

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0326

Klageren: XX
5000 Odense C

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 12. juli 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 8. oktober 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren og en medrejsende rejste den 2. juli 2013 med metroen fra Nørreport. Inden påstigningen købte klageren i automaten billet til 2 voksne til 2 zoner, i alt 48 kr.

Kl. 17:46 på Christianshavn Station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da klageren og hans medpassager kun kunne forevise 1 billet med 2-zoner, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 12. juli 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde betalt 48 kr., men kun fået udskrevet en billet til 24 kr. og en kvittering på 48 kr. hvorfor der måtte være tale om en fejl.
Han vedhæftede kopi af sit kontoudtog.

Den 24. september 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at en efterfølgende indsendelse af kontoudtog eller billet ikke kan accepteres, samt at ved køb af billet i billetautomaten til flere personer, vil hver person modtage sin egen billet.

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at han betalte i automaten for to voksne for at køre fra Nørreport til Christianshavn med Metroen. Han betalte med sit dankort, og fik 1 billet, samt en dankort vittering. Kvitteringen sagde de havde trukket 48 kroner på hans konto, som de skulle, da det kostede 24 kr. per voksen,

at han desværre valgte at smide dankortkvittering væk efter at han tjekkede beløbet,

at han har sendt et kontoudtog til Metro Service, men de vil ikke acceptere det,

at Metro siger at automaten udskriver en billet per voksen, men efter den udskrev den ene billet kom dankortkvitteringen og ikke mere. Derfor mener han, at fejlen ligger hos dem,

at han har handlet i god tro, og har uden tvivl betalt det beløb han skulle,

at han godt ved, at han er ansvarlig for at tjekke billetten er korrekt, men at han havde travlt og tjekkede kun at de havde trukket det rigtige beløb, men automaten udskrev kun 1 billet og så kvitteringen, derfor må der være sket en fejl.

at desuden sagde stewarden der skrev afgiften, at han bare skulle sende posteringen ind med en klage, hvis det var korrekt det han sagde,

at han sagtens kan sende bevægelsen over alle sine kort, i de pågældende dage, for at bevise det er det eneste køb, han har foretaget i Metroen. Stewarden sagde, at han kun skulle sende posteringen, og han spurgte ham om netop dette, da han før har prøvet dette med DSB, hvor de snød ham for en billet i en automat for seks år siden, men der var der ingen problemer, og de tilbagebetalte endda beløbet for billetten, han ikke modtog,

at han forventer at afgiften bliver annulleret da han har handlet i god tro, og betalt det beløb han skulle, samt fulgt stewardens anvisninger ved at indsende en klage til dem,

at som det tydelig ses af det fremsendte fra Metro Service, så har han betalt 48 kroner, som er det beløb der skulle betales for rejsen fra Nørreport til Christianshavn for to voksne. Han har handlet i god tro, ved at på TVM skærmen valgt en billet til "2 zoner" som der står, for senere at trykke "+" ved "antal voksne", så der stod "2" og ikke "1" ud for voksne,

at efter betaling med dankort fik han så sin billet og en dankortkvittering. Han har så kun tjekket dankortkvitteringen, for at tjekke, om det rigtige beløb var trukket på kontoen. Han konstaterede at det rigtige beløb var trukket, og smed kvitteringen væk. Men fra det af Metro Service fremsendte billede fremgår det tydeligt at han har betalt det korrekte beløb,

at han kun har forventet at få én billet, fordi han valgte 1 billet til 2 personer, som det var formuleret på skærmen. Derfor har han efter at have modtaget en billet, og en dankortkvittering, med det korrekte beløb forventet at alt var korrekt, og ikke ventet 11 sekunder på en anden billet, når man har valgt en billet til 2 personer, som TVM maskinen formulerer det. Elleve sekunder er desuden lang tid at vente ved en maskine, når der er lang kø, og man har modtaget en billet og en dankortkvittering,

at desuden bruger andre selskaber, som f.eks. DSB, samme system til billetsalg. Her bruger maskinen præcis de samme formuleringer, men printer en billet og skriver antal af voksne på billetten. Hvilket gør, at han ikke forventede at modtage mere end en billet, da det er samme system, samme maskine (af udseende i hvert fald), samme formuleringer, men forskellige billetter, åbentbart. Endvidere står der, at man kan "købe billet til både bus, tog og metro", derfor er der handlet i god tro, da han forventede at det var samme system, som DSB, og regnede derfor kun med at få en billet, samt

at derfor har han handlet i god tro, og ikke gjort noget forkert, på trods af den manglende gyldige rejsehjemmel. Derfor må kontrolafgiften på 750 kr. anses som urimelig, da alle instrukser er fulgt,

og den eneste fejl var ikke at tjekke billetten (rejsehjemmel), men kun tjekkede det rigtige beløb var trukket.

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 passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes. Passageren skal således selv sikre sig, at billet eller kort er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel. En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift afskrevet på baggrund af udskrift af kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig af ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Ovenstående fremgår tillige af informationen på tavlen **Trafikinformation**, som er opsat på alle vore stationer samt af Metroens rejseregler, som kan læses på www.m.dk (pjece og tryksager). Metroens rejseregler er tilgængelig i papirform på alle stationer,

at af billetten fremgår tydeligt om det er en Voksen, Cykel, Barn eller Tilkøbsbillet. Endvidere fremgår prisen nederst til højre på billetten. Det fremgår ligeledes af billetten, at denne har en værdi af 24.00 KR (fremgår nederst til højre) – klageren oplyser selv, at han blev trukket 48 kr.,

at havde klageren således kontrolleret sin billet(billetter), ville han have kunnet se, at der kun var tale om billet til én person (én voksen),

at det er meget beklageligt, at klageren smed kvitteringen bort, da det således ikke kan af- eller bekræftes, om denne kvittering rent faktisk tilhørte klageren, eller det var en kvittering fra den foregående kunde, som ikke havde taget denne med sig,

at såfremt der måtte opstå tvivl eller være spørgsmål i forbindelse med billetkøb, er det altid muligt at benytte opkaldsknappen, som findes på selve billetautomaten. Denne opkaldsknap sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet,

at det billetterende personale ikke skal forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. I de situationer, hvor passageren insisterer på at ville drøfte sagen, er vores personale instrueret i at henvise til kundeservice. Klagevejledningen fremgår af det udleverede girokort, samt

at den konkrete sag har været til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyser, at han desværre ikke husker den specifikke billetteringssituation, men fastholder, at han aldrig har sagt til en passager, at denne "bare" skulle henvende sig til kundeservice for at få en afgift annulleret.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service tekniske afdeling har adspurg om, i hvilken rækkefølge billetter og kvittering udskrives, svaret følgende:"

Billetten udskrives.
Billetten klippes af og falder ned.
Kvitteringen udskrives.
Kvitteringen klippes af og falder ned.

Metro Service har uddybende svaret følgende:

Hermed svar på de ønskede spørgsmål:

Ad. 1) Hvad er den praktiske fremgangsmåde, når man bestiller 2 billetter, kommer der så kvittering mellem hver billet på 24 kr. ?

Svar: Der kommer en kvittering pr. samlede køb. Dvs. at der eksempelvis kan købes 2 voksenbillet, der begge kommer ud separat – og til slut udskrives én kvittering lydende på 48 kr.

Ad. 2) Skal man aktivt vælge at få kvittering?

Svar: Ja. Man skal vælge enten JA eller NEJ. Vælges ikke noget i løbet af 8 sekunder, kan købet gennemføres, og der udstedes *ikke* en kvittering.

Ad. 3) Kan man købe billet til to voksne på én gang eller skal man dele ordren op i 2?

Svar: Det er ikke nødvendigt at dele ordren op i 2. Hvis man deler ordren i 2, får man 2 kvitteringer – såfremt man svarer JA til at få kvittering. Hvis man ikke deler ordren op i 2, gennemføres, som beskrevet i svar på Ad. 1).

Endvidere har Metro Service svaret på spørgsmålet om stakken af billetter kunne være løbet tør under klagerens bestilling:

” Med henvisning til den modtagne mail af 15. november 2013 fremsendes hermed tilbagemeldingen fra vores tekniske afdeling.

Som det fremgår af nedenstående udklip fra transaktionsrapporten, er der kort efter klagers levering, leveret billetter til andre kunder.”

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	PAPIR_ID	PRIS_KR	VARENR	VARE	KORTID
108 2013.07.02 17:34:22	81242	92909	2361	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	457168000009219
108 2013.07.02 17:34:33	81242	92910	2360	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	457168000009219
108 2013.07.02 17:35:08	81243	92911	2359	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	4571810000002630
108 2013.07.02 17:36:17	81244	92912	2358	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	5019430000009654
108 2013.07.02 17:37:02	81245	92913	2357	18	11020310	HT-Barn 3 zones	
108 2013.07.02 17:38:46	81246	92914	2356	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	

De to røde linjer viser de to billetter som kunden har købt. Den billet vi har et billede af er nummer 92909 (der printes kun 4 cifre på billetten – de er markeret med lyseblå). Efterfølgende har TVM printet den anden billet (nummer 92910).

Som det ses af ovenstående uddrag af salgsloggen, har den samme TVM umiddelbart efterfølgende solgt flere billetter, så ingen tomme stakke eller fejl.



Sekretariatet har desuden forespurgt DSB, om hvorvidt deres automater udskriver billetter til flere personer på samme billet.

DSB har bekræftet dette, men at det kræver et aktivt valg, samtidig afviste DSB, at DSBs og Metros billetautomater er ens, idet layoutet på de to maskiner er meget forskelligt.

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 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 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:

Klageren og hans medpassager kunne ved kontrollen kun forevise én billet, hvorfor den ene af dem rejste uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften til klageren blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at de fra billetautomaten kun medtog én billet. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke undersøgte, om billetten var gyldig til en eller to personer, idet han ifølge sin egen forklaring gik ud fra, at én billet gjaldt for begge personer.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at maskinen udskrev to separate billetter, således som det fremgår af automatens log og som oplyst af Metro Service.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det af klageren oplyste om DSBs billetautomater kan ikke føre til et andet resultat, da det ifølge DSB kræver et aktivt valg, hvis man ønsker billetter til flere personer samlet på en billet. En mulighed Metros billetautomater ikke tilbyder.

Ankenævnet bemærker, at den omstændighed, at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafikselskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle tre transportformer, ikke medfører, at udbydernes billetautomater og udstedelse af billetter skal være ens.

Det bemærkes endvidere, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnshoved