

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0037
- Klageren:** XX
1302 Kbh K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 14. juni 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

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.

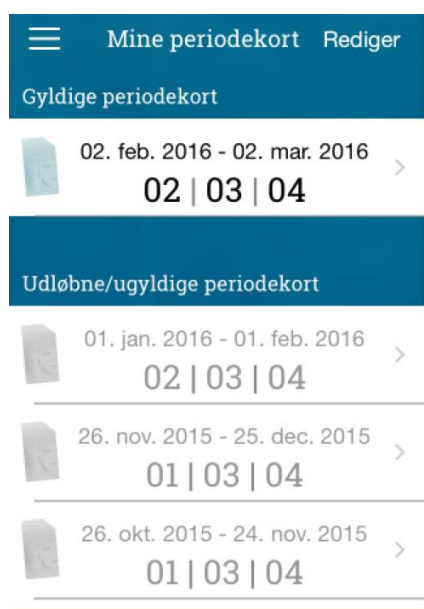
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejser dagligt i zonerne 01, 03 og 04, men hun havde ved en fejl købt et mobilperiodekort i applikationen DOT –periodekort gyldigt i zonerne 02, 03 og 04. Klageren rejste den 9. februar 2016 med metroen fra Lufthavnen st. til Kongens Nytorv st., efter metroen havde forladt Amagerbro st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun klokken 14.59, blev pålagt en kontrolafgift for manglende zone på periodekort.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

”pax troede den havde fornyet abk med zone 1,3,4 men viser zone 2,3,4 og billetteres på amagerbro”

Klageren anmodede dagen efter Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hendes mobilperiodekort de seneste 2 måneder havde fejlregistreret zonerne, således at det var gyldigt i zonerne 02, 03 og 04 i stedet for 01, 03 og 04. Yderligere anførte hun, at hun ikke havde handlet i ond tro.



Metro Service fastholdt den 11. februar 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klagerens mobilperiodekort ikke var gyldigt i det område, hvor kontrollen fandt sted.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 9. februar 2016 i zone 01 kun forevise et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 02, 03 og 04. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det som udgangspunkt er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at det er passagerens ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved det oprindelige køb af mobilperiodekort selv har valgt de zoner, som kortet skulle gælde til.

Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af Metro Service, at et mobilperiodekorts zoner, perioder og de øvrige stamoplysninger kun kan ændres, hvis brugeren selv ændrer på oplysningerne og til sidst, ved fornyelse, bekræfter bestillingen. Når man har købt et mobilperiodekort og/eller fornyet et eksisterende kort, modtager man desuden en kvitteringsmail, som angiver hvad man har købt.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften for manglende zoner.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet til den zone, hvori man bliver kontrolleret, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet bemærker, at klageren har fået udbetalt 247 kr. for refusion af periodekortet.

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, samt at kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår yderligere af de fælles rejseregler, at der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. www.dinoffentligetransport.dk.

Af DOT's hjemmeside fremgår om Mobilperiodekort følgende:

Opret periodekort

Start i menuen ”Køb kort”.

Skriv de zoner du skal bruge. Hvis du har eller har haft et periodekort i forvejen på papir, kan du skrive af efter det. Er du i tvivl om hvilke zoner du skal bruge, kan du se det under priser på www.rejseplanen.dk.

Bemærk at du kan kun købe periodekort til zoner, der grænser op til hinanden. Du skal vælge mindst to zoner. Skal du bruge mere end otte zoner, skal du have alle zoner. Du vælger ALLE ZONER øverst til højre.

Du skal markere, om du vil have et børne- eller et voksenkort, samt om du ønsker tillæg til DSB 1' (DSB 1' er kun tilgængeligt i visse tog).

På næste side skal du vælge periode. Den mindste periode du kan vælge er 30 dage. Hvis ikke du vælger noget, får du automatisk et mobilperiodekort til 30 dage fra i dag.

Du kan vælge start- og slutdato fleksibelt, som du vil, dog med disse begrænsninger:

- Første gyldighedsdag skal være indenfor de næste 2 måneder
- Gyldighedsperioden skal være mellem 30 og 365 dage
- Hvis du fylder 16 år i kortets gyldighedsperiode kan kortet højst være gyldigt i 30 dage efter din fødselsdag.

Du kan således vælge om du vil starte lige efter en ferie eller weekend, og slutte lige før en ferie eller weekend.

Du skal herefter indtaste en række personlige oplysninger som navn, adresse, fødselsdato m.m. Kortet er personligt, og må kun bruges af den person, der er registreret i applikationen.

Til sidst skal du acceptere handelsbetingelserne, og bekræfte dit køb.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

hun havde et mobilperiodekort, som havde genereret en af de tre zoner hun bruger til daglig forkert, og hun havde ikke selv opdaget dette.

Hun betaler 525 kr. om måneden for at bruge metroen. Hun har i forbindelse med ovenstående desværre mistet yderligere penge, da hun har måtte betale endnu 525 kr. for et nyt månedskort, da hun kun havde brugt det forkerte periodekort halvdelen af måneden.

Hun er forarget over, at man får et svar tilbage, som ikke engang beklager for hændelsen men blot påpeger, at det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet.

Hun indsendte to billeder fra sit periodekort, så Metro Service kunne se hendes udfordring.

Indklagede anfører at:

"metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører 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.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klageren billetteret den 9. februar 2016 kl. 14:59 på strækningen Amagerbro station (zone 01) – Kgs. Nytorv station (zone 01). Klager fremviste et mobilperiodekort gældende i zonerne 02, 03 og 04. Da klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 01 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

På DOT's hjemmeside, på dette link: <http://www.dinoffentligetransport.dk/billetter-og-priser/mobilbilletter/mobilperiodekort/> kan man bl.a. læse følgende:

Fornyelse

Du får en påmindelse på din telefon et par dage før dit kort udløber. Du kan vælge at forny det med det samme eller vente til senere. Du kan også selv vælge om det skal starte lige efter det gamle udløber, eller om du vil vælge en ny periode. Den nye periode skal opfylde samme krav som da du købte kortet første gang..

Du beholder automatisk samme zoner og øvrige oplysninger på kortet, når du fornyer det. Hvis du ønsker at ændre dem, kan du vælge punktet "Forny og opdater dine oplysninger", så kan du frit vælge andre zoner eller ændre dine personlige oplysninger.

I sine henvendelser skriver klageren, at mobilperiodekortet, uden hendes vidende, havde ændret zonerne. Metro Service mener ikke, at dette kan lade sig gøre. Zoner, perioder og de øvrige stamoplysninger lader sig kun ændre, hvis brugeren selv ændrer på oplysningerne og til sidst, ved fornyelse, bekræfter bestillingen samt, med et flueben, godkender handelsbetingelserne. Når man har købt et mobilperiodekort og/eller fornyet et eksisterende kort modtager man desuden en kvitteringsmail, som tydeligt angiver hvad man har købt. Se indsatte eksempel.

Tak for dit køb af DOT Mobilperiodekort Hovedstaden

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Du har 05. marts 2016 kl. 09:33 købt:

 Periodekort Voksen - Alle zoner (All Zones)
 Gyldig i perioden 05. marts 2016 - 08. april 2016

Pris: 35 dage af 46,17 kr. i alt 1.616,00kr.

Pris inkl. alle omkostninger 1.616,00kr.

Ydelsen er momsfri.

Stamkortnummer: [REDACTED]

Kortet er leveret til telefonnummer: [REDACTED]

Betalingsoplysninger:

Der er 05. marts 2016 trukket 1.616,00kr. på dit betalingskort

Transaktionsnr: [REDACTED]

Ordrenummer: [REDACTED]

Periodekortet kan tilbagebetales efter særlige regler. Se mere på www.dinoffentligetransport.dk/periodekort

Læs mere om rejsetidsgaranti på www.dinoffentligetransport.dk/periodekort

Har du spørgsmål kan du kontakte os:

DOT

Tlf. 70 15 70 00

www.dinoffentligetransport.dk/periodekort

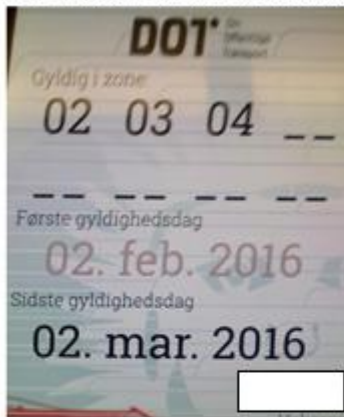
På den vedhæftede udskrift fra mTicket kan man se, at klageren downloader og dermed åbner sit kort den 2. februar 2016. Hvis klageren, som De fælles Rejseregler foreskriver, havde kontrolleret om der var overensstemmelse mellem, hvad hun ønskede og hvad hun havde fået leveret, ville klageren på dét tidspunkt have haft opdaget, at hendes kort gjaldt for zonerne 02, 03 og 04.

I henvendelse til ankenævnet skriver klageren desuden, at hun har måtte betale yderligere 525 kroner for at få rettet zonerne på periodekortet. Det er korrekt, at klager har måtte betale for et nyt periodekort, men som det fremgår af førnævnte udskrift fra mTicket har klageren, den 9. februar 2016, fået refunderet 247 kroner i henhold til reglerne om refusion af periodekort.

De beklager, hvis klageren er forarget over det svar, hun har modtaget fra os. Det er bestemt ikke deres hensigt at forarge, men de må alligevel fastholde, at det med reference til tidligere nævnte rejseregler er passagerens ansvar, at have gyldig billet/kort til hele rejsen.

RELEVANTE BILAG:

Foto af klagerens mobilperiodekort:



Udskrift fra mTicket:

Ordredetaljer [redacted]

Ordre	Mobilperiodekort	Søldato	12/02/16 11:30
Produkt	Periodekort 16zon - 3 zoner	Betalr reserveret	12/02/16 11:30
Pris	525,00kr betalt med [redacted]	Betaling gennemført	12/02/16 11:30
Zoner	02, 03, 04	Kort / billet downloadet	12/02/16 11:30
Gyldighedsperiode	11/02/16 06:00 - 14/02/16 05:59	Download bekræftet	12/02/16 11:30
Platform	iOS 9.1	Kort / billet gæst	
App. version	2.11	Kort / billet åbnet	04/02/16 12:15
Mobile	[redacted]	Ordre tilbagebetalt	
E-mail	[redacted]	Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID	[redacted]	Ordre overført	
mPoint ID	[redacted]	Overførsel bekræftet	
Ordre	[redacted]	Annulleret	
Transaktioner	[redacted]	Annullering bekræftet	
Stambkort	[redacted]	Auto færdig	

Tilføj note Gensend kritterning Gensend ordre Tilbagebetalt

Datoen for kort/billet downloadet er den dato hvor Klager åbner sit kort første gang, og dermed har lighed til at kontrollere om det leverede svarer overens med det bestilte/ønskede.

Ordredetaljer [redacted]

Ordre	Mobilperiodekort	Søldato	02/02/16 09:42
Produkt	Periodekort 16zon - 3 zoner	Betalr reserveret	02/02/16 09:42
Pris	525,00kr (Tilbagebetalt: 247,00kr)	Betaling gennemført	02/02/16 09:42
Zoner	02, 03, 04	Kort / billet downloadet	02/02/16 09:42
Gyldighedsperiode	02/02/16 06:00 - 03/02/16 05:59	Download bekræftet	02/02/16 09:42
Platform	iOS 9.1	Kort / billet gæst	
App. version	2.10	Kort / billet åbnet	23/02/16 11:49
Mobile	[redacted]	Ordre tilbagebetalt	04/02/16 23:59
E-mail	[redacted]	Tilbagebetaling bekræftet	12/02/16 11:24
Device ID	[redacted]	Ordre overført	
mPoint ID	[redacted]	Overførsel bekræftet	
Ordre	[redacted]	Annulleret	
Transaktioner	[redacted]	Annullering bekræftet	
Stambkort	[redacted]	Auto færdig	

Tilføj note Gensend kritterning Gensend ordre Tilbagebetalt

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand