

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0264
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY
Australien
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter á 750 kr., i alt 1.500 kr. for forevisning af kvittering for afvist køb af billetter fremfor gyldige billetter
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- 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 2. maj 2017 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.500 kr.

Klageren skal betale beløbet 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 og dennes rejsefælle skulle efter endt ferie i København fra Kgs. Nytorv st. til Lufthavnen st. med metroen. Under ferien i Danmark havde klageren ifølge det oplyste anvendt sit American Express betalingskort uden problemer. Da automaten på stationen ikke tog sedler, og de ikke havde nok mønter til at købe billet, anvendte klageren sit American Express.

Efter at hun havde modtaget en kvittering fra automaten, som hun ikke undersøgte nærmere, da de havde lidt travlt med at komme i Lufthavnen for at nå deres fly, men som hun regnede med, var billetten til 72 kr., steg de på metroen. Imidlertid var der tale om en kvittering for afvist køb, som så således ud:



Metro Service har oplyst, at koden for afvist i dette tilfælde dækker over følgende:

'Transaction not permitted to Terminal', hvilket i denne sammenhæng betyder, at kortets chip ikke kunne læses, og at købet derfor ikke kunne gennemføres med det specifikke kort som betalingsmiddel.

Efter at Metroen havde forladt Øresund st. blev klageren og rejsefællen efter kontrol af deres rejsehjemmel hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 08:45.

I de efterfølgende klage til Metro Service anmodede klageren og rejsefællen om annullering af kontrolafgifterne med den begrundelse som anført ovenfor samt at der ikke var nogen barriere mod at stige på metroen, hvorfor de ikke blev gjort opmærksomme på, at de ikke havde gyldig billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passageren eget ansvar at have gyldig billet, at de ikke godtog bankkvitteringer som billetter, at det tydeligt fremgik på billetterne, om det var en voksen, cykel eller børnebillet, samt at det tydeligt var anført, at der var tale om en kvittering og ikke en billet ligesom det ville fremgå, hvis købet var afbrudt at en eller anden grund.

Der blev herefter indgivet klage til ankenævnet. Metro Service har oplyst, at det ikke ud fra koden kan tyde, hvad var baggrunden for den afviste betaling.

Metro Services oplysninger om købsflow på billetautomaterne:

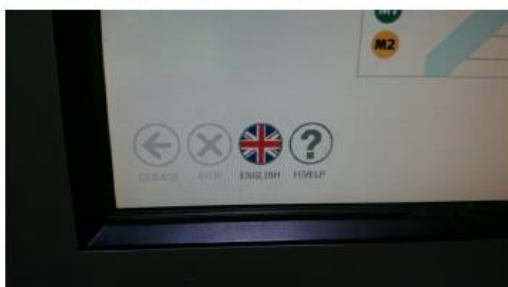
Købsflow på TVM for billetkøb på engelsk. Samtlige skærbilleder dukker op af sig selv på næste trin. De røde pile viser hvad der er trykket på skærmen, for at komme videre til næste billede/trin.



Selve TVM'en med den integrerede betalingskortautomat og opkaldspunkt.

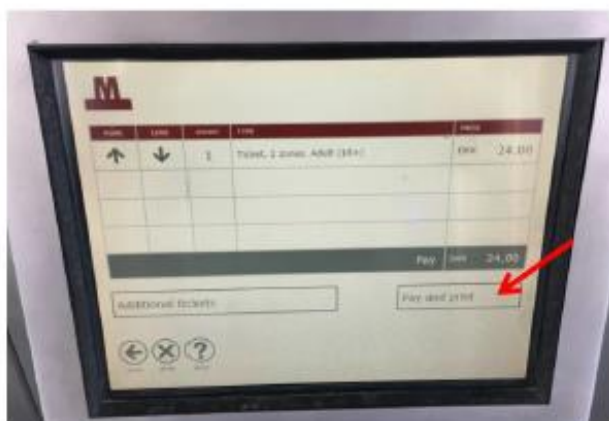


Startskærm på TVM med mulighed for at vælge engelsk sprog.



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 og rejsefællen kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldige billetter, idet de alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

Kontrolafgifterne 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". Hvis klageren valgte engelsk som sprog ved billetbestillingen, hvilket ville være naturligt, 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."

Og yderligere 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 og rejsefællen skal fritages for at betale kontrolafgifterne 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 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 og rejsefællen kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldig billet, idet de kun var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

Kontrolafgifterne 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 72,00.

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 og rejsefællen skal fritages for at betale kontrolafgifterne ved rejse uden gyldig rejsehjemmel, mod at de 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 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 end-

nu 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

On 17 October I used my AMEX card to buy train tickets for my partner John Manners and me to go to the airport for our international flight. The ticket machine did not accept notes and I did not have enough coins so used my AMEX card which I had been using successfully for the previous three days in Denmark. I had no reason to believe it had not worked and we did not have time to get coins as we had to get to the airport.

Because we were in a hurry I did not notice that the transaction had not worked. I had successfully used the same AMEX card to pay for Copenhagen cards to travel from the airport when we arrived in Denmark so had no reason to believe it did not work.

I think it is unfair that I have to pay a fine as I wanted to pay and tried to pay. If the ticket machine advertises that it accepts AMEX cards and then does not process the transaction, that is the fault of the ticket machine and not the passenger.

I understand, that on face value, it looks as if I was trying to evade paying my fare and the fare for my partner, John Manners.

However, as I have mentioned, I was trying to pay and had no intention of not paying. I have never been fined for fare evasion in any country and certainly did not intend to evade the fare in Denmark.

I use my American Express constantly when I travel, and in fact, had been using it for every transaction in Denmark, including for buying our Copenhagen cards when we arrived. Sometimes the Amex card will give a message that the transaction has not worked, when, in fact it has. This happened to me recently when I ended up paying for an airfare twice as my payment was not confirmed the first time. So, I did not realise that it had not worked--despite the advice on the screen--as there was no reason why it should not have worked.

Yes, I would have preferred to have paid with money but we did not have enough coins and the machine does not take notes.

Unfortunately, we were in a hurry to catch an international flight so did not have time to try to find an attendant. I do admit I did not read the 'ticket' properly.

I am happy to pay for the cost of both fares. However, I do not think it is reasonable to fine me. I understand the honesty system--it also operates in Australia where I live--and I also understand that the inspectors were doing their job within narrow parameters.

Perhaps people caught in this situation should be able to pay for the ticket with a surcharge rather than this costly business of getting a fine and having to appeal. I would have gladly paid and did offer to pay for the fares. I think the rigid nature of not considering 'intention to pay' in a very one-dimensional interpretation of the law.

It also doesn't do a lot for tourism as it certainly left us with unpleasant memories of Denmark, when we had been enjoying our visit prior to being treated as criminals and publicly shamed. It was embarrassing.

Indklagede anfører følgende:

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In the case in question, the complainant and her companion was met by a steward inspecting tickets on the 17th of October 2016 at 08:49 between Øresund station and Lufthavnen station. The two companions had no tickets, but just a print from the ticket vending machine, saying 'CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET'. Since they had no valid tickets a fine was issued to each of them according to current regulations.

This is the print from the vending machine that the two companions presented to the steward:

At the top of the print is written that this is not a ticket. The code at the bottom of the print informs that the card-chip was not readable and therefore the card could not be used. The code does not inform about why the chip could not be read.

In situations where the card is rejected because of an unreadable chip the green display at the card payment machine shows this text:



If the complainant had read the text on the display and also had read the text on the printed talon she would immediately have been aware that the purchase was not completed and that she and her companion had no tickets.

At the ticket vending machine itself is a call point that you are welcome to use and that connects you with an employee in the control room to help and guide. In addition to call point on the machine, there are also yellow dial points on the station itself where you can get help. The complainant and her companion began their journey at Kongens Nytorv station. Because this station is very central and busy, it is always manned by a steward who can help and guide passengers.

Although we understand that one can be busy we do not believe that it can be apologetic for not having bought tickets before boarding.

Since both the payment machine and the printed talon clearly pointed out that there were not purchased tickets in this specific situation, we reiterate our call for the payment of the two charges on each 750 kroner a total of DKK 1.500,-

Finally, we must draw attention to a previous comparable complaint (2015-0238), where the decision was made in favor of the respondent company

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved