

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|---|
| Journalnummer: | 2016-0039 |
| Klageren: | XX Canada |
| Indklagede: | Metroselskabet I/S v/Metro Service I/S |
| CVR nummer: | 21 26 38 34 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. for manglede rejsehjemmel, da klageren kun havde medtaget kvittering for afvist billetkøb med betalingskort. |
| Parternes krav: | Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er en 77-årig canadier, var på vej hjem fra ferie i København den 22. januar 2015, hvor han rejste med metroen fra Øresund st. i zone 02 i retning mod Lufthavnen st. i zone 04.

Ifølge klageren havde han forinden forsøgt at købe en billet i en billetautomat på stationen med sit betalingskort. Da han kun kunne se mulighed for dansk tekst på automaten, gættede han sig derfor frem til, hvorledes han skulle bestille en billet ud fra den danske tekst. Automaten udskrev herefter en talon, og da han ikke havde sine briller på, tog han talonen og steg ombord på metroen, idet han gik ud fra, at der var tale om en billet, fordi han kunne se teksten "36 DKK".

Talonen var imidlertid en kreditkortkvittering, hvorpå det fremgik, at betalingen var blevet afvist. Dette så klageren ifølge det oplyste, først da han i forbindelse med kontrollen ombord på metroen tog sine briller på. Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden notede på den elektroniske kontrolafgift:

"troede kvittering var billet".



Klagerens kvittering.



Billetautomat til betalingskort

Den 28. januar 2016 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med blandt andet den begrundelse, at hvis der er tale om en kreditkortkvittering med oplysning om, at hans konto er blevet afkrævet 36 DKK, hvor er så hans billet:

”

I used your ticket machine at Norreport Station which gave me the options of coins for Kr 36 or for a credit card. There was no notes option on that machine. Without coin change I had to use the credit card option. I followed the instructions as best I could and a ticket was printed from the machine which I quickly took and put in my case. I was not wearing my reading glasses but I could clearly see the price of Kr 36 which was the amount I processed with your machine.

Of course your inspector on the train to the airport signalled me out as a foreigner and he pointed out that the ticket I had was not a valid ticket. Indeed with my glasses on and studying the ticket I can see now that the top of the ticket mentions a credit card receipt, not a ticket. If that is a credit card receipt meaning that my credit card has been charged what happened to the ticket ? I simply don't know or understand. I am sorry but I don't read or write Danish.

My intention was and is to pay for the trip to the airport on the 22nd January. If there was a mistake it was a simple mistake. Accordingly I enclose a payment order in your favour for an amount exceeding the Kr 36 fare amount which is the best that I could do whilst travelling in the United States.

”

Den 5. februar 2016 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at det på billetten var trykt på engelsk, at der var tale om en kreditkortkvittering og ikke en billet, at kvitteringen tydeligt viste, at købet var afbrudt med teksten "Afvist", og at klageren kunne have kontaktet personale via de gule opkaldspunkter, hvis han havde brug for vejledning.

Klageren indgav derpå klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor sagen blev stillet i bero på afgørelsen af en lignende sag.

Metro Service har oplyst, at der altid har været mulighed for at vælge engelsk tekst på billetautomaten, enten ved at trykke på "UK" eller et britisk flag. De har videre oplyst, at følgende billede fremkommer på displayet på *betalingskort*terminalen, hvis købet afvises, og hvis der i *billet*automaten er valgt engelsk som sprog frem for dansk:



Metro Service har videre oplyst, at hvis der ikke vælges engelsk som sprog, vil teksten komme på dansk på begge displays. Derudover har de oplyst, at de ikke kan bestemme teksten på kvitteringen udover den øverste linje, hvorfor de ikke kan tilføje ordet "Declined" efter ordet "AFVIST".

Klageren har gjort gældende, at hvis der havde været en mulighed for at vælge engelsk, ville han selvfølgelig have gjort dette.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer udtaler:

"Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der som udgangspunkt bærer ansvaret for at være korrekt billetteret.

Det fremgår endvidere af de fælles rejseregler for bus, tog og metro, at gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldige billet, idet han alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

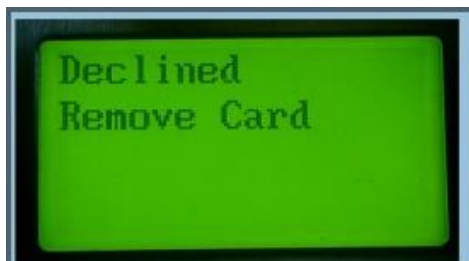
Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Om end det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonen med ordene "Credit-card receipt, not a ticket".

Klageren så desuden først teksten, efter at han havde taget briller på ved kontrollen om bord på metroen. Klagerens undladelse af at tage briller på ved billetbestillingen gjorde, at han overså mu-

ligheden for at vælge engelsk som sprog, hvilket fremgik tydeligt på skærmen ved et piktogram af det britiske flag.

Hvis klageren imidlertid havde valgt dette, ville han på betalingskortdisplayet have fået teksten:



Og på billetautomaten have fået følgende tekst:



Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

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

Uanset om Metro Service kan ændre i teksten "AFVIST" eller ej, finder vi anledning til at anmode Metro Service om at iværksætte tiltag over for Nets for at tydeliggøre denne information, således at ikke-dansktalende kunder oplyses om, at talonen ikke er en billet, samt at købet er afvist.

Ankenævnet oplever et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller vi til, at det på engelsk skiltes endnu mere tydeligt på perronerne, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord.”

2 medlemmer udtaler:

”Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der som udgangspunkt bærer ansvaret for at være korrekt billetteret.

Klageren kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldig billet, idet han kun var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På kvitteringen for den afviste betaling var der en engelsk tekst:

”CREDIT-CARD RECEIPT, NOT A TICKET”,

men selve oplysningen om, at betalingen var afvist, fremgik alene på dansk med ordet:

”AFVIST”.

På kvitteringen figurerede derudover dansk tekst ”køb” efterfulgt af det beløb, som klageren havde bestilt billet for; i dette tilfælde DKK 36,00.

Det var således efter ankenævnets opfattelse ikke tydeligt for klageren, som er ikke-dansktalende, at der ikke var betalt for billetten, og at købet var afvist. Klageren var derfor i berettiget forventning om at have betalt for billetten, men at denne eventuelt grundet en fejl ved automaten ikke blev udskrevet.

Vi finder herefter, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften ved rejse uden gyldig rejsehjemmel, mod at han betaler for rejsen.

Vi bemærker, at der i et tilfælde som det foreliggende ikke ses at være omgåelsesmuligheder, da automaten netop ikke har udstedt en billet, som en anden passager vil kunne anvende som rejsehjemmel. I de tilfælde hvor et køb måtte være gået igennem med udstedelse af billetter, og en passager alene foreviser kvitteringen for købet, vil der ikke stå ”AFVIST” på denne, og omstændighederne vil derfor ikke være sammenlignelige med nærværende sag.

Den omstændighed, at klageren overså muligheden for at vælge engelsk som sprog, findes i den konkrete sag ikke af betydning, da kvitteringen fra billetautomaten er den samme, uanset hvilket sprog selve indtastning af billetbestillingen er foregået på.

Ankenævnet oplever et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller ankenævnet til, at det på engelsk skiltes endnu mere tydeligt på perronerne, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord.

Uanset om klageren valgte engelsk som sprog ved billetbestillingen, skrives teksten "AFVIST" udelukkende på dansk på den kvittering, som udstedes fra billetautomaten. Vi finder, at dette forhold vejer tungere, når det skal bedømmes, om der gives tilstrækkelig information til kunderne, end at det på displayet på betalingskortautomaten stod anført på engelsk

"Declined. Remove Card".

Uanset at Metro Service har anført, at de ikke bestemmer teksten på kvitteringen, finder vi, at Metro Service i relation til udstedelse af billetter i deres billetautomater, må anses for ansvarlig leverandør af billetter og kvitteringer til kunderne og dermed for, at kunden gives tilstrækkelig information.

Som følge af at vi med denne afgørelse ændrer den hidtidige praksis, skal Metro Service ikke betale 10.000 kr. til ankenævnet for tabt sag."

ALLE: Uanset at ankenævnet og dets sekretariat arbejder efter de forvaltningsretlige principper og dermed officialmaksimen, hvorefter den afgørende myndighed selv er ansvarlig for, at der fremskaffes de oplysninger, som er nødvendige for at træffe en afgørelse, finder ankenævnet, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Metro Service på et tidligere tidspunkt i sagsbesvarelsen havde oplyst sagen fyldestgørende.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 bl.a. at: "

- 1) I am an older (77) foreign visitor to your country. I do neither speak, write or read Danish. I need to have glasses to read printed matter.
- 2) The ticket machine at the Metro Nørreport Station was in Danish; if there was an English alternative it was either not clear in any case I did not see it. I followed the instructions by guessing the correct actions.
- 3) The ticket machine produced a "ticket" with D Kr 36 printed on it and I assumed that it was a valid ticket. It is clear from the actions that it was my intention to pay the fare. Failure to have had a valid ticket in my possession was clearly a mistake.
- 4) There were no signs (that I can recall) written in bold letters in any language (certainly not English) warning the passenger to check the ticket issued from the ticket machine to ensure that it was marked " Valid Ticket for Travel " and to go on to point out that failure to have such a valid ticket when travelling would result in a fine of D Kr , in this case, 750.00. The point is that the machine issued a ticket and I assumed it to be a valid ticket for travel to the airport.
- 5) Please be advised that here in Vancouver the Metro has a similar system for ticketing. On the occasions where the credit card does not go through there is no ticket produced by the machine. That way the traveler knows that there is no valid ticket for travel.
- 6) Finally you will see from the correspondence that I have paid Metro Kundeservice the fare of D kr 36 by way of money order sent from the United States whilst travelling so that Metro has been paid the full amount of the ticket. The payment was accepted by Metro Kundeservice as a part payment of the fine.

In the circumstances I ask you to re-consider the the position taken by Metro Kundeservice.
Yours truly,

”

Indklagede anfører at:

As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the Common Travel Regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question, the complainant is met by a steward inspecting tickets on the 22th of January 2016 at 10:14. The complainant presents a credit card receipt. As the complainant is not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket is issued, according to the travel regulations.

As the metro is operating as an open system it is always the passengers own responsibility to make sure that a valid ticket can be presented at any time if a steward asks for it.

On the receipts printed by our ticket vending machines, it is clearly stated if the print is a receipt and not a ticket.

On the first line of the receipt, it says: "CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET".

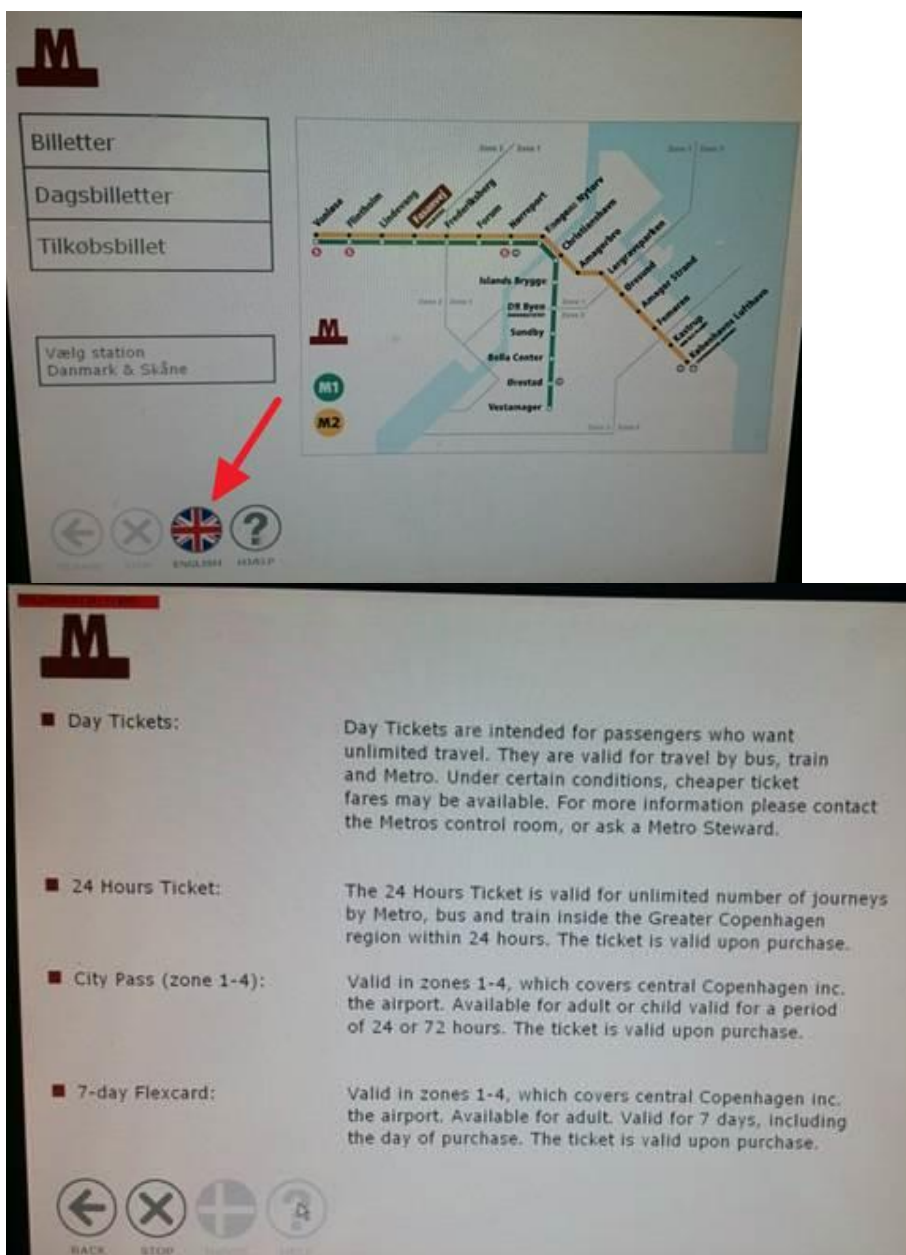
In order to ensure one holding a valid ticket, passengers must inspect their ticket prior to entering the train. If the complainant had done so, it would have been clear that he did not hold a valid ticket. The complainant explains that he was not wearing his reading glasses , but even though we understand the difficulties that may be associated with having to use reading glasses, we do not believe that the fact that the client did not wear his glasses can be used as an excuse not to obtain a valid ticket before he boarded the train.

The ticket vending machines are programmed to issue ticket (or tickets) first, and in the end issuing the receipt. In case something goes wrong, the machine prints a receipt, so the customer can see that we did not charge the credit card.

In a case like this - where a credit card is rejected and the passenger is not having any coins, he or she should use the yellow call point to get help and instructions.

In his letter to the Appeal Board the complainant writes that the ticket machine was in Danish, that there was no English alternative, or in any case he did not see it. The complainant also writes that there were no signs, and certainly not in English.

These allegations are not correct. At the ticket machines start screen, you can press the English flag and then be guided in English. See inserted below:





At every station there are information boards in Danish and English explaining how to buy tickets, what to do if in any doubt and what could happen if you do not have a valid ticket before entering the train. Inserted below is a photo of one of several Information Boards situated at Nørreport station:



And here is the English text in close up:

Ticket information

Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for destinations in Denmark and Scania (Skåne) in Sweden. Major Credit cards and Danish coins can be used. Please read more about different types of tickets below and on www.m.dk.

Tickets

A valid ticket allows you to use bus, other trains and Metro.

Fare Zones

Greater Copenhagen area is divided into zones. The longest trip with the Metro (from Vanløse to Copenhagen Airport) costs 3 zones.

How to buy a ticket:

- The red zone on the map shows where you are now
- Find the destination zone
- Check the chart to find the number of fare zones, your ticket must be valid for
- The most expensive fare zone decides your fare
- The minimum fare is a 2-zone ticket per person

Do you use season card, then the card must cover the zones (marked with white) that you are bypassing or travelling in.

| Validity | Tickets | 10-trip travel cards |
|-----------|--------------|----------------------|
| 2 zones | 1 hr | 1 hr |
| 3 zones | 1 hr 15 min | 1 hr |
| 4 zones | 1 hr 30 min | 1 hr 30 min |
| 5 zones | 1 hr 45 min | 1 hr 30 min |
| 6 zones | 2 hrs | 1 hr 30 min |
| 7 zones | 2 hrs 15 min | 2 hrs |
| 8 zones | 2 hrs 30 min | 2 hrs |
| All zones | 2 hrs 45 min | 2 hrs |

The metro operates 24/7

During daytime: 2-6 minutes between train departures.
During night: 10-20 minutes between train departures.
Longer travel time might occur

- when transferring from M1 to M2
- due to planned maintenance work
- due to operational disruptions

Any changes will be announced on www.m.dk.

Penalty

Remember it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions. Lack of ticket or card and travelling during curfew (pensioners and/or bicycles) will per 1. January 2013 result in a penalty charge of 750 DKK per adult, 375 DKK per child/dog and 100 DKK per bicycle and onward travel in this period is not allowed. We refer you to www.m.dk and the travel rules for applicable penalty charges.

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine.

Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

The complainant explains that the ticket system in the Metro in Vancouver operates different from the system in Copenhagen. It is undoubtedly correct, but we do not consider it relevant for the case in question. Passengers should do an effort in familiarizing themselves with a transport system, when coming to a foreign country. Assuming that the ticket system in Copenhagen applies as in other parts of the world, is in our opinion not sufficient.

We have received a check of 6 dollars from the complainant, but considering the above, maintain our claim on the fare evasion ticket of 750,- DKK, which deducted the 6 dollars now reads on 714,- DKK.

We have noted the complainant's recent remarks, but does not believe that there is provided any new information.

There are two elevators from Nørreport Metro station to street level and both were in operation at the time when the complainant started his journey.

As we have mentioned in our earlier reply there are an English option on the ticket machine, and the Information Boards on every station explains how to buy tickets in both English and Danish and the passengers are also informed what might be the consequent if boarding the train without a valid ticket.

On Fridays the Metro runs from Nørreport station to the airport with a maximum of a 6-minute interval. Although we understand that you want to catch a flight, we do not believe that it can be used as an excuse not to have acquired a valid ticket before the trip begins."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand