

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0015
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Udstedt til rette vedkommende?
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

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

AFGØRELSE:

Klageren anses for at have rejst med metroen den pågældende morgen, og Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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:

Der blev den 19. november 2015 kl. 7.30 udskrevet en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel i metroen til klagerens navn. Stewarden noterede "intet forevist" på den elektroniske kontrolafgift.

Senere samme dag blev Metro Service via deres elektroniske klageformular anmodet om annullering af kontrolafgiften. Afsenderen var den mailadresse, som tilhører klageren, og kontrolafgiftens nummer, som fremgår af det girokort, der udleveres til passageren ved kontrollen, var påført. I henvendelsen blev følgende gjort gældende:

"Jeg har d. 12 modtaget en sms fra 84 15, hvor der står, at jeg stadigvæk har 10 klip tilbage på min mobilapp købt d. 26 i 5, som jeg skal bruge før juni måned. Jeg står så på Flintholm i morges og skal med metroen, jeg fik ikke tjekket ud på mit rejsekort i går, så jeg har ikke nok på det kort, og jeg vil derfor benytte mig af mit app klippekort, men når jeg går ind på appen står der, at jeg ikke har noget klippekort.

Jeg ringer til DSB, men der er ikke nogen der tager den så tidligt om morgenen, og jeg skal bare hen på min praktikplads i Kastrup, for ellers kommer jeg for sent til et møde med en kunde, så jeg tænker, at jeg må opsøge en Stewart på metroen for at få hjælp, når DSB ikke kan. Så jeg opsøger Stewarten og beder ham om hjælp, men i stedet for at hjælpe mig giver han mig en bøde! Jeg bliver sur, for jeg viser ham sms og app, og han kan se, at der står, at jeg har klip, men appen virker ikke, da der står, at jeg ikke har! Jeg forklarer ham, at det ikke er min skyld, og det var mig der opsøgte ham for hjælp, hvis jeg troede, at han ville give mig en bøde, så var jeg jo stået af metroen!

Andre i metroen kan godt forstå min situation og mener, at det er uretfærdigt, når jeg jo beder ham om hjælp. Det er ikke min skyld, at appen ikke virker som den skal. Mit telefonnummer er [xx], så I burde kunne se, at jeg er informeret, at jeg har 10 klip, men appen er tom! Dette er vildt uretfærdigt, hvis jeg troede, at det ville have kostet mig 750dkk for at bede om hjælp til en produkt, som jeg har købt gennem jer, men som ikke virker, så havde jeg jo ikke spurgt ham om hjælp, men stået af for at købe en billet.

Jeg tager toget frem og tilbage til Kastrup hver eneste dag, og det er kun i dag, at der har været et problem, jeg har aldrig handlet i ond tro, jeg har altid billet, og det havde jeg jo og så i dag, men det kan ikke være min skyld, at det produkt jeg har købt til brug hos jer ikke virker, og at jeg så bliver straffet for at opsøge hjælp.

Jeg håber, at I kan se logikken i det. Jeg er ikke interessert i at blive omdirigeret til at betale 300kr for at anke sagen, jeg synes kun, at det er retfærdigt, at I annullerer den her afgift, da det egentligt er DSB, der har fejlet, og jeres Stewarter burde altså også fungere som kunderådgivere og ikke kun kontrolafgift inspektører- Han kunne have informeret mig, at han ikke ville eller kunne hjælpe mig, og at jeg måtte stå af og købe en anden billet eller hvad ved jeg, på trods af at jeg havde et helt klippekort.

Jeg kunne lige så godt have gået op og sagt. Godmorgen giv mig lige en bøde på 750dkk som straf for at det produkt jeg har betalt for ikke virker!"

Metro Service fastholdt den 27. november 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt, at det af reglerne for SMS-billet fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Yderligere anførte de, at udbyderen af mobilklippekortet havde oplyst, at der ikke havde været nedbrud på systemet den pågældende dag.

Klageren kontaktede Metro Service den 28. november 2015 fra samme e-mailadresse, som var blevet anvendt i henvendelsen af 19. november 2015, og anmodede om annullering af kontrolafgiften, idet hun anførte følgende:

”

Jeg har fået at vide, at en bøde er blevet udstedt i mit navn, vedr. mit mobilnummer, men jeg har ikke fået nogen bøde den dag. I skal bruge mit ID og navn til at udstede en bøde, og det kan umuligt have fået, da jeg ikke har taget toget den dag. I bedes tilsende mig et bevis på, at denne bøde er blevet udstedt i mit navn, I kan ikke sende mig det her uden beviser!

”

Metro Service fastholdt den 1. december 2015 atter kontrolafgiften og henviste til, at klageren havde oplyst det korrekte kontrolafgiftsnummer, som ellers kun stod på den kontrolafgift, som stewarden afleverede til passageren ved kontrollen, samt at de tidligere havde modtaget en anmodning om annullering af netop denne kontrolafgift.

Klageren henvendte sig atter til Metro Service den 3. december 2015 og anførte følgende:

”I skriver, at der er blevet henvist til mit navn or telefonnummer, men som jeg tidligere har sagt, var jeg ikke med metroen den dag. Hvis der er bogen, der har brugt mine informationer, så er det en meget tæt på mig, men jeg kan ikke begynde at beskyldte alle mulige, hvis jeg ikke ved hvad navn mm., der står på kontrolafgiften. En kontrol afgift an ikke gives, hvis jeg ikke selv har opgivet cpr. nummer, identifikation og navn, så derfor er jeg i følge lovgivningen i min ret til at bede om at se bevis på, at der blevet opgivet til givne stewart, Hvis ikke, er det en ugyldig bøde, og det ved I godt selv. Hvis der er nogen, der uhyggeligt nok prøver at smøre den af på mig, så er det jo rigtig ubehageligt, men derfor forlanger jeg bevis på, at mine oplysninger er afgivet i sammenhæng med en bæde, for jeg har ikke været med metro den dag, i hvert fald ikke på det tidspunkt, og jeg har ikke fået nogen bøde. Så giv mig bevis på bøden med mit navn og cpr. nr., for jeg betaler ikke!”

Metro Service fremsendte den 11. januar 2016 en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede den 14. januar 2016 Metro Service om at sammenligne underskriften på kontrolafgiften med en kontrolafgift, hun tidligere havde modtaget.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

I forbindelse med sagens forberedelse har sekretariatet forespurgt klageren, hvorledes hun den 19. november 2015 var blevet vidende om, at der samme dag var udskrevet en kontrolafgift til hende. Klageren har svaret, at det blev hun via opkrævningen fra Metro Service i sin postkasse.

Kvitteringen for modtagelse af kontrolafgiften er fremlagt af Metro Service, og denne er alene udfyldt med klagerens cpr-nummer.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Metro Service har under sagens behandling i Ankenævnet frafaldet deres rykkergebyr pålagt ved rykkerskrivelsen den 11. december 2015.

Metro Service skal godtgøre, at kontrolafgiften fra den 19. november 2015 blev udskrevet til klageren.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at der ved kontrollen ikke blev forevist ID.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at det var klageren, som skrev til Metro Service den 19. november 2015 om annullering af kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved denne afgørelse lagt vægt på, at der i henvendelsen var anført klagerens e-mailadresse, som hun har anvendt i sine efterfølgende henvendelser til Metro Service og til ankenævnet, at der blev angivet nummeret på kontrolafgiften, som fremgår af det girokort, der udleveres til passageren ved kontrollen, samt at der blev givet meget konkrete oplysninger vedrørende klagerens brug af sit mobilklippekort.

Herefter finder ankenævnet det tilstrækkelig godtgjort, at det var klageren, som den 19. november 2015 rejste uden billet og at kontrolafgiften blev udstedt til hende, selv om den fremlagte kvittering for modtagelse af kontrolafgift, som pågældende passager udfyldte, kun er udfyldt med cpr-nummer. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at en udfyldelse eller manglende udfyldelse af kvitteringen ikke i sig selv vil kunne tjene som dokumentation for, at en anden end klageren modtog kontrolafgiften.

Kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af, at der ikke blev forevist nogen rejsehjemmel. Klageren har gjort gældende, at mobilapplikationen DOT – mobilbilletter ikke virkede den pågældende morgen, hvorfor hun ikke kunne anvende sit mobilklippekort.

Metro Service har oplyst, at der ifølge Unwire, som leverer mobilbilletter ikke var systemfejl den pågældende morgen, og at der fra klagerens klippekort senere samme dag blev klippet 3 zoner, hvorfor applikationen virkede.

Der er indsendt logs fra klagerens køb af mobilbilletter, som bekræfter, at hun har købt billet om eftermiddagen den 19. november 2015 og igen den 20. november 2015. Hendes klippekort var gyldigt til den 26. november 2015.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette, idet klageren i strid med rejsereglerne steg om bord på metroen uden gyldig billet,

Hvis klageren mener sig udsat for identitetstyveri, kan hun rette henvendelse til politiet.

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:

hun har fået tilsendt en kontrolafgift for en rejse, som hun ikke har foretaget. Der må derfor være nogen som har brugt hendes identitet til at slippe for en kontrolafgift. Underskriften på kontrolafgiften bør derfor sammenlignes med underskriften på den kontrolafgift hun modtog i december. Hun har herudover ret til at se en kopi af, hvilke informationer stewarden på metroen har indberettet, for at se om det virkelig er hendes informationer, som er oplyst. Hun var ikke med metroen den 11. november på det givne tidspunkt.

Hun opdagede først, at der var pålagt en kontrolafgift i hendes navn, da der lå en opkrævning i hendes postkasse, hvorefter hun henvendte sig til Metro Service.

Indklagede anfører at:

kontrolafgiften er udstedt den 19. november 2015, og samme dag anker klageren denne kontrolafgift til Metro Service. Den mailadresse, klageren anfører i sin henvendelse til dem, er den samme, som er oplyst til Ankenævnet i forbindelse med denne klagesag.

Klageren har, i den henvendelse klageren har oprettet den 19. november 2015, i det vedhæftede brev, anført en forkerte dato. Af brevet fremgår det imidlertid *"... Jeg står så på Flintholm i morges og skal med metroen"*

På denne baggrund er det tilbagevist, at klageren ikke skulle have foretaget den pågældende rejse, hvor der blev udstedt en kontrolafgift.

De beklager, at de endnu ikke har svaret klageren på de fremsendte henvendelser fra den 3. december 2015 og den 14. januar 2016.

Idet sagen imidlertid er blevet fastholdt af 2 omgange af 2 forskellige sagsbehandlere, samt det faktum, at henvendelserne ikke indeholder nye oplysninger og at klageren har valgt at indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, har de valgt ikke at besvare de før omtalte henvendelser.

Idet der har været 2 ubesvarede henvendelser vedrørende den konkrete kontrolafgift, er rykkergebyret naturligvis tillagt fejlagtigt, hvorfor dette er afskrevet.

RELEVANTE BILAG:
Udskrifter fra Unwire fra klagerens telefon:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
11		Søndag 21. februar 2016 11:53	2 zoner barn	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
12		Freddag 12. februar 2016 13:01	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
13		Tirsdag 16. januar 2016 11:35	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
14		Tirsdag 16. januar 2016 09:53	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
15		Freddag 20. november 2015 07:35	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
16		Torsdag 19. november 2015 14:59	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
17		Torsdag 22. oktober 2015 14:58	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia	Afleveret	Faktureret
18		Lørdag 30. maj 2015 18:33		Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
19		Lørdag 30. maj 2015 14:43	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
20		Tirsdag 26. maj 2015 15:58		Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
21		Tirsdag 26. maj 2015 15:48	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Afleveret	Faktureret
22		Freddag 10. april 2015 10:19	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Annuleret	Not initialized
23		Freddag 10. april 2015 10:04	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Annuleret	Not initialized
24		Tirsdag 7. april 2015 15:48	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
25		Tirsdag 7. april 2015 08:40	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
26		Mandag 6. april 2015 10:24	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
27		Lørdag 4. april 2015 00:48	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
28		Freddag 3. april 2015 14:24	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
29		Ondag 1. april 2015 18:29	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
30		Ondag 1. april 2015 10:09	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
31		Freddag 20. marts 2015 07:08	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
32		Freddag 20. marts 2015 10:29	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
33		Tirsdag 17. marts 2015 11:13	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
34		Tirsdag 17. marts 2015 10:47	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Afleveret	Faktureret
35		Tirsdag 17. marts 2015 10:47	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Annuleret	Not initialized
36		Tirsdag 17. marts 2015 08:48	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
37		Freddag 13. marts 2015 22:18	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
38		Freddag 13. marts 2015 10:07	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
39		Ondag 11. marts 2015 17:39	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
40		Ondag 11. marts 2015 10:10	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
41		Tirsdag 10. marts 2015 17:50	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
42		Tirsdag 10. marts 2015 14:33	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
43		Freddag 6. marts 2015 10:48	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
44		Freddag 6. marts 2015 08:10	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
45		Ondag 4. marts 2015 10:07	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret	Not initialized
46		Mandag 2. marts 2015 17:23	Klippekort	Applikation	Dankort	Telia	Afleveret	Faktureret
47		Lørdag 1. november 2014 09:50	2 zoner voksen	SMS	SMS	3	Afleveret	Faktureret

The screenshot shows the mTicket system interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items like 'MITICKET', 'KUNDE', 'PRODUKTER', etc. The main content area is divided into two sections: 'Brugte og udløbne klippekort' and 'Salg'.

Brugte og udløbne klippekort

Klippekort	Købstidspunkt	Klip tilbage	Udløbstidspunkt
Klippekort	Torsdag 26. maj 2015, 15:48	10 / 20	November 26, 2015 23:59
Klippekort	Torsdag 17. marts 2015, 10:47	0 / 20	September 17, 2015 23:59
Klippekort	Mandag 2. marts 2015, 12:25	0 / 20	September 02, 2015 23:59

Salg

Se på kontrol besked | Udskriv | Eksporer (csv)

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. november 2015, 14:58:59	Billet bestilt	←	4 3
19. november 2015, 14:58:59	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Bestil med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 4 i Hovedstadsområdet. Start når regnen for du har fået billetten. Pris: 26 kr Mvh, DOT
19. november 2015, 14:59:03	Validerings SMS modtaget	→	
19. november 2015, 14:59:11	Leverer billet	→	Ordre fra 14:58 19-nov-2015 1 voksen Billet Fra zone 4 3 zoner (1+0+2) Udløber 16:28 19-nov-2015 Hovedstadsområdet Pris: 26 kr Mvh, DOT www.dinoffordretstransport.dk tlf. 70157000
19. november 2015, 14:59:11	Billet venter	←	Ja
19. november 2015, 14:59:20	Billet modtaget	→	
19. november 2015, 14:59:20	Betaling færdig	→	

Billet egenskaber

certificate="+3706037402"+ "+945320279"+
+779000022"+ "+332375770"+
multiple.ticket.parameters=
\$adults=1&\$children=0&\$bicycles=0&\$youths=0&\$seni
ors=0
ADDED_TO_MANUSAGE=true
product.id: 2003
startzone: 4
product.count: 3 zoner voksen=1,
zones: 3

System meddelelser

- Der er ingen system meddelelser

Planlagte service vindue

- 18. nov 2015, 01:00: Planned system maintenance

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand