

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0345

Klageren: XX
2200 København N

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobilperiodekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ukendt dato.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. november 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 1. november 2014 med metroen fra Bella Center st. i zone 03 i retning mod Vanløse i zone 02. Efter metroen havde forladt Bella Center st. blev hun kl. 16:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle zone 03 på sit abonnementskort.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "**OtherText**>mangle zone 3</OtherText>" samt "**<Cause>**Mgl zoner - ABK**</Cause>**"

Klageren anmodede herefter Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun var meget uforstående overfor kontrolafgiften, eftersom hun både havde et periodekort til zone 01 og 02 og hertil havde en mobilbillet på to zoner, hvorfor hun havde rigeligt med zoner, efter som hun skulle fra Bella Center til Nørreport.

Klageren vedhæftede følgende billede:



Den 11. november 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes.

Metro Service gjorde i deres svar gældende, at der på alle Metroens perroner og i alle tog er opsat oversigtskort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer, samt at det er oplyst i sagen, at klageren alene fremviste et periodekort, ikke at hun også fremviste en mobilbillet, samt at klagerens periodekort alene dækkede rejser i zonerne 01 og 02, men at hun blev kontrolleret i zone 03.


Metro Service anførte desuden følgende:

"Du har i din klage over kontrolafgiften vedhæftet et screen-shot af en sms-billet. Det ser ud som om at billedet af sms-billetten du har vedhæftet er sendt til dig som en fil fra anden part.

Desuden hæfter vi os ved, at mobiltelefonnummeret der er tilknyttet sms-billetten ikke tilhører dig.

Efterfølgende visnings af billetter og klippekort accepteres desværre ikke, da disse er upersonlige, og derfor alene gyldige af ihændehaber på billetteringstidspunktet."

Udskrift fra Unwire:

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
1. november 2014, 10:09:58	Billet bestilt	←	1 2 z
1. november 2014, 10:09:58	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Bemærk med JA for at købe 2 zoner uikøen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Start ikke regnen før du har fået billetten. Pris 24 kr Vh. Mobilbillet
1. november 2014, 10:10:16	Validerings SMS modtaget	→	
1. november 2014, 10:10:31	Billet venter	←	JA
1. november 2014, 10:10:32	Leverer billet	→	Cyding fra 10:09 01 nov 2014 1 Uikøen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V/U) Udløber 17:24 01 nov 2014 Hovedstadsområdet  17:24 V/U Pris 24 kr Vh. Mobilbillet Box 340 0900 København C off 70101415
1. november 2014, 10:10:58	Billet modtaget	→	
1. november 2014, 10:10:58	Betaling færdig	→	

Købshistorik fra klagerens telefon:

mTicket - 1415 Hovedstaden: Søg resultater

Købsdato	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet
Onsdag 4. februar 2015, 12:48	9 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Onsdag 4. februar 2015, 12:48	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Fejl
Frederik 20. januar 2015, 14:52	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Frederik 2. januar 2015, 12:15	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 1. januar 2015, 14:49	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 1. januar 2015, 09:31	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Onsdag 10. december 2014, 17:22	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 11. december 2014, 09:13	8 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Frederik 14. november 2014, 12:54	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Frederik 31. oktober 2014, 23:01	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Frederik 31. oktober 2014, 18:42	3 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 30. oktober 2014, 23:17	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 30. oktober 2014, 20:03	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 30. oktober 2014, 11:38	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Torsdag 23. oktober 2014, 20:34	9 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Frederik 17. oktober 2014, 17:19	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Onsdag 15. oktober 2014, 12:48	3 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Onsdag 15. oktober 2014, 12:47	3 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Onsdag 15. oktober 2014, 11:04	3 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Afleveret
Mandag 13. oktober 2014, 02:18	2 zoner uikøen	SMS	SMS	3		Fejl

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

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

at hun på sin egen mobiltelefon havde et mobilperiodekort gældende til zone 01 og 02,

at hun den 1. november 2015 skulle til et møde i Bella Center og lånte sin kærestes telefon med til turen, eftersom hun ikke selv havde penge på sin telefon og anså dette som værende en god ide, da hun skulle bruge en ekstra zone til turen,

at dette dog ikke var i orden overfor kontrolløren, hvilket hun er meget uforstående overfor, da hun trods alt købte en mobilbillet til 24 kr. OG samtidig havde et periodekort til zone 01 og 02, samt

at hun, så længe hun var ene mand om at benytte begge telefoner, overhovedet ikke kan se problematikken, da hun jo havde mere end rigeligt med zoner for at køre med på turen.

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

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

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren den 1. november 2014 kl. 16.16 blev billetteret mellem Bella Center st. og Sundby st., som begge er beliggende i takstzone 03, og fremviste et mobilperiodekort med zonerne 01 og 02, som var købt på telefonnummer [xx xx xx xx], at stewarden på kontrolafgiften har noteret "mangle zone 3",

at de har talt med stewarden, som desværre ikke kunne huske den konkrete episode, men adspurgt om, hvordan han ville forholde sig til rejsehjemmel delt på to telefoner, som i den konkrete sag, har oplyst, at så længe det kun benyttes af en person, ville han ikke udstede en kontrolafgift,

at stewarden er af den opfattelse, dog uden at kunne huske den konkrete episode, at der ikke blev fremvist andet end mobilperiodekortet, at klageren i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at hun udover sit mobilperiodekort også havde en billet på 2 zoner,

at hun som dokumentation herfor fremsendte et skærmdump fra en mobiltelefon, der viser en mobilbillet, der er købt den 1. november 2014, kl. 16.09 i takstzone 01, at denne billet blev købt på et andet telefonnummer, nemlig YY, og det pågældende skærmdump tydeligt bærer præg af at være videresendt,

at stewarden ikke tog et billede af den fremviste dokumentation, og på kontrolafgiften intet nævnte om, at der skulle have været fremvist yderligere, at klageren ved sin henvendelse til Ankenævnet oplyste, at hun havde lånt sin kærestes mobiltelefon med på rejsen, idet hun ikke havde penge nok på sin egen telefon,

at der herudover er tale om en 2-zoners billet, til trods for en enkelt tilkøbszone havde været tilstrækkelig, som ydermere er købt 7 minutter før udstedelsen af kontrolafgiften, gældende fra zone 01, selvom klageren stod på i zone 03,

at de er ganske uforstående over klagerens udsagn om, at hun ikke havde flere penge på sin mobiltelefon til brug for at købe en billet, at det i mobilperiodekort applikationen er muligt at købe en tillægsbillet og her betale med kreditkort – eksempelvis det, der blev benyttet til køb af periodekortet, at der på klagers egen mobiltelefon, blev købt mobilbilletter, afregnet på sms, så sent som dagen før, ved 23-tiden om aftenen, samt

at de henset til ovenstående, opfatter den fremsendte mobilbillet, som efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel, idet der her er tale om et andet mobiltelefonnummer end klagerens.

Hertil har klageren svaret:"

"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"

Dette er jeg udemærket klar over, og det er netop af samme årsag, at jeg har fremvist mit periodekort til zone 1 og 2, som jeg troligt køber hver eneste måned, samt en sms billet til zoner i området. Dog ikke på samme telefon nummer – dette er jeg også klar over, men pointen er vel, at jeg har rigeligt med zoner til at dække den pågældende rejse og herved tager eget ansvar for turen.

"Vi har talt med stewarden, der desværre ikke kan huske den konkrete episode, men adspurgt om hvordan han forholder sig til rejsehjemmel delt på 2 telefoner, som i den konkrete sag, oplyser han, at så længe det kun benyttes af en person, vil han ikke udstede en kontrolafgift. Han er af den opfattelse, dog uden at kunne huske den konkrete situation, at der ikke er fremvist andet end mobilperiodekortet"

Stewarden oplyser, at så længe begge telefoner benyttes af en person, vil der ikke blive udstedt en kontrolafgift. Stewarden kan ikke huske den konkrete episode, men det er stadig af min overbevisning, at kontrolafgiften blev pålagt da jeg havde to mobiltelefoner i spil. Eftersom stewarden ikke kan huske den konkrete episode er det også min overbevisning, at denne sag er påstand mod påstand da andet ikke kan bevises, og derfor beder jeg stadig om en annullering af kontrolafgiften.

"I sin første henvendelse til os, oplyser klager, at hun udover sit mobil periode kort, også havde en billet på 2 zoner. Som dokumentation herfor, fremsender klager et skærmdump fra en mobiltelefon, der viser en mobilbillet der er købt den 1. november 2014, kl. 16:09 i takstzone 01. Denne billet er købt på et andet telefonnummer, nemlig 50436050, og det pågældende skærmdump bærer tydeligt præg af at være videresendt"

Intet er blevet videresendt under køreturen. Jeg kender reglerne for kollektiv trafik på mobilen og jeg ville derfor aldrig benytte mig af dette. Jeg fik videresendt det omtalte billede, da jeg skulle sende klagen ind til ankenævnet. Uden en videre sendelse af billedet ville det ikke være muligt, at sende det som "bevis" til ankenævnet.

"Vi er ganske uforstående over klagers udsagn om, at hun ikke havde flere penge på sin mobiltelefon, til brug for at købe en billet"

At i er uforstående over mit udsagn, om ikke at have flere penge på min telefon vedrører i og for sig ikke sagen. Sagen er, i bund og grund – uden penge eller ej, at jeg havde nok zoner til at dække den omtalte rejse. Jeg er klar over, at det er muligt at tilkøbe tillægsbilletter og andet via kreditkort, men jeg føler det ikke nødvendigt at forsvare min økonomiske situation i denne sag. Pointen er, at jeg hele tiden har haft nok zoner til den omtalte rejse og at jeg derfor beder om annullering af kontrolafgiften. Jeg har i situationen følt, at den nemmeste måde at gøre dette på var at dele zonerne over to telefoner.

Jeg beder stadig om en annullering i denne sag da jeg føler, at jeg har gjort mit for at tage eget ansvar for turen.

"

Hertil har Metro Service anført:

At de for så vidt er enige med klager i, at denne sag er påstand mod påstand, og at de ved at indhente en udtalelse fra stewarden, har ønsket at undersøge, hvorvidt stewarden ville acceptere en situation, hvor mobilperiodekortet og tilkøbsbillet købt på mobiltelefon, fremvises på hver sin telefon,

at stewarden uden tøven svarede, at det ikke ville spille nogen rolle, hvilket ikke underbygger klagerens påstand, om hændelsesforløbet,

at de vedrørende videresendelsen af mobilbilletten blot konstaterer, at de ved klagerens første henvendelse modtog en billet, der bar præg af at være videresendt, at de ikke påstår, at der blev fremvist en videresendt billet i billetteringssituationen. I så fald ville årsangivelsen på kontrolafgiften være en anden end "manglende zoner –ABK",

at klageren ikke har forholdt sig til deres undren om, at hun rejste fra Bella Center mod Nørreport, og fremviste en billet, som var købt i zone 01 ca. 7 minutter forinden,

at klageren naturligvis ikke er forpligtet til at forsvare sin økonomiske situation overfor Metro Service, men de vil blot understrege, at der her er en mulighed i stedet for at skulle låne sig frem til en anden telefon.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. (...)

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. (...)

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 (...)

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...). Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde."

Den konkrete sag:

Efter en bedømmelse af sagens samlede oplysninger finder ankenævnet det ikke godtgjort, at klageren i kontrolsituationen fremviste den mobilbillet, som hun efterfølgende har indsendt som bilag i sagen, og som i øvrigt var købt på en anden telefon end klagerens.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at stewarden har noteret "mangle zone 3", som grundlag for kontrolafgiften, og at det under de konkrete omstændigheder ikke forekommer sandsynligt, at han skulle have udstedt en kontrolafgift til klageren, hvis hun havde haft tilstrækkeligt antal zoner på sit periodekort kombineret med en mobilbillet på en andens telefon.

Ankenævnet bemærker, at mobilbilletten blev bestilt fra zone 01 kl. 16:09, og at klagerens rejse ses påbegyndt i zone 03, hvor hun blev kontrolleret før kl. 16:16. Endvidere bemærker ankenævnet, at efter nævnets faste praksis, kan efterfølgende indsendelse af klippekort eller upersonlige billetter ikke tages i betragtning ved bedømmelsen af, om der ved kontrollen blev forevist gyldig rejsehjemmel.

Herefter findes der ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnensformand