes der nu kun én type mobilklippekort. Man køber et mobilprodukt via

mobiltelefonens app, på 20 zoner og klipper så det relevante antal zoner på kortet, alt afhængigt af om man er barn eller voksen samt rejsens længde.

Når man har købt produktet i appen ligger det på telefonen, hvorfor fx internetforbindelse ikke er en forudsætning for at klippe på kortet. De indstillinger man måtte foretage for det produkt man har købt i appen, er således indstillinger man foretager på telefonen, og ikke noget der ligger i cyberspace. Fra hvilken konto / betalingskort klippekortet er betalt har ingen indflydelse på indstillingerne.

Ovenstående underbygges yderligere af historikken for såvel far som søns køb af mobilprodukter hos Unwire (se vedhæftede PDF-fil):

Til sønnens mobilnummer (xxxxxxx) er der købt et klippekort den 7. august 2015. Sønnens klippekort kommer dog først i anvendelse den 26. august, hvor der bliver klippet 3 zoner til et barn. Klager selv bruger voksen-klip på sit mobilklippekort 13 gange i perioden fra sønnens klippekort blev indkøbt og til sønnens klippekort blev anvendt første gang. Af vedhæftede historik fremgår det også, at klager klippede 3 zoner til et barn den 20. august på sit eget mobilklippekort. Den 21. august om morgenen klipper klager 9 voksen-zoner på sit kort, men næste gang han anvender mobilklippekortet (den 21. august om aftenen) klipper han 2 zoner til et barn, og det er ved den lejlighed, at klager bliver billetteret og modtager en kontrolafgift.

Vi forholder os ikke til om det har været til hensigt at snyde eller ej, men udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete sag er, at klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret, og at der her ikke er tale om fejl i mobilproduktet.”

Bilag fra Metro Service: Data fra Unwire

Klagerens telefon:

	Lørdag 22. august 2015, 14:53		4 zoner voksen	Applikation
	Fredag 21. august 2015, 22:16		Klippekort	Applikation
	Fredag 21. august 2015, 22:05		2 zoner barn	Applikation
	Fredag 21. august 2015, 06:28		9 zoner voksen	Applikation
	Torsdag 20. august 2015, 15:36		3 zoner barn	Applikation
	Mandag 17. august 2015, 06:28			Applikation
	Lørdag 15. august 2015, 01:20		2 zoner voksen	Applikation
	Fredag 14. august 2015, 19:15		3 zoner voksen	Applikation
	Fredag 14. august 2015, 15:36		3 zoner voksen	Applikation
	Fredag 14. august 2015, 15:33		Klippekort	Applikation
	Fredag 14. august 2015, 06:59		3 zoner voksen	Applikation
	Torsdag 13. august 2015, 21:12		2 zoner voksen	Applikation
	Torsdag 13. august 2015, 15:40		3 zoner voksen	Applikation

Onsdag 12. august 2015, 18:17		3 zoner voksen	Applikation
Onsdag 12. august 2015, 15:33		3 zoner voksen	Applikation
Lørdag 8. august 2015, 17:10		7 zoner voksen	Applikation
Lørdag 8. august 2015, 17:09		Klippekort	Applikation
Lørdag 8. august 2015, 10:39		5 zoner voksen	Applikation
Lørdag 8. august 2015, 01:31		2 zoner voksen	Applikation
Fredag 7. august 2015, 21:29		3 zoner voksen	Applikation
Fredag 7. august 2015, 06:25		3 zoner voksen	Applikation
Torsdag 6. august 2015, 15:36		3 zoner voksen	Applikation
Torsdag 6. august 2015, 15:35		Klippekort	Applikation
Onsdag 5. august 2015, 20:40		3 zoner voksen	Applikation
Onsdag 5. august 2015, 17:50		3 zoner voksen	Applikation
Tirsdag 4. august 2015, 06:56		3 zoner voksen	Applikation
Mandag 3. august 2015, 17:07		3 zoner voksen	Applikation
Mandag 3. august 2015, 06:23			Applikation
Søndag 2. august 2015, 19:37		3 zoner voksen	Applikation
Søndag 2. august 2015, 12:47		3 zoner voksen	Applikation
Lørdag 1. august 2015, 10:40		3 zoner voksen	Applikation
Lørdag 1. august 2015, 10:39		Klippekort	Applikation
Fredag 31. juli 2015, 16:12		3 zoner voksen	Applikation

Sønnens teleton:

 Tirsdag 27. oktober 2015, 17:23		3 zoner barn	Applikation
 Fredag 23. oktober 2015, 07:16		2 zoner barn	Applikation
 Torsdag 1. oktober 2015, 07:28		2 zoner barn	Applikation
 Fredag 25. september 2015, 14:29		2 zoner barn	Applikation
 Søndag 6. september 2015, 11:01		8 zoner voksen	Applikation
 Tirsdag 1. september 2015, 19:15		2 zoner barn	Applikation
 Torsdag 27. august 2015, 07:20		3 zoner barn	Applikation
 Onsdag 26. august 2015, 07:20		3 zoner barn	Applikation
 Fredag 7. august 2015, 18:40		Klippekort	Applikation

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand