

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0274
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af sønnen YY
2770 Kastrup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på 750 kr. for rejse på kvittering for afvist billetkøb med dankort
- 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 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og sønnens betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes søn skulle den 5. november 2016 rejse med metroen fra Vestamager st. mod Kgs Nytorv st. Forinden forsøgte klageren at købe 2 billetter til i alt 48 kr. med sit dankort i billetautomaten. Han modtog kvitteringen som gengivet nedenfor og antog, fordi han ikke havde sine læsebriller på, og fordi printet var utydeligt, at der var tale om billet til metroen. Imidlertid var kvitteringen en meddelelse om, at købet var afvist:

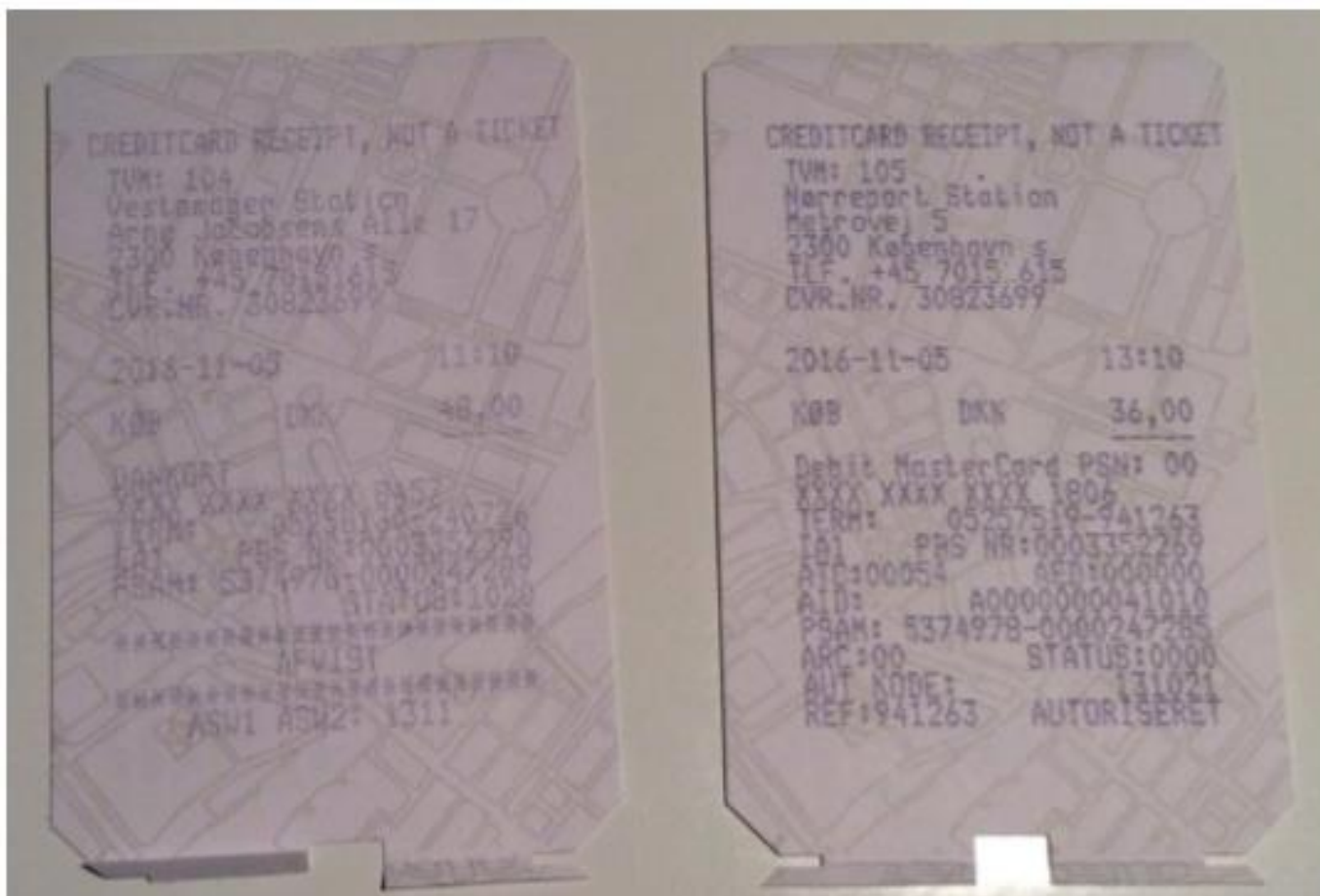


De steg på metroen og ved den efterfølgende kontrol af deres rejsehjemmel, blev de kl. 11:25 hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag indsendte klageren en anmodning til Metro Service om at annullere kontrolafgifterne, idet han gjorde gældende, at der var fejl ved automaten, og at printet var utydeligt i forhold til kvitteringen på hjemrejsen for gennemført køb, som han vedlagde:

05-11-2016 16:02:58 Web : I god tro "betaler" jeg for 2 billetter a 24 DKK for at køre fra vest amager til kgs. Nytorv. maskinen printer en kvittering. jeg er ikke den store bruger af metro, har vanskeligt ved læse den kvittering jeg har fået med opfatter beløbet 48 DKK, i god tro tager min søn og jeg afsted.
under kontrol få jeg den ubehagelig oplevelse og informationer at vi faktisk køre uden billet. jeg gør opmærksom på at de slet ikke har været tanken, men at jeg var sikker på at vi køre med gyldig billet . jeg forventer at denne misforståelse kan løses ved at jeg betaler for 2 billetter, men tager fejl og få 2 x kontrolafgifter til 750 DKK pr. stk. helt uacceptabelt men der er ikke noget at gøre andet end at klage efter følgende (nu)
Den kvittering jeg få er af så dårlig print kvalitet at den selv i lys og med briller næsten ikke kan læses.
Den kvittering jeg få da vi skal retur er af en helt anden og bedre print kvalitet, men derudover identisk

Som i kan forstå har det ikke været tanken at køre "gratis" og hvis maskinen på vester amager var i orden ville jeg også være blevet trukket for købet.



”

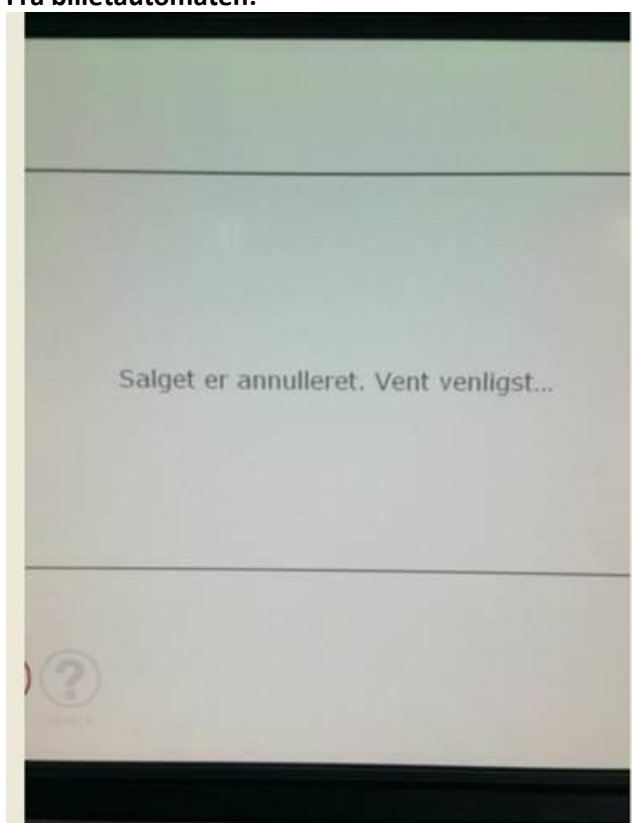
Metro Service fastholdt kontrolafgiften med denne begrundelse:

”Vi har undersøgt, om der var fejl på den pågældende billetautomat på dagen for kontrolafgiftens udstedelse og der er ingen historik som viser, at billetautomaten var fejlfremt. Af billetten fremgår tydeligt om denne er en Voksen-, Cykel-, Barn- eller Tilkøbsbillet. På kvitteringen for et køb i vores billetautomater fremgår det tydeligt øverst, at der er tale om en kvittering, ligesom det af kvitteringen vil fremgå, hvis billetkøbet af den ene eller anden årsag, er blevet afvist.”

Klageren indgav derpå klagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, og i forbindelse med sagens behandling indsendte Metro Service oversigt over billetkøb på automaten den pågældende dag, hvoraf fremgår, at der henholdsvis kl. 11:21 og 11:38 blev købt billet med betalingskort. De har endvidere indsendt skærbilleder fra automaten ved et afvist køb:

TVM TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	VARENr	VARE	KORTID
104 2016.11.05 08:28:10	109080	123884	2	00000000002309	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000475130
104 2016.11.05 09:12:54	109081	123885	2	00000000002308	80	15010410	CP Voksen 24 timer	000053077200
104 2016.11.05 09:21:18	109082	123886	2	00000000002307	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045712100
104 2016.11.05 09:37:55	109083	123887	2	00000000002306	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 10:20:09	109084	123888	2	00000000002305	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 10:24:47	109085	123889	2	00000000002304	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 10:25:22	109086	123890	2	00000000002303	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045717600
104 2016.11.05 10:35:46	109087	123891	2	00000000002302	48	11010410	HT-Voksen 4 zones	067333600000
104 2016.11.05 10:40:53	109088	123892	2	00000000002301	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 10:58:23	109089	123893	2	00000000002300	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 11:21:55	109090	123894	2	00000000002298	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	067104800000
104 2016.11.05 11:38:32	109091	123895	2	00000000002297	80	15010410	CP Voksen 24 timer	000045712500
104 2016.11.05 11:47:54	109092	123896	2	00000000002296	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000054095800
104 2016.11.05 12:01:56	109093	123897	2	00000000002295	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 12:16:27	109094	123898	2	00000000002294	178	32010010	SW, voksen, standard, retour	00004571
104 2016.11.05 12:16:41	109094	123899	2	00000000002293	178	32010010	SW, voksen, standard, retour	00004571
104 2016.11.05 12:23:22	109095	123900	2	00000000002292	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045717000
104 2016.11.05 12:32:49	109096	123901	2	00000000002291	12	11020210	HT-Barn 2 zones	0000517021000
104 2016.11.05 12:46:56	109097	123902	2	00000000002290	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045710400
104 2016.11.05 13:00:50	109098	123903	2	00000000002288	6	14020010	Movia Tillægsbillet Barn	
104 2016.11.05 13:01:37	109099	123904	2	00000000002287	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 13:06:57	109100	123905	2	00000000002286	13	11050010	HT-cyclebillet	
104 2016.11.05 13:17:50	109101	123906	2	00000000002285	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045712100
104 2016.11.05 13:31:16	109102	123907	2	00000000002284	12	11020210	HT-Barn 2 zones	
104 2016.11.05 13:57:28	109103	123908	2	00000000002281	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000402620
104 2016.11.05 14:04:41	109104	123909	2	00000000002280	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045712100
104 2016.11.05 14:04:53	109104	123910	2	00000000002279	12	11020210	HT-Barn 2 zones	0000457121000
104 2016.11.05 14:05:05	109104	123911	2	00000000002278	12	11020210	HT-Barn 2 zones	0000457121000
104 2016.11.05 14:06:11	109105	123912	2	00000000002277	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045710400
104 2016.11.05 14:16:17	109106	123913	2	00000000002276	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045714000
104 2016.11.05 14:22:47	109107	123914	2	00000000002275	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045712100
104 2016.11.05 14:52:17	109108	123915	2	00000000002274	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000457104
104 2016.11.05 14:52:29	109108	123916	2	00000000002273	12	14010010	Movia Tillægsbillet Voksen	0000457104
104 2016.11.05 15:18:16	109109	123917	2	00000000002271	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	047110000000
104 2016.11.05 15:19:09	109110	123918	2	00000000002269	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 15:19:50	109111	123919	2	00000000002268	13	11050010	HT-cyclebillet	
104 2016.11.05 15:48:59	109112	123920	2	00000000002267	12	11060210	HT-Dog 2 zones	0000457131000
104 2016.11.05 16:06:39	109113	123921	2	00000000002265	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000055738400
104 2016.11.05 16:18:30	109114	123922	2	00000000002264	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 16:31:04	109115	123923	2	00000000002263	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 16:31:16	109115	123924	2	00000000002262	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 16:44:10	109116	123925	2	00000000002261	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	
104 2016.11.05 17:38:09	109117	123926	2	00000000002260	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	000045718100
104 2016.11.05 17:42:27	109118	123927	2	00000000002259	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	

Fra billetautomaten:



Fra betalingskortautomaten:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 dennes søn kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldige billet, 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" samt teksten "AFVIST".

Det fremgik desuden af teksten på selve skærmen ved bestillingen, at købet var afbrudt samt ved tekst på betalingskortautomaten, at betalingen var afvist og at man skulle huske at udtage betalingskortet.

Derudover har Metro Service fremlagt logs fra billetautomaten, som viser, at der løbende hele den omhandlede dag blev solgt billetter i automaten og henholdsvis kl. 10:58 og 11:21 samt kl. 11:38 blev købt billet med betalingskort. Klagerens kvittering er udstedt kl. 11:10.

Klageren bærer selv risikoen for, at han efter det oplyste ikke tydeligt kunne læse kvitteringen, idet han undlod at tage briller på ved billetbestillingen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren og sønnen skal fritages for at betale de pålagte kontrolafgifter 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 om at købe billet til rejsen, hvorfor der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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:

Det er min oplevelse at maskinen til billet køb ikke har virket, samt at den print kvalitet som min afviste kvittering er i gør det umuligt at læse, under de forhold der var 5. November.

Samme maskine var årsag til problemer fredag aften 4. November, her tilkalder jeg en metro medarbejder som heller ikke kan få maskinen til at tage mit dankort, så vi prøver med et masterkort og det virker. Mit dankort er inden for samme døgn benyttet på Islands brygge og Nørreport og virker uden problemer. Jeg har også inden for samme døgn indløst billet kl. 18:15 og ca. 02:00 det gør jeg altid. Min handling lørdag 5. November er den helt samme som ved disse betalinger blot med den forskel at maskinen ikke tager mit dankort, og jeg misforstår det print som kommer ud af maskinen, og som er meget utydeligt. Efter min bedste overbevisning har jeg forsøgt at betale og i øvrigt kørt i god tro.

Vil opnå: En bedre forståelse for at det er en ubehagelig oplevelse at få en kontrolafgift i fuld offentlighed. Turen var med min søn som tilsvarende var berørt af det ubehagelig i situationen. Den hyggelig lørdag formiddag til city blev ikke helt som forventet på grund af denne kedelig oplevelse. Jeg er dog forsat sikker på at man kan forstå at en kombination af en defekt i.f.m. køb af billet og en misforståelse gør det rimeligt at annullere denne kontrol afgift.

Det er mig som forsøger at købe 2 billetter Lørdag 5. November kl. 11:20 , min søn er som sådan ikke involveret da han naturligvis forventer at det har jeg styr på.

Den handling jeg foretager mig ville under normale omstændigheder have udløst gyldig billet , og det har jeg jo fuld dokumentation for er sket 2 gange inden for samme døgn ved andre metro billet automater Min oplevelse er naturligvis at der har været en fejl ved billet automaten, da mit dan kort fungerer alle andre steder og første gang , kun på vester amager station har der været et problem.

Hvad angår print kvalitet af kvittering , så har jeg gemt både den fra Vest Amager og en tilsvarende fra samme dag fra Nørreport, disse kan naturligvis fremsendes for nærmere gennemgang. Jeg vil endnu engang understrege at hele min adfærd viser at jeg ønsker at rejse med gyldig rejsehjemmel , og aldrig tidligere har modtaget en kontrol afgift.

Min opfattelse som kunde er at jeg fanges af en kombination af sammenfald som på ingen måde retfærdig gøre 2 x kontrol afgift på 1500,00 dkk. Det ville glæde mig hvis Metro Service ville se lidt mere overordnet på den banale sag, og forstår hvor ubehageligt det faktisk er at modtage en kontrol afgift , samt sandsynliggøre at der bevist er forsøgt at køre gratis med Metro."

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, 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 kr. 750,-. 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 klager og dennes voksne søn billetteret den 5. november 2016 kl. 11:20 på strækningen Bella Center station – Kongens Nytorv station. Klager fremviste en afvist-kvittering fra billetautomaten. Da klager og søn ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

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.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Klager skriver i sine henvendelser, at den printede kvittering er ulæselig, og at han ikke havde en chance for at læse den uden læsebriller. Klager har i sin første henvendelse til Metro (se vedhæftede pdf-fil), foruden den konkrete afvist-kvittering, også vedhæftet en købs-kvittering fra et billetkøb på Nørreport station. Vi vil

medgive, at der er forskel i printet på de to kvitteringer, men vi er bestemt ikke enig i, at afvist-kvitteringen er ulæselig. Stewarden tog nedenstående foto af afvist-kvitteringen under billetteringen.



Klager oplyser selv, at han har købt billetter på metrostationerne før. Vi stiller os derfor undrende over, at klager ikke studsede over, at han blot fik ét stk. print ud af automaten, når han havde forsøgt, at købe to billetter. Desuden er vi forundrede over, at klager ikke anvendte de læsebriller han selv refererer til, eller bad sin voksne søn kigge på printet hvis han ikke selv kunne læse det og dermed sikrede sig, at det udleverede svarede til det ønskede.

Som oplyst i vores første svar til klager kontaktede vi, allerede under første sagsbehandling, vores tekniske afdeling, som oplyser, at der ikke har været fejl på den anvendte billetautomat. Under nærværende sagsbehandling har vi bedt om en udskrift fra billetautomaten og har vedhæftet den som pda-fil. Som det fremgår af udskriften og af teknikerens kommentarer, har der ikke været fejl på automaten og der er foretaget såvel kontant- som kortsalg både før og efter klagers købsforsøg. Af koderne på afvist-kvitteringen kan vi læse, at 'Transaction not permitted to terminal'. Det vil sige, at kortet er blevet afvist af betalingsterminalen, om end vi ikke kan se hvorfor kortet ikke kunne anvendes. Udover, at der ikke kom billetter ud af automaten, men blot en afvist-kvittering har der også, på selve betalingsterminalens grønne display stået 'Afvist' (se nedenstående foto). I tilfælde som dette, hvor betalingskortet – af den ene eller den anden årsag – ikke kan anvendes til billetkøb skal man anskaffe sig gyldig rejsehjemmel på anden vis inden man stiger ombord på toget.



Klager skriver desuden:

Der er flere ting som jeg finder urimelige , dels at jeg og min søn skal udsættes for den meget ubehagelig situation at modtage en bøde i fuld offentlighed på vej i metroen lørdag formiddag. Derudover giver det jo en dårlig stemning på den tur som skulle

Have været en hyggelig far og søn udflugt.

Bøde på 2 x 750,00 dkk. 1500,00 dkk. op mod en samlet billet pris på 48,00 dkk , giver naturligvis ikke nogen mening , og jeg kan i øvrigt oplyse at jeg trods nogle kontrol oplevelser på relativ få ture aldrig har modtaget en kontrolafgift før, i det jeg faktisk

Ønsker at betale for den ganske udmærket og smidige transportform som metro systemet er.

Vi beklager, at klager og søn fandt det meget ubehageligt at modtage kontrolafgifter i fuld offentlighed, og at det gav en dårlig stemning. Selvom vi har forståelse for, at det at skulle modtage en kontrolafgift kan være ubehageligt, kan det ikke foregå under private former, når kontrolafgiften bliver udskrevet ombord i den offentlige trafik, og ubehagelige situation kunne have været undgået, havde klager kontrolleret det stykke papir han stod med i hånden inden ombordstigning.

Selve beløbet på 750 kroner pr. voksenafgift er et beløb, der er aftalt i samarbejde mellem parterne i hovedstadens offentlige trafik og er en fast tarif der ikke gradueres i forhold til rejsens pris.

I lyset af ovenstående fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgifternepå hver 750 kroner, i alt 1500 kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på en tidligere sammenlignelig klagesag (2013-0457), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

Vi har noteret os, at klager tidligere det samme døgn har anvendt sit betalingskort til køb af billetter. Imidlertid blev klagers betalingskort afvist i den konkrete situation, vi kan dog ikke se *hvorfor* det blev afvist. Vi har allerede leveret bevis for, at billetautomaten ikke var fejlbehæftet. Som tidligere nævnt giver displayet på såvel billetautomat som betalingsmodul oplysning om, at købet er afvist, ligesom der står 'AFVIST' på det print, der kommer ud af billetautomaten.

Selvom klager oplyser, at han ikke kunne læse talonen uden sine læsebriller og at han ikke ville involvere sin voksne søn i billetkøbet, er vi dog stadig af den mening, at i og med at såvel billetautomatens som betalingsautomatens display informerer om at købet er afvist, har det absolut været muligt for klager at opdage, at det ikke var to stk. billetter han fik ud af billetautomaten men derimod en enkelt 'Afvist-kvittering'.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand