

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0077
Klageren:	XX Tyskland
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21263438
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Billetautomaten udstedte en kvittering på, at købet var "AFVIST"
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 sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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, som er tysker, var med sin familie i København på ferie, og på returrejsen til lufthavnen den 25. marts 2016 forsøgte klageren at købe billetter for i alt 90 kr. på Nørreport st. Til dette anvendte han sit Mastercard udstedt i Tyskland. Kortet havde han anvendt uden problemer på ferien.

Billetkøbet blev imidlertid ikke gennemført, og automaten udstedte følgende kvittering:

```
CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET
TVH: 108
Nørreport Station
Metrovej 5
2300 København S
Tlf. +45 70151615
CVR.NR. 30823699

2016-03-25      16:00
KØB~      DKK      90,00
-----
MASTERCARD
XXXX XXXX XXXX 5593
TERM: 05257515-983336
E41   PBS NR:0003352269
PSAM: 5374978-0000247286
      STATUS:1020
*****
      AFVIST
*****
      ASW1 ASW2: 1311
```

Ifølge klageren opfattede han det således, at automaten havde modtaget betalingen, men at billetterne af den ene eller anden årsag ikke blev udstedt. Da han ikke ønskede at betale beløbet igen, steg de ombord på metroen med kvitteringen.

Efter at metroen havde forladt Amagerbro st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Det er uoplyst, om resten af hans familie også blev kontrolleret, idet de ikke har været omfattet af klagen.

Da klageren foreviste kvitteringen for afvist betaling, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag indgav han klage til Metro Service over kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at der ikke havde været nogen oplysning på engelsk om, at transaktionen var blevet afvist, og at han ikke forstod det, som stod på dansk på kvitteringen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 30. marts 2016 med henvisning til selvbetjeningssystemet, at efterfølgende visning af billet eller bankkvittering ikke kunne accepteres, at det tydeligt på toppen af kvitteringen stod anført, at det var en kvittering og ikke en billet på engelsk, at det på kvitteringen tydeligt ville fremgå hvis købet var blevet afbrudt af den ene eller anden årsag, at reglerne om billetter og zoner fremgik på engelsk på alle stationer, samt at de gule opkaldspunkter kunne anvendes til assistance eller vejledning til passageren.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

Oversigt over købsflow på billetautomaterne:

Købsflow på TVM for billetkøb på engelsk. Samtlige skærbilleder dukker op af sig selv på næste trin. De røde pile viser hvad der er trykket på skærmen, for at komme videre til næste billede/trin.



Selve TVM'en med den integrerede betalingskortautomat og opkaldspunkt.

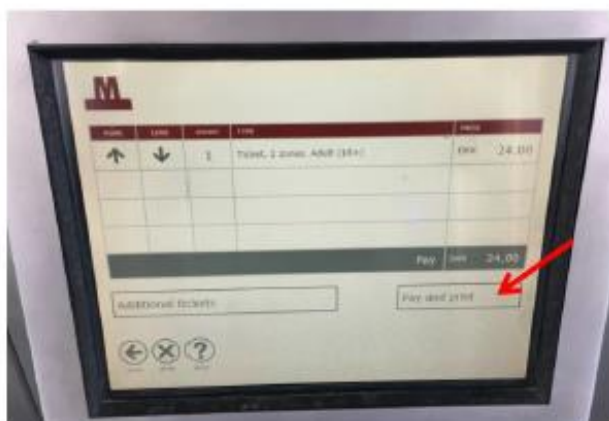


Startskærm på TVM med mulighed for at vælge engelsk sprog.



Almindelig zonebillet (engelsk)





På det sidste skærbillede kan man vælge hvordan man ønsker at betale; med mønter eller betalingskort.

Hvis man vælger betalingskort aktiveres betalingsautomaten. Hvis man har valgt engelsk i billetkøbet 'taler' betalingsautomaten også engelsk.





Hvis man taster forkert pin-kode



Og meddelelsen hvis kortet bliver afvist af anden årsag end forkert pin-kode.

Hvis man blot trækker sit kort ud af betalingsautomaten og forlader TVM'en kommer der ingen kvittering.

Men uanset af hvilken årsag købet bliver stoppet kommer nedenstående meddelelse op på TVM-skærmen. Først når man trykker på det røde kryds med stop, printes den kvittering hvorpå der står 'Creditcard receipt, not a ticket'.



TVM'en vender tilbage til sin startskærm efter et stykke tid.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Alice Stærdahl) 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 kreditkortkвитtering på den afviste betaling.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Omend det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonen med ordene "Credit-card receipt, not a ticket". Derudover var der ikke noget i selve købsforløbet som indikerede, at det var en billet, der blev udskrevet fra automaten, idet der efter endt indtastning fremkom teksten:

"You have cancelled the sale."

Hvis klageren valgte engelsk som sprog ved billetbestillingen, hvilket vil være naturligt, vil det på betalingskortdisplayet have fremgået på engelsk, at købet var afvist med teksten:



Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften for 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 om at skulle vise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi ikke finder, at der 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 (Asta Ostrowski og Torben Steenberg) 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 90,00.

Det var således efter vores 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 billetterne, men at disse eventuelt grundet en fejl ved automaten ikke blev udskrevet.

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.

Selvom klageren måtte have valgt 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".

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 billetter, som andre passager ville 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.

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.

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

Der afsiges kendelse 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 perronen 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende: "

I send you this complain, because I do not agree with a fine I received in the Copenhagen Metro. Obviously there is a problem with the payment system and the communication of these problems that do not fall in my responsibility.

I spent a couple of days in Copenhagen with my family as a tourist. We bought tickets to go to the airport on Nørreport Station. I approved the payment of DKK 90 by entering my personnel PIN of my credit card and received the credit card receipt, but I did not receive any tickets! You will find a copy of the credit card receipt as an attachment.

I wondered about not receiving the tickets and checked the receipt I got. I read the hint on the receipt, that the receipt is not a ticket. That hint was in English. I knew, that I paid DKK 90 and received no tickets. In contrast to the statement of the Metro Service there

was no statement in English, that the purchase was cancelled. As I do not speak Danish, I had no chance to understand and find that out. The ticket inspector told me later, that “afvist” means “cancelled”.

I do not understand, why the paper shows “CREDIT CARD RECEIPT, NOT A TICKET” in English, and “AFVIST” in Danish. I think, that does not make any sense. As I am a very responsible and careful person. I do not approve payments with my credit card without any reason. I will not approve payments more than once, if I get a receipt of a payment and get no information, that the transaction was cancelled.

As technical problems cannot be avoided all times, I think, it is time to think about the change of the design of the ticket receipts and not to continue to criminalize honest tourists, who do not speak Danish and who were misled by incomplete translations on documents.

As I did not receive my credit card statement yet I do not know, if the METRO credited my account. If not, I would like to pay the DKK 90 to the METRO, but I am not willing to pay the fine.

I did not use a credit card from an English speaking country. I used a credit card issued by a German bank, called Deutsch Kreditbank. I did not face any problems using the card in Copenhagen neither before using it at the Metro ticket machine nor later.

I do not remember, if there was any hint shown in the small display of the ticket machine. If there was a hint, I do not know, in which language it was given. Anyway, the display does not show the hint for more than a couple of seconds. It was a confusing situation for me, because I had entered the PIN of my credit card into the machine to authorize to debit of my credit card and did not receive a ticket. I only received the „credit card receipt“. There was no understandable indication for me, that the transaction was cancelled.

Once again I state, that it was not noted in English on the receipt I received that the transaction was cancelled. It was only noted in English, that it was a credit card receipt. I still do not understand, why Metro does not print „transaction cancelled“ on the receipt in English, that international guests know, what happened. Using two different languages on the same document is misleading. Especially, when the Danish terms override the English statement. I do not know, why that is done and I better do no speculation on that. I only recognize, that I am not the only person, who was obviously misled by the document.

In addition, I was not in Copenhagen on February 25, 2016. Obviously the Metro does not look at the documents in an appropriate way and mixes up the dates. It seems to me that the ticket machines are out of order quite often, so other non Danish speaking passengers seem to face the same problems.

Instead of investing very small effort to program the machine in that cases to print „cancelled“ on the credit card receipt to avoid further misunderstandings like mine in the future, money is invested on trying to receive the fines from non Danish speaking tourists. I have no other choice than to accept that company policy, but I do not agree with that.

First of all, the ticket machine didn't work. Obviously that happens quite often. There is no hint on the machine, that it is out of order.

The machine prints receipts, that do not say in English, that the transaction was cancelled. What is printed on the receipts, when the transaction is not cancelled? It probably still shows the words „credit card receipt – no ticket“. I wrote that already.

I love to ride on public transportation. I enjoyed Copenhagen as a city, where public transportation and cycling is so popular. I know, that public transportation has a lot to do with confidence and that the access to public transportation has to be controlled. Fare evasions ruins the system, if it is not prevented by controls. On the other hand, fining somebody for the company's fault to keep the machines running and print unclear statements on the receipts is not fair and ruins the system as well. The company has no incentive to maintain or improve the ticket machines and the reputation will fade away.

”

Indklagede anfører følgende:

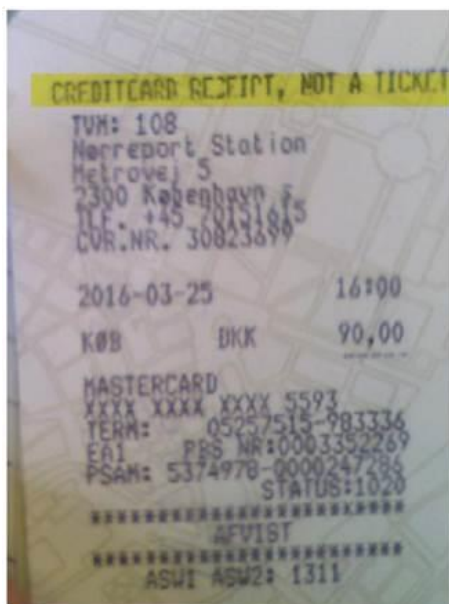
As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

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 25th of February 2016 at 16:20. 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.

We have asked our technical department for the explanation of the code at the bottom of the receipt. The code indicates that it is the card provider who has refused the complainant's credit card, although we cannot read why.

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 - it is possible to buy tickets using coins. And if the passenger is still having trouble buying a ticket, he or she should use the yellow call point to get help and instructions. The yellow call point can be found several places on every station and they are also described on the Information Boards in both Danish and English. Below is a photo of one of the Information Boards on Nørreport station and a close up of the text.



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.

"

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand