

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2015-0128
- Klageren:** XX og YY
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter á 750 kr., i alt 1500 kr. for manglende rejsehjemmel, da mobilklippekortet ikke blev aktiveret inden påstigning.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret, subsidiært refusion af det ubrugte mobilklippekort samt tidligere købte billetter. Indklagede fastholder kontrolafgiften.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

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

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 1500 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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:

Den 4. april 2015 rejste klageren og dennes kæreste sammen i metroen, og da metroen havde forladt Ørstad st., blev de billetteret. Da de intet kunne forevise fik de begge udstedt en kontrolafgift.

Fra udskriften Unwire fremgår det, at der på klagerens telefon den 3. april 2015 blev købt et mobilklippekort kl. 13:13, og at dette blev leveret til telefonen kl. 13:15. Der er ikke registreret køb/bestilling eller klip af mobilklip på klippekortet.

Klageren og dennes kæreste oplyser, at da de havde købt mobilklippekortet, spurgte de personalet til råds på stationen, fordi det var første gang, de havde anvendt sådan et. Personalet havde desværre ikke havde tid til at forklare, hvorledes kortet skulle aktiveres, hvorfor de ikke nåede at klippe mobilkortet, førend de fik udstedt en kontrolafgift.

Den 14. april og 19. april 2015 anmodede klageren om annullering af kontrolafgifterne med følgende begrundelse:

"Jeg XX, ønsker herved at gøre indsigelse i mod kontrolafgift, modtaget d. 04/04-15, På både min kærestes, XX og mine vegne.

Det drejer sig om følgende kontrolafgifts nr XX og XX.

Sagen går på at vi fra torsdag til søndag har opholdt os i København, og i forbindelse med transport rundt i byen i sagens natur har benyttet os af metro og S-tog, vi har under hele opholdet købt billetter til samtlige rejser, indtil vi snakker med undertegnets kusine, der fortæller om klippekort til mobilen, da det er billigere i længden. Jeg køber et sådant kort, og går ud fra at det er let og overskueligt, da vi så første gang herefter skal benytte os af klippekortet, og min telefon er gået ud, køber vi naturligvis en billet i en automat. Da vi senere og efter jeg har ladet min telefon op, spørger en af jeres ansatte hvordan kortet fungerer, får vi blot meget kort besked på at han ikke har tid og så er han ude af vagten igen, dette resultere så i at vi på vej hjem fra Ørestaden stadig ikke har fået den fornødne viden om klippekortets brug, og vi bliver her kontrolleret af en af jeres andre medarbejdere, der naturligvis giver os hver en kontrolafgift på 750,-. -Vi forklarede naturligvis kontrolløren hvordan situationen var og hvilke forhold der gjorde sig gældende.

Jeg gør selvfølgelig indsigelse, da vi på intet tidspunkt har haft til hensigt at køre uden billet, og da specielt ikke når vi nu har købt et klippekort, og ydermere ikke har været i stand til at kunne få den fornødne hjælp og rådgivning i forhold til brugen af dette, jeg har tilladt mig at vedlægge billeder af billetter samt kvitteringer før samtlige købte billetter samt et ubrugt klippekort, for at underbygge at vi hele tiden har handlet i god tro."



En af de vedhæftede billetter.



Den 21. april 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne med følgende begrundelse:

”En reklamation kan ikke indgives af 3. part, med mindre der foreligger en underskrevet fuldmagt.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes, samt at kunne fremvise gyldigt kort eller billet på forlangende.

Kan der ikke fremvises gyldigt kort eller billet på forlangende, udskrives en kontrolafgift.

Af rejsereglerne for SMS-billet eller –klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Læs eventuelt mere på www.1415.dk.

I denne sag er det konstateret, via udbyder, at der ikke er købt og bestilt/klippet på mobilklippekort inden påstigning, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette.

Udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne, er der tillige på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, måtte passageren have behov for hjælp og vejledning.

Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

Ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift og vi vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk

Har vi ikke senest 3 uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.”

Den 22. april 2015 fastholdt Metro Service fortsat deres kontrolafgifter med samme begrundelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobilbilletter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget på den mobile enhed inden påstigningen.

I henhold til udskriften fra Unwire er der ikke registreret bestilling eller køb af mobilklip på klippekortet, som klageren købte på sin telefon dagen før kontrolafgifternes udstedelse.

Klageren og kæreren steg efter det oplyste om bord på metroen uden forinden at have undersøgt, hvorledes klippekortet skulle anvendes. De kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, hvorfor kontrolafgifterne blev pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at de ikke snød, og at en metro-ansat dagen før oplyste, at han havde travlt til at sætte dem ind i fremgangsmåden ved køb af klip/billet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af

reglerne om at have gyldigt kort eller billet, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Vedrørende refusion af mobilklippekort og billetter

Ifølge www.dinoffentlige.transport.dk fremgår om refundering af Mobilklippekort:

”Restzoner på et Mobilklippekort kan tilbagebetales til køberen af Mobilklippekortet senest 1 år efter gyldighedsudløb. Tilbagebetaling sker til pålydende værdi.

Et Mobilklippekort med 20 zoner koster 150 kr., så pålydende restværdi er 7,5 kr. pr. resterende mobilklip.

Du skal henvende dig skriftligt til DSB Kundecenter [via \[denne formular\]](#). Husk at oplyse navn, telefonnummer og CPR-nummer. Beløbet vil blive overført til din NemKonto.”

Klageren henvises til at følge denne fremgangsmåde.

For så vidt angår klagerens anmodning om godtgørelse af de 3 almindelige mobilbilletter, som han og kæresten havde anvendt i dagene op til kontrolafgiftens udstedelse, er der intet grundlag for at tilpligte Metro Service at refundere disse.

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 ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

”I klagen ses det tydeligt at vi min kæreste og jeg indtil udstødelse af kontrolafgiften har købt og betalt for samtlige ture med den offentlige transport, da jeg vælger at købe et klippekort, da dette

ville være billigere, og ej kan få dette til at virke, og i den forbindelse retter henvendelse til personalet som blot afviser mig med at vedkommende ikke har tid, (det skal siges at hverken min kæreste eller jeg er fra København) og vi på denne på gældende tur var ved at komme for sent til vores bestemmelsessted ikke hverken bemærkede eller så nogle infoposter og derfor var nødsaget til at stige ombord, jeg personligt regnede med at i og med jeg havde et gyldigt klippekort, og at muligheden for en kontrol ville være i stand til at få den fornødne hjælp til stempning af kortet. Det kunne jeg imidlertid ikke, jf. Bagsiden af kontrolafgiften samt metros i denne omgang professionelle medarbejder ikke (hvilket også er fair nok) jeg mener blot for både min og min kærestes vegne, at i og med at vi har købt klippekortet som på daværende tidspunkt var gyldigt, men grundet travlhed og hjælp fra andet personale hos metro IKKE har handlet i ond tro, da det ville give usandsynligt lidt mening at rejse med offentlig transport hvor man har gyldig mulighed for at indløse en billet men ikke har den fornødne viden og information til at kunne gøre dette.”

Hvis kontrolafgifterne ikke frafaldes, ønsker han de 150 kr. for det ubrugte mobilklippe kort refunderet og de købte 3 mobilbilletter á hhv 48 kr., 48 kr. og 36 kr.

Indklagede anfører at:

“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 klagers kæreste billetteret den 4. april 2015 kl. 18.41 på strækningen Ørestad station – Vanløse station. Da klagers kæreste således ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel udstedes en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse til Metro og til Ankenævnet gør klager gældende, at han/de ikke vidste hvordan et mobilklippe kort fungerer og at de, da de spurgte en metroansat, ikke opnåede den ønskede information hos ham, idet han var optaget af andre opgaver, og at parret herefter valgte at stige ombord på toget uden rejsehjemmel. Når man køber et mobilklippe kort får man samtidigt en grundig instruktion i anvendelsen af det, se nedenstående screen dumps fra et sådant køb:





Vi skal beklage hvis klager og kæreste har været uheldige at spørge en metroansat, som var travlt optaget i anden sammenhæng. Det er dog muligt at indhente den nødvendige information på anden vis. På alle stationer er der gule opkaldspunkter, som bringer passageren i kontakt med metropersonale døgnet 24 timer. På alle stationer er der også opsat informationstavler hvor der bl.a. står oplyst, hvordan man skal forholde sig i forbindelse med anskaffelse af rejsehjemmel inden rejsens start. samt at man er velkommen til at anvende førnævnte kontaktpunkt, se nedenstående foto:



Metroen kører alle dage og nætter

Dag: 2-6 minutter mellem togene.

Nat: 10-20 minutter mellem togene.

Længere rejsetid kan forekomme ved:

– omstigning mellem de to metrolinjer
M1 og M2

– planlagte vedligeholdelsesarbejder

– driftsforstyrrelser

Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af
www.m.dk.

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen.

Rejser børn under 16 år alene med Metroen, skal de have en børnebillet.

Hunde

Din hund rejser på børnebillet. Dog rejser mindre hunde gratis, når de transporteres i en taske.

Cykler

Cykler må medbringes, når du har købt en cykelbillet, og når rejsen foretages uden for spærretiden – dvs alle hverdage kl. 7:00-9:00 og kl. 15:30-17:30.

I juni, juli og august må cyklen medtages på alle tidspunkter.

Rejsende med Rejsekort

Når Rejsekort benyttes i Metroen:

Check ind ved rejsens start.

Check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, når kortlæseren kvitterer med et "ding" og et OK på skærmen.

Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra **Det Blå Punkt**, registreres **Check ind** ikke. Kortlæseren kvitterer med et "dong" og meddelelsen **Fejl. Prøv igen**.

Check ind hver gang du skifter transportmiddel.

Check ud ved rejsens afslutning. Hold dit rejsekort hen på **Det Blå Punkt**, indtil skærmen viser rejsens pris og et **OK**. Først da har du checket rigtigt ud.

Hvis du ikke foretager et **Check ind** ved rejsens start eller ved skift, har du ikke gyldig rejsehjemmel, og du kan risikere en kontrolafgift iht. gældende rejseregler.

Glemmer du at foretage **Check ud**, mistes forudbetalingen.

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)
T 7015 1615 / www.m.dk

MOVIA (buses)
T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Contact and further information
You can get additional assistance, by using the yellow information points at both platform locations that you find on both platform trains or you can use the info button on the vending machine.
Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

DSB (other trains than Metro)
T 7013 1415 / www.dsb.dk

Rejskort
T 7011 3333 / www.rejskort.dk

I den konkrete sag hæfter vi os desuden ved, at klager og dennes kæreste indkøbte mobilklippe-kortet fredag den 3. april 2015 kl. 13.13 (se nedenstående). Kontrolafgiften blev udskrevet lørdag den 4. april kl. 18.41. Der har efter vores vurdering, således været god tid til at sætte sig ind i hvordan mobilklippekortet fungerede, inden det skulle tages i brug.

Om mobilprodukter står der desuden at læse i De fælles Rejseregler:

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 billetens 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.

Klager og dennes kæreste kan ikke have været i tvivl om, at de ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og hvis klager og kæreste mente at mangle information i forhold til at anvende mobilklippekortet burde de have løst anden rejsehjemmel, som tilfældet var da klagers mobil ved en tidligere lejlighed var løbet tør for strøm, som oplyst af klager ved dennes første henvendelse.

Med baggrund i ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner.

Vi har noteret os, at nærværende henvendelse drejer sig om én kontrolafgift; nummer XXXX Imidlertid blev der i billetteringssituationen udstedt en afgift til såvel klager som dennes kæreste. For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at vi, udover at fastholde kravet om betaling af den indklagede kontrolafgift, også fastholder kravet om betaling af den anden kontrolafgift samt de dér tilskrevne betalingspåmindelser.”

RELEVANTE BILAG: Udskrift fra Unwire

Købtidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status
Freder 1. april 2015 11:37		Klippekort	Applikation	MasterCard	TDC		Afløst
Freder 1. april 2015 11:25		3 zoner vikon	SMS	SMS	TDC		Afløst
Torsdag 2. april 2015 21:28		4 zoner vikon	SMS	SMS	TDC		Afløst
Torsdag 2. april 2015 19:51		4 zoner vikon	SMS	SMS	TDC		Afløst
Ondag 17. december 2014 22:11		2 zoner vikon opgradering	SMS	SMS	TDC		Afløst
Ondag 18. november 2014 22:22		2 zoner vikon	SMS	SMS	TDC		Afløst
Ondag 18. november 2014 17:59		2 zoner vikon opgradering	SMS	SMS	TDC		Afløst
Ondag 18. november 2014 18:18		2 zoner vikon	SMS	SMS	TDC		Afløst

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand