

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0382

Klageren: XX
1408 København K

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse uden billet. Man kan ikke udføre betaling med dankort, før billetbestilling er gennemført på automatens touch-screen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. september 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. oktober 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 9. september 2012 med metroen fra Vestamager station. Ifølge klageren forsøgte hun flere gange og med flere forskellige betalingskort at købe billet i billetautomaten på Vestamager station. Maskinen afviste og afbrød salget hver gang, og da klageren rejste med børn, som skulle hurtigt hjem, tog hun kvitteringerne, som automaten havde udstedt, og steg på metroen. Ifølge klageren følte hun sig sikker på, at hun på toget ville kunne kontakte en metrosteward, der ville kunne fejlmelde billetautomaten og hjælpe hende. Klageren har desuden oplyst, at flere andre passagerer på Vestamager station heller ikke kunne købe billet i automaten.

Klokken 16:21 mellem Bella Center station og Christianshavn station blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel. Ifølge klageren fejlmeldte metrostewarden billetautomaten på Vestamager station og henviste hende til at skrive til kundeservice.

Klageren anmodede den 9. september 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovennævnte forløb. Klageren vedhæftede desuden to kvitteringer for afviste dankort køb, og én kvittering for afbrudt/fejl Visa dankort køb.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 19. oktober 2012 med henvisning til selvbetjeningssystemet og anførte, at billetautomaterne har en trykfølsom skærm, hvilket betyder, at skærmen blot skal berøres, for at dialogen leder passageren igennem billetbestillingen, og først



når billetten er bestilt, kan automaten modtage betaling. Metro Service anførte desuden, at der på Bella Center station er opstillet to billetautomater.

Udskrift at kreditkortstransaktioner på Vestamager station den 9. september 2012:

Udskriftsdato: 11/01/2012
 Kl.: 07:19:07

METRO
CreditTransaction

Side 1 af 2

Dato: 09/09/2012 - 09/09/2012 Automattype: All
 Automat: 104 TVM_104 Gruppe: All
 Sorting: Station Name / Device Class / Device ID / Date

#	Station Name	Automat Type	Nr.	Dato	Kl.	Artikel nr.	Billettype	Pris	Kort nr.	Korttæller ID	Transact Status
1	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	00:37:26	11010310	HT-Voksen 3 zones	36,00 k			OK
2	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	07:38:11	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
3	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	09:14:59	11010210	HT-Voksen 2 zones	24,00 k			OK
4	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	09:16:24	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
5	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	09:19:01	14000010	Tillægsbillet	12,00 k			OK
6	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	10:10:33	13010310	Klip Voksen 3 zoner	190,00 k			OK
7	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	10:20:41	13010210	Klip Voksen 2 zoner	335,00 k			OK
8	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	10:45:42	13010310	Klip Voksen 3 zoner				
9	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	11:17:15	11010310	HT-Voksen 3 zones	36,00 k			OK
10	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	11:45:58	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
11	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	11:46:36	11050010	HT-cyclebillet	12,00 k			OK
12	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	11:48:29	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
13	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	12:14:17	11050010	HT-cyclebillet	157,00 k			OK
14	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	12:15:03	11010210	HT-Voksen 2 zones	24,00 k			OK
15	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	12:33:55	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
16	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	12:36:04	11050010	HT-cyclebillet	24,00 k			OK
17	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	13:19:34	11050010	HT-cyclebillet				
18	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	13:28:15	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
19	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	13:45:39	13010310	Klip Voksen 3 zoner	190,00 k			OK
20	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	13:54:22	11050010	HT-cyclebillet	24,00 k			OK
21	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	14:20:24	11050010	HT-cyclebillet				
22	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	14:21:03	11010210	HT-Voksen 2 zones	24,00 k			OK
23	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	14:49:50	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
24	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	14:56:34	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
25	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	14:57:16	13060010	Klip cykel	105,00 k			OK
26	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:02:59	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
27	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:10:25	11050010	HT-cyclebillet	12,00 k			OK
28	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:33:14	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00 k			OK
29	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:42:23	11050010	HT-cyclebillet	24,00 k			OK
30	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:43:03	11050010	HT-cyclebillet	12,00 k			OK

Udskriftsdato: 11/01/2012
 Kl.: 07:19:07

METRO
CreditTransaction

Side 2 af 2

Dato: 09/09/2012 - 09/09/2012 Automattype: All
 Automat: 104 TVM_104 Gruppe: All
 Sorting: Station Name / Device Class / Device ID / Date

#	Station Name	Automat Type	Nr.	Dato	Kl.	Artikel nr.	Billettype	Pris	Kort nr.	Korttæller ID	Transact Status
31	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	15:57:12	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
32	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	16:17:19	11010310	HT-Voksen 3 zones	36,00			OK
33	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	16:20:15	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
34	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	16:38:21	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
35	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	17:10:25	13010310	Klip Voksen 3 zoner	190,00			OK
36	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	17:11:05	11010310	HT-Voksen 3 zones	36,00			OK
37	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	17:21:55	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
38	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	19:14:22	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
39	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	19:21:51	14000010	Tillægsbillet	48,00			OK
						11050010	HT-cyclebillet				
						11010210	HT-Voksen 2 zones				
40	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	19:29:47	11010310	HT-Voksen 3 zones	36,00			OK
41	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	19:36:10	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
42	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	20:04:08	13010310	Klip Voksen 3 zoner	190,00			OK
43	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	21:14:09	11010210	HT-Voksen 2 zones	24,00			OK
44	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	22:33:09	11010210	HT-Voksen 2 zones	24,00			OK
45	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	23:19:42	11050010	HT-cyclebillet	12,00			OK
46	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	23:20:30	13010210	Klip Voksen 2 zoner	145,00			OK
47	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	23:22:01	11050010	HT-cyclebillet	12,00			OK
48	Metro	Standard TVM	104	09.09.2012	23:22:55	11050010	HT-cyclebillet	12,00			OK

I alt: 4,641

#	Korttype	I alt	Count
1	537	145,00 kr	1
2	257	4,242,00 kr	42
3	259	253,00 kr	5

Korttype
National Cards
International Cards

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at billetautomaterne på Vestamager station ikke fungerede, også selvom hun forsøgte med flere forskellige betalingskort,

at det er mærkværdigt og belejligt for Metro Service, at der ikke er meldt nogen tekniske problemer på billetautomaterne på Vestamager station den pågældende dag, og at dette således ikke kan anvendes som bevis for noget,

at de tre kvitteringer, som hun vedlagde klagen til Metro Service viser, at billetautomaten ikke virkede,

at hun så flere andre have samme problem med billetautomaten, før hun selv konstaterede, at det måtte være automaten, der ikke virkede,

at hun i kontrolsituationen bad metrostewarden om at fejlmelde automaten, samt

at det er urimeligt at stille krav om, at alle rejsende skal have adgang til en mobiltelefon, således at man kan købe en sms-billet, og at hun ikke selv havde en mobiltelefon på sig den pågældende dag.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

at det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at klagerens udsagn er blevet undersøgt hos den tekniske afdeling, og det fremgår af tilbagemeldingen, at der ikke er registreret fejl på billetautomaterne på Vestamager station den 9. september 2012,

at såfremt klageren ikke kunne købe billet i billetautomaten, ville det have været muligt at benytte det gule opkaldspunkt på selve billetautomaten, eller et af de gule opkaldspunkter, som forefindes flere steder på stationerne,

at begge opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i kontrolrummet, som er bandet 24 timer i døgnet, og at den pågældende operatør ville have kunnet råde og vejlede klageren, herunder eventuelt have sørget for, at der blev sendt en steward til stationen,

at det var muligt at købe en sms-billet, og at vejledning om køb af disse findes på stationerne,

at det også er muligt at købe billetter med kontanter, samt

at klageren steg ombord på metroen velvidende, at hun ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selv om hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel. Klageren kunne ikke forevise billet ved kontrollen, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på billetautomaterne på Vestamager station på det omhandlede tidspunkt. Metro Service har endvidere fremlagt en log fra samtlige køb den 9. september 2012 fra den ene automat på stationen.

Heraf fremgår det, at der i tidsrummet fra kl. 15:00 til kl. 16:20 blev foretaget i alt otte billetkøb på denne betalingsautomat – hvoraf tre skete henholdsvis kl. 15:57, 16:17 og kl. 16:20. Dette må efter ankenævnets opfattelse anses for tilstrækkelig dokumentation for, at det var muligt at anvende betalingskort i denne automat.

Ankenævnet kan ikke afvise, at klagerens vanskeligheder med at anvende betalingskort skyldtes, at hun ikke ventede med at sætte kortet i automaten, før hun havde bestilt billetten på trykskærmen.

Der findes herefter ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet anbefaler dog Metro Service i muligt omfang at tilrette teksten på skærmen således, at det tydeligt fremgår, at man først skal isætte betalingskortet, når billetbestillingen er foretaget.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnformand