

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0194
- Klageren:** XX
2610 Rødovre
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift nedskrevet fra 750 kr. til 125 kr. grundet manglende forevisning af begge hendes mobilbilletter i kontrolsituationen
- 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 6. december 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metro Service skal frafalde den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. og betale 10.000 kr. inkl. moms for tabt sag til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk.2.

Klagegebyret tilbagetales til klageren, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

- 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 skulle den 3. august 2016 rejse med S-tog fra Hvidovre st. i zone 2/32 og videre med metro til Lufthavnen st. i zone 04. En rejse som ifølge zoneoversigten kræver billet til 3 zoner eller periodekort til de 4 zoner; 02, 01, 03 og 04.

Ifølge klageren viste Rejseplanen og DOT – applikationen, at den rejse, som hun ville foretage; S-tog og metro - krævede billet til 3 zoner, men da hun på zonekortet på Hvidovre st. kunne se, at rejsen gik gennem 4 zoner, besluttede hun sig for at købe sms-billet til 4 zoner.

Dette gjorde hun på den måde, at hun henholdsvis kl. 06:55 købte en 2-zoners billet fra zone 2/32 og kl. 07:11 købte en 2-zoners billet fra zone 01. Købene er bekræftet af udskriften fra Unwire, der leverer mobil-billetter.

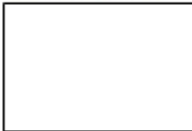
En billet til 2 zoner fra zone 32/2 er gyldig til og med rejse i zone 01. Når der inden for denne billets gyldighedszone tilkøbes en billet, gælder denne i de tilstødende zoner. I klagerens tilfælde gjaldt tillægsbilletten således i zonerne 03 og 04.

Zoneoversigtskort fra Hvidovre st.:




Udskrifter fra Unwire:

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. august 2016, 06:55:31	Billet bestilt		
3. august 2016, 06:55:31	Udsteder billet		
3. august 2016, 06:55:31	Leverer billet	→	<p>Cyldig fra 06:55 03.aug.2016 1 Voksen Billet Fra zone 2/32 i 2 zoner (V-IV1) Udløber 08:10 03.aug.2016 Hovedstadsområdet</p>  <p>08:10-V-432 Pris 2 zoner Tilbage 6 Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000</p>
3. august 2016, 06:55:31	Billet hentet		
3. august 2016, 06:55:31	Leverer billet	→	
3. august 2016, 07:10:56	Billet hentet		

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. august 2016, 07:11:31	Billet bestilt		
3. august 2016, 07:11:31	Udsteder billet		
3. august 2016, 07:11:31	Leverer billet	→	<p>Cyldig fra 07:11 03.aug.2016 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-V1) Udløber 08:26 03.aug.2016 Hovedstadsområdet</p>  <p>08:26-V-432 Pris 2 zoner Tilbage 4 Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000</p>
3. august 2016, 07:11:31	Leverer billet	→	
3. august 2016, 07:11:32	Billet hentet		
3. august 2016, 07:12:16	Billet hentet		
3. august 2016, 07:20:07	Billet hentet		
3. august 2016, 07:31:30	Billet hentet		
3. august 2016, 07:31:58	Billet hentet		
3. august 2016, 07:33:25	Billet hentet		
3. august 2016, 07:33:31	Billet hentet		
3. august 2016, 07:37:15	Billet hentet		

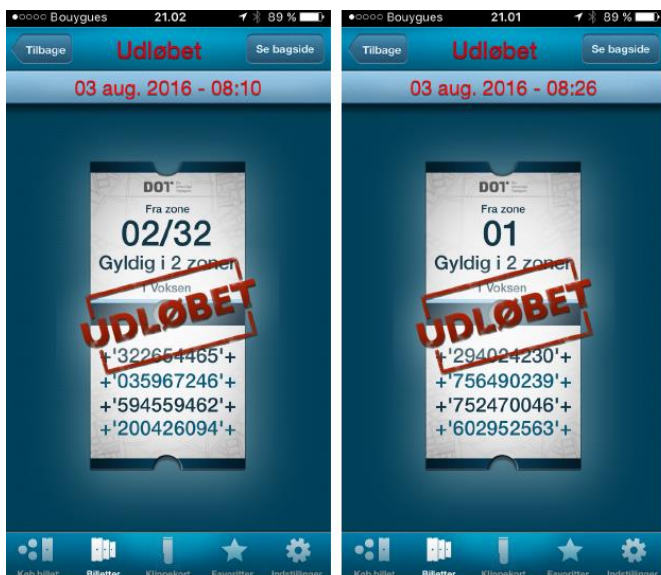
Efter at klageren var skiftet til metroen, var der ved Femøren st. kontrol af hendes rejsehjemmel. Når metroen forlader Femøren st. i zone 03, skifter zonen til 04.

Klageren blev kl. 07:34 pålagt en kontrolafgift for manglede zoner på sms-billet. Ifølge klageren blev hun oplyst af stewarden, at der var 5 zoner fra Hvidovre til Lufthavnen. Der er i sagen af Metro Service fremlagt følgende foto, som stewarden tog af klagerens billet købt i zone 01:



Det fremgår af udskriverne fra Unwire, at billetten købt i zone 2/32 blev hentet til fremvisning på telefonen kl. 7:10, og at billetten til zone 01 blev hentet 8 gange mellem kl. 07:11 og kl. 07:37.

Den 3. august 2016 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovennævnte sagsforløb. Hun vedlagde desuden skærmdump af de to billetter og af søgninger fra DOT og Rejseplanen om antal zoner.



Metro Service nedsatte derpå kontrolafgiften til 125 kr:

“Vi har fremlagt din henvendelse for vores steward, som oplyser, at hun ikke kan genkende det og at du kun har fremvist en 2-zoners billet i kontrolsituationen, hvilket er årsagen til, at du fik en kontrolafgift.

Da jeg kan se, at du havde gyldig rejsehjemmel på din rejse i form af 2 x 2-zoners mobilbilletter på kontroltidspunktet, har jeg besluttet at nedskrive din kontrolafgift til 125,00 kr. og vedlagt et nyt girokort.”

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse anmodede sekretariatet om at se skærmdump fra klagerens telefon vedrørende billetoversigten. Klageren svarede følgende:

”Jeg har ikke taget noget billede af min billetoversigt den pågældende dag. Jeg har købt to billetter på min mobiltelefon idag med det ene formål at kunne tage et skærmbillede af dét som kontrolløren så, som er vedhæftet denne mail.

Da der er ingen tvivl om at jeg havde 2x2 zoners billetter på daværende tidspunkt (3 aug) er det fuldstændigt tilsvarende oversigt kontrolløren har set, blot med anden dato og tidspunkt.

Billede '4439' viser den billetoversigt kontrolløren har set (dato og tidspunkt er selvfølgelig anderledes da det er billetter jeg har købt idag) Her kan hun se at jeg har købt 2 x 2 zoner som er gyldige på samme tid, dvs. 4 zoner ialt.

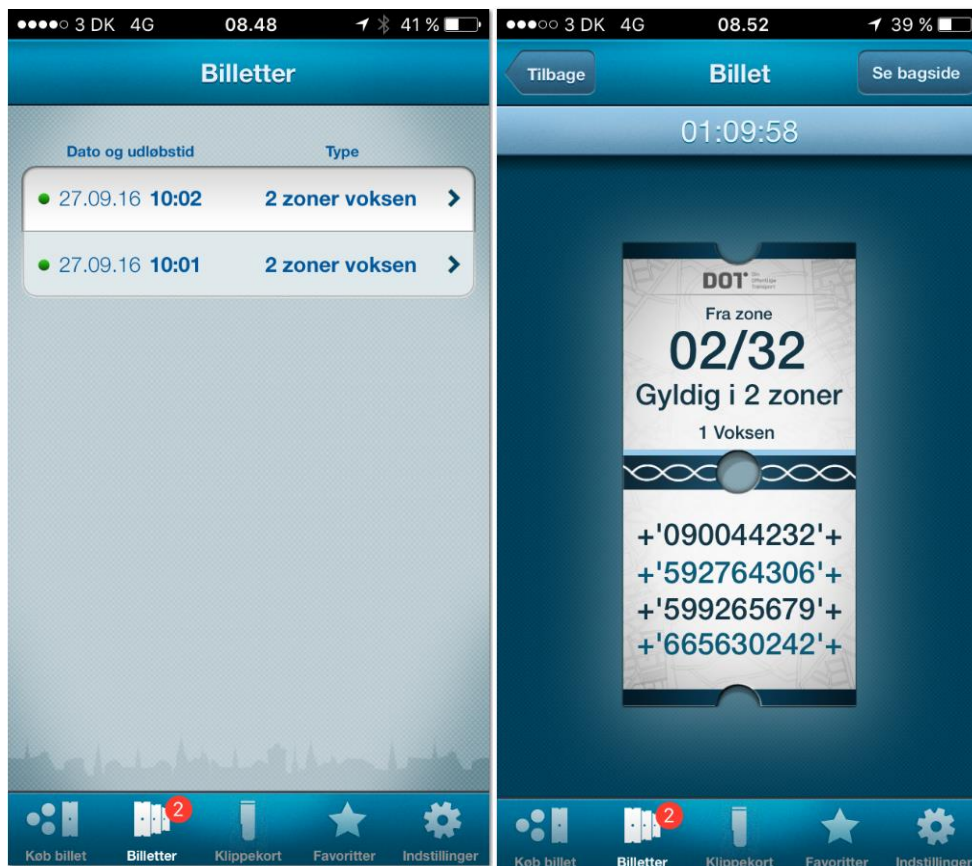
Billede '4440' viser et tilsvarende skærmbillede af en af de to 2-zoners billetter. I bunden kan man ligeledes se at jeg har to billetter som er gyldige på daværende tidspunkt - det lille røde 2-tal i menuen 'Billetter'

Bunden af skærmbilledet er skåret fra på de to billeder som metroselskabet vedhæfter den tidligere mail, hvor man kan se at jeg har to billetter - er dette et tilfælde eller?

Som tidligere sagt er alt dette i virkeligheden underordnet da kontrolafgiften bunder i at kontrolløren mente jeg skulle have 5 zoner.

Kontrolløren havde sådan set ingen interesse i at se begge mine 2 zoners billetter da hun, efter at konstatere at jeg "kun" havde 4 zoner, påbegyndte skrivning af min kontrolafgift da hun, som jeg har sagt rigtig mange gange nu, mente jeg skulle have 5 zoner.

Det handler ikke om penge for mig, så havde jeg hellere end gerne sparet de 80 kr. det koster at klage til jer, samt de 30 kr. jeg har brugt idag på at købe 2x2 zoners billetter jeg ikke har benyttet mig af plus de par timer jeg nu alt i alt har brugt på at skrive, hente billede osv osv. Det handler om princippet - jeg nægter at betale når jeg har haft mit 100% på det rene og det er kontrolløren der laver en fejl ved at vurdere min rejse forkert til 5 zoner.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke afvise, at der i kontrolsituationen var en drøftelse mellem klagerne og stewarden, hvori klageren nævnte, at hun tidligere havde købt en 2-zoners billet ud over den 2-zoners billet, som blev fremvist. Herefter kan spørgsmålet, om rejsen krævede 5 zoner, være bragt på bane, idet stewarden til den foreviste 2-zoners billet efter al sandsynlighed har oplyst, at klageren manglede én yderligere zone for at komme til zone 04. Altså 2+3 zoner for den samlede rejse.

Klageren har gjort gældende, at hun foreviste den oversigt fra DOT på applikationen, hvoraf hendes to billetkøb fremgik. Oversigten har set ud som gengivet her, men med andre datoer og tidspunkter.



Metro Service inddrog begge mobilbilletter i deres efterfølgende beslutning om at nedsætte kontrolafgiften og betragtede derfor billetten købt i zone 2/32 for gyldig. Billetten bør således indgå i bedømmelsen af den samlede rejsehjemmel, hvorfor reglerne om tilkøbsbilletter finder anvendelse.

Efter disse regler var billetten en grundbillet, og billetten, som blev købt i zone 01, derfor en tilkøbsbillet. Tilkøbsbilletten var gyldig i de 2 tilstødende zoner til grundbillettens gyldighedsområde. Dette indebærer, at den foreviste tillægsbillet var gyldig i zone 03 og 04, hvor kontrollen fandt sted.

På baggrund af det ovennævnte finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften burde have været frafaldet også fsva. de 125 kr.

Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, og Metro Service skal betale 10.000 kr. for tabt sag.

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 rejserregler, 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 perro-

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

Fra "Vejledning – brug af kort og billetter Bus, tog og metro i Hovedstadsområdet":

”

Tilkøbsbillet

Ved rejser ud over to zoner kan man enten købe en samlet billet ved rejsens begyndelse eller købe tilkøbsbillet(ter) til den gyldige billet.

Hvert 1-zones tilkøb til en billet udvider gyldighedsområdet med en zoner. Køb af sammenlagt ni zoner giver ret til rejser i alle zoner i Hovedstadsområdet.

Tilkøbsbilletter skal købes, inden grundbilletten udløber, og i grundbillettens gyldighedsområde eller i den zoner, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Det er afmærkningen på grundbilletten, der afgør den samlede billets gyldighed. Man kan købe tilkøbsbillet til mobilklippekort efter samme regler, som er nævnt ovenfor.

Om tilkøb til periodekort se under Periodekort.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg tog fra Hvidovre St. til Lufthavnen St. (Med S-tog og Metro) d. 3/8 og købte 2 x 2-zoners billetter da jeg kunne se at jeg skulle rejse i zone 2-1-3-4. På Lufthavnen St. tjekker en kontrollør min billet og jeg får at vide af kontrolløren at jeg skal have 5 zoner. Jeg får derfor en bøde fordi jeg åbenbart mangler en zone. Jeg er på vej på ferie og gider ikke at påbegynde en diskussion på daværende tidspunkt da jeg synes det er pinligt nok at blive trukket til side og opholdt af en kontrollør i forvejen. Så jeg accepterer bare bøden så jeg kan komme videre og bevare mit feriehumør. Da jeg kommer hjem fra ferie skriver jeg en indsigelse over bøden til Metro kundeservice, hvor jeg skriver at jeg er overbevist om jeg kun skulle have 4 zoner og at hvis det var tilfældet at jeg skulle have 5 zoner var deres information på diverse medier (Rejseplanen, Mobilbillet) misvisende. Jeg får svar hvor Metro tilkendegiver at jeg havde gyldig billet med mine 4 zoner og jeg får nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr.

Men de skriver ydermere:

”Vi har fremlagt din henvendelse for vores steward, som oplyser, at hun ikke kan genkende dét og at du kun har fremvist en 2-zoners billet i kontrolsituationen, hvilket er årsagen til at du fik en kontrolafgift?”

1) Dette er direkte forkert og er ikke det som skete i situationen. Enten husker stewarden forkert eller også vil hun ikke indrømme at hun lavede en fejl i at vurdere min rejse til 5 zoner. Det der skete var at jeg fremviste mine 2 billetter af 2 zoner og fik at vide jeg skulle bruge 5 zoner og da jeg ikke havde det, fik jeg en kontrolafgift. Kontrolløren skriver ordret på min bøde ”Mangler zone”.

2) Kontrolløren tog et billede af en af mine billetter på min mobil tlf. skærm og jeg tænkte i øjeblikket om hun ikke skulle have et billede af min anden billet også, hvis det var billetedokumentation hun var igang med. Jeg kan se nu, at jeg skulle have sagt noget i situationen, da dette er grunden til metro ikke har deres

arkiver i orden.

Men på den anden side kan det ikke være passagerens opgave at sørge for at trafikselskabet har sin information og dokumentation i orden, når det skal hives frem i sager som denne. I min optik begår kontrolløren her endnu en fejl da hun ikke dokumenterer begge mine billetter og dermed min fulde billet som jeg har fremvist hende. Jeg har sendt metro selskabet en pdf med billeder af mine 2 billetter á 2 zoner, og dette kan jeg gøre til jer også hvis i ønsker det.

3) Hvorfor skulle jeg kun have vist min ene billet? Hvis kontrolløren så havde sagt du skal bruge 4 zoner havde jeg vist min anden billet og der havde ikke været nogen bøde. Jeg kan jo ikke komme til at "glemme" at jeg har købt 4 zoner.

4) Jeg synes det er frækt at Metro kundeservice ændrer historien og siger jeg kun har fremvist en 2-zoners billet da dette er direkte forkert. De ændrer også lidt, men væsentligt på årsagen til min bøde, i det svar jeg får på min henvendelse, så årsagen nu er "mgl zoner" i flertal, selvom kontrolløren på min bøde har skrevet "mangler zone".

Jeg synes sgu ærligt talt at Metro skylder mig en undskyldning. Det burde være dem der betaler mig en bøde for spild af min tid og for at påstå at jeg "lyver" ved at postulere at jeg har ageret anderledes end jeg rent faktisk har. Jeg mener at de i deres svar til mig burde have undskyldt (ganske kort) at deres steward vurderede min rejse forkert og at der dermed ingen årsag var til at jeg skulle have en kontrolafgift til at starte med. Istedet påstår de at jeg har ageret anderledes end jeg har og selv er skyld i situationen (ved kun at have vist en 2-zoners billet) når det i 2 omgange er deres egen steward der begår fejl."

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk.

Klager anfører, at hun i kontrolsituationen fremviste begge sine billetter, og hun derfor er uforstående overfor dels kontrolafgiften og dels at stewarden ikke tog billede af den anden billet.

Stewarden har i kontrolsituationen taget billede som indsat nedenfor: [udeladt, da er gengivet under sagens omstændigheder]

Af historikken fra Unwire (det selskab som registrerer og fremsender køb) fremgår det, at klager *kun* har hentet og dermed fremvist ovenstående i kontrolsituationen. Historikken for de 2 billetter er vedhæftet. Ovenstående billet er hentet flere gange omkring kl. 7:30 (billettering og efterfølgende udstedelse af kontrolafgift skete omkring kl. 7:30), den anden billet som klager henviser til, er kun hentet én gang (kl. 07:10:56).

For god ordens skyld skal det bemærkes, at årsagskoden "**Mgl. zoner – billet**" kun findes i en flertalsversion. Denne årsagskode benyttes således uanset, om der er tale om mangel på én eller flere zoner.

Ovenstående billet er gyldig i 2 zoner. Billetten blev fremvist på strækningen mellem Femøren station og Kastrup station – på dette tidspunkt manglede der således 1 zone på billet, idet billetteringen foregik mellem zone 3 og 4.

Hertil har klageren anført:

”Jeg fastholder på det kraftigste min version! Kontrolløren sagde ordret at jeg skulle have 5 zoner og det er hele årsagen til at jeg fik kontrolafgiften - at hun var af den overbevisning at jeg skulle bruge 5 zoner og at jeg dermed manglede en zone! Jeg fremviste mine 4 zoner - det kan godt være jeg ikke trykkede på begge for at hente den enkelte billet frem på skærmen, men i min oversigt på min DOT Mobilbillet app viste jeg kontrolløren at jeg havde 2 x 2 zoners billetter som var gyldige på daværende tidspunkt. Så skulle kontrolløren da havde bedt mig om at hente begge billetter frem hvis min fremvisning af min billettoversigt ikke var fyldestgørende.

Mht. forklaring om at årsagskoden kun findes i flertal (mgl. zoner - billet) hvorfor skriver kontrolløren så 'mangler zone' i ental.

Jeg vil føle mig utroligt forurettet hvis metro får hold i deres historie, til trods for at de kan hente diverse 'beviser' frem for min gøren og laden. Så må de gennemgå videoovervågning på metrostationen og mund-aflæse kontrollørens ord om at jeg skulle 'have 5 zoner', som hele denne kontrolafgift bunder i. Det kan simpelthen ikke være rigtigt at metro kan slippe afsted med at hive penge ud af folk på denne måde.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand