

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0250**Klageren:** XX
8600 Skanderborg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, da manglede kontanter.
Dankortautomat ville ikke tage hans dankort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 16. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 4. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 13. maj 2013 med metroen fra Kastrup st. til Nørreport st. Rejsen krævede billet til 3 zoner, som klageren i følge det oplyste forsøgte at købe i billetautomaten med sit dankort.

Klagerens dankort blev imidlertid afvist, og klageren, der kun havde 30 kr. i kontanter, købte i stedet en 2- zoners billet til 24 kr. kontant i billetautomaten.

Kl. 11:33 mellem Amagerbro st. og Nørreport st, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet han manglede én zone, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften noterede stewarden følgende:

~~OtherText~~ pax viser 2 zoners billet købt i zone 4. pax siger han forsøgte at købe 3 zoners billet på TVM på Kastrup, men den virkede ikke med kort. Siger han kun havde mønter til at købe 2 zoners billet <<OtherText>

Den 16. maj 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende, samt at han ved skiftet på Nørreport station blev oplyst af en kontrollør, at der også var problemer med dankortautomaten på Nørreport. Klageren vedhæftede kopi af sin billet samt afvisning af dankortsbetaling.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 22. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at en billet er upersonlig og derfor kun gyldig for ihændeberen på billetteringstidspunktet, samt at der er ikke var registreret fejl på automaten den pågældende dag.

Klagerens billetter så således ud:



SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Adspurgt har Metros tekniske afdeling oplyst følgende:

"Maskinen har gennemført korttransaktioner fra kl.06:41 og resten af dagen uden problemer. At dagens første transaktion ikke er før dette tidspunkt, ser jeg ikke som et tegn på en fejl, da Kastrup station slet ikke er en travl station. Der er ingenting i SAP, og maskinen har ikke været besøgt af tekniker eller været resat af kontrolrummet. Jeg kan ikke se, at der skulle have været problemer. Mit gæt er at kunden enten har fejlbenyttet TVM'en, eller havde et kort med en ulæselig chip."

Der er endvidere indsendt udskrift af log fra automaten.

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

at han mandag den 13. maj 2013 skulle med metroen fra trinbrættet ved Kastrup og 3 zoner frem til Nørreport og forsøgte at købe billet til 3 zoner, men der var fejl ved automaten, så hans kort blev AFVIST,

at han havde 30 kroner i kontanter på sig og købte en 2-zoners billet,

at da han ankom til Nørreport og stod af for at orientere sig og skulle skifte til S-tog, fik han af en kontrollør at vide, at der også var problemer med dankortet i automaten her, så han skulle gå til billetkontoret ved Nørreport station,

at han derefter indløste billet med samme kort, som var blevet afvist i automaten på Kastrup station. Dette viser, at det ikke er kortet det er galt med. Metro-selskabet siger, at maskinen har haft dankort-transaktioner resten af dagen, og at fejlen ligger på hans dankort, hvilket han må afvise,

at han bor i Jylland og kun sjældent rejser med Metro, så da toget ankom til stationen, og han skulle med, brugte han de mønter, han havde til at løse billet, så han nåede ikke at orientere sig om, at der var opslagstavler eller andre ting. Han synes, at han på alle måder viste god vilje i forhold til at indløse billet, hvor automaten strejkede, samt

at bare lige for at få styr på fakta. Metro skriver: "*Vi har kontaktet den ansvarlige tekniker, der i sit svar oplyser, at maskinen har haft dankorttransaktioner hele dagen (Startende fra kl. 06:41), og der har ikke været teknikerbesøg på maskinen den pågældende dag.*"; Mener Metro-selskabet hermed maskinen på Nørreport station, og kan det dokumenteres at der er transaktioner på maskinen omkring kl. 12:00. Der må vel være en grund til, at han henvises til det fysiske billetkontor?

Endvidere skriver Metro: "*Af kontrolrummets logbog, fremgår det heller ikke, at der skulle have været problemer med billetmaskinen og dankortbetalingerne på Kastrup st. den 13. maj 2013.*" De skriver dog ikke, og kan det dokumenteres, at der har været dankorttransaktioner omkring det tidspunkt, han forsøger at løse billet.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

at i den konkrete sag, nedlægger klageren påstand om, at billetmaskinen på Kastrup station var defekt, eftersom klageren ikke kunne betale med sit/sine kreditkort. Da klageren ikke havde tilstrækkeligt med kontanter til at købe en 3-zoners billet, valgte han i stedet at købe en 2-zoners billet, for her at tage metroen ind til Nørreport (En rejse fra takstzone 04 til 01; pris: 3 zoner),

at på Nørreport station hævder klageren endvidere, at have mødt en kontrollør, der skulle have udtalt, at der også var problemer med dankort i billetautomaten her,

at klageren er billetteret på strækningen Amagerbro til Nørreport (begge i takstzone 01), der ligger 3 zoner væk fra takstzone 04. Klageren har dermed ikke haft gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette,

at den ansvarlige tekniker har i sit svar oplyst, at maskinen har haft dankorttransaktioner hele dagen (startende fra kl. 06:41), og der har ikke været teknikerbesøg på maskinen den pågældende dag. Af kontrolrummets logbog, fremgår det heller ikke, at der skulle have været problemer med billetmaskinen og dankortbetalingerne på Kastrup station den 13. maj 2013,

at på kvitteringen fremgår en kode (nederst) 1311, der betyder "Transaction not permitted to terminal" – og er den fejlmelding, der kommer, hvis maskinen ikke kan læse chippen på kortet. Men sammenholdt med det faktum, at maskinen har foretaget dankorttransaktioner resten af dagen, uden at der har været tekniker sendt afsted, underbygger teknikerens påstand om, at fejlen ligger på klagerens dankort,

at baseret på klagerens beskrivelse i klagen, må det konstateres at klageren har været vidende om at han ikke havde gyldig rejsehjemmel til hele sin rejse,

at han ikke nævner om at han har forsøgt at kalde op fra et af opkaldspunkterne, der findes på samtlige tog eller på samtlige stationer (Og der fremgår ingen opkald fra klageren af kontrolrummets log), ligesom han heller ikke angiver at have kontakttet det telefonnummer, der står på kvitteringen,

at af informationsvæggen på Kastrup st., fremgår nedenstående:



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.



Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card. Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

at klageren kunne altså meget let blive gjort opmærksom på, at der udskrives en kontrolafgift hvis man antræffes af en billetkontrol, ligesom der informeres om at kontrolrummet kan kontaktes, ved tryk på knappen INFO på opkaldsstedet,

at den billetmaskine, der har haft dankorttransaktioner hele dagen, og ikke har haft teknikertilkald, er maskinen på Kastrup station, hvilket også fremgår af tidligere svar fremsendt til Ankenævnet,

at klageren oplyser, at en steward angiveligt skulle have sagt, at der var problemer med billetautomaterne på Nørreport station. Efter Metro Services opfattelse har klageren dog ikke selv forsøgt at gennemføre et billetkøb i en af automaterne på Nørreport station, men i den konkrete sag er dette også irrelevant, idet kontrolafgiften jo allerede på dette tidspunkt er blevet udstedt,

at fejlkoden på kvitteringen betyder, at maskinen ikke har kunnet læse chippen på kortet. Man kan ikke vide, om dette skyldes, at kortet ikke er korrekt indsat, eller om der er smuds på kortet. Ligeledes man ej heller kan vide, hvorvidt transaktionen på Nørreport station i billetsalget er sket med chippen eller med magnetstriben, eller om det er det samme kort, der er benyttet. Af den posteringsseddel der er fremsendt af klager, fremgår ikke kortnummeret på det kort der er benyttet,

at såfremt en automat (både hos Metro og alle andre steder) ikke kan læse kortet, kan problemet tit afhjælpes ved at gnide chippen mod tøjjet, og derved fjerne eventuelle fedt- og smudsrester,

at man ikke kan sige noget om, hvorfor chippen ikke kunne læses i den konkrete transaktion men kan konstatere, at der ikke er har været fejl på maskinen, hvilket underbygges af, at der har været transaktioner hele på dagen på den pågældende maskine, samt

at da klageren købte en billet, og han er klar over, at denne ikke gælder til hele rejsen, burde han i stedet have tilkaldt assistance fra en steward (Opkaldspunkter kan benyttes både i tog og på stationer) eller eventuelt have stået af på en stationen inden for 2-zoners billettens gyldighedsområde, og forsøgt sig på ny. På samtlige stationer fremgår det af informationstavlerne, at der kan rekvireres hjælp ved brug af opkaldspunkterne (Se nedenfor):



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.
Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.

Og

FURTHER INFORMATION

Press the infobutton on the ticket vending machine

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 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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stempelt 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:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han den 13. maj 2013 steg på metroen velvidende, at han ikke havde tilstrækkelig rejsehjemmel til hele rejsen.

Klageren foreviste ved kontrollen klokken 11:33 en 2-zoners billet til en rejse, der krævede billet til 3 zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at der var fejl på dankortautomaten på Kastrup station. Dette er afvist af Metro Services teknikere, som har oplyst, at der har været dankort-transaktioner på billetautomaten løbende dagen igennem, og Metro Service har oplyst, at fejlkoden på kvitteringen betyder, at maskinen ikke har kunnet læse chippen på kortet. Man kan ikke vide, om dette skyldes, at kortet ikke var korrekt indsat, eller om der var smuds på kortet.

Der er endvidere fremlagt udskrift af loggen, hvoraf fremgår, at der kl. 10:01, 10:19, 10:20 og 10:24, 11:12 og 11:27 har været anvendt betalingskort til køb af billetter/klippekort.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klagerens manglende mulighed for at gennemføre billetkøb med dankort på Kastrup st. beroede på kortets beskaffenhed, fx smuds på chippen, selv om det senere på dagen var muligt for ham at anvende kortet i en automat på Nørreport st.

Klageren havde mulighed for enten at købe billet via mobiltelefonen eller for at kontakte Metro Services kontrolrum via de gule opkaldspunkter og modtage hjælp til billetkøbet herfra eller for at stige af metroen inden billettens gyldighedsområde udløb og forsøge på denne station at købe de resterende zoner til rejsen.

Ankenævnet finder på den baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages fra at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnensformand