

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0280
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift for manglende mobilbillet. Teleudbyderen havde nedbrud, og banken havde spærret klagerens dankort grundet mistanke om tredjemand's misbrug
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. Klageren skal betale dette beløb samt billetens pris til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist. Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, da de har fået delvist medhold.

- 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 ankom fra arbejde den 16. november 2016 om aftenen med indenrigsfly til Kastrup, hvorfra hun skulle videre med metroen hjem.

Ifølge klageren købte hun en mobilbillet, men da hun kort tid efter var på vej ind i metroen, opdagede hun, at der ikke var noget signal på hendes mobiltelefon, og hun blev derfor i tvivl, om hendes billetkøb var blevet gennemført, da hun ikke vidste, hvornår hun havde mistet signalet. Hun forsøgte derfor at købe en billet i en billetautomat, men hendes dankort blev afvist. Hun spurgte herefter to metromedarbejdere, som stod ved indgangen til metroen, om de tit oplevede, at folks mobilsignal svigtede. De oplyste, at det gjorde det tit, især når man som klageren havde været ude at flyve. De rådede hende til at genstarte mobiltelefonen, og så skulle den nok virke. Da kontrolløren senere bad om at se hendes billet, havde hendes mobil ingen tjeneste, og nogle af de øvrige passagerer oplyste til kontrolløren, at udbyderen 3 stadig havde nedbrud. Den næste morgen oplyste klagerens bank hende, at Nets pga. mistanke om tredjemands misbrug ved en fejl havde spærret hendes dankort.

Det fremgår af sagen, at teleudbyderen 3 havde nedbrud i tidsrummet kl. 19:07 - 19:42.

Klageren blev ved kontrollen i metroen kl. 19:39 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel. Stewarden noterede følgende på den elektroniske kontrolafgift:

"<Note>16-11-2016 19:55 -: pax siger hun har billet men kan ikke fremvise pga nettet</Note>
<TicketType>Intet forevist</TicketType"

Den 18. november 2016 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun beskrev forløbet som ovenfor.

Metro service svarede samme dag, at det af rejsereglerne for SMS-billet eller klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning, og at det var konstateret, at der ikke var bestilt og modtaget nogen billet på klagerens telefonnummer inden påstigning, hvorfor kontrolafgiften var blevet pålagt med rette. Videre anførte de, at hvis klageren oplevede problemer med køb af billet på Mobilbilletter app'en grundet signalproblemer, skulle hun afvente til signalet var tilgængeligt eller købe billet på anden vis. Endelig anførte de, at det var beklageligt, hvis hendes betalingskort på tidspunktet var spærret, men at hun stadig var ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet inden rejsens start.

Under den efterfølgende ankenævns sag undersøgte Metro Service udbyderen 3's Facebookprofil, hvor de fandt frem til følgende opslag

<https://www.facebook.com/3Danmark/posts/1518861174796595> :



Vi havde tidligere i aften kortvarigt problemer med netværket en række steder i Danmark. De er nu løst. Oplever du stadig problemer? Så kan det hjælpe at genstarte din telefon.

 [Redacted] Kunne læse på jeres hjemmeside at det er fordi i har opdateret et eller andet. Til en anden gang ville det være en god ide at sende en SMS ud til folk, ligesom når i har info om nye lande man kan ringe gratis i. Synes godt om · Svar · 9 · 16. november 2016 kl. 21:37












↪ Vis tidligere svar

 3 Danmark · Hej alle

Det omhandlede en transmissionsfejl hos en underleverandør, som gjorde, at brugere ikke havde adgang til vores net (mellem kl. 19.07 og 19.42). Derfor var det ikke muligt at melde ud i forvejen. Det beklager vi meget. Genstart venligst jeres enheder, såfremt i (mod forventning) ikke har mærket en forbedring.

/Martina

Oversigt over klagerens mobilkøb:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operater	Applikation	Billet status
 Fredag 18. november 2016, 17:18	[Redacted]	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Fredag 18. november 2016, 19:41		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Onsdag 16. november 2016, 06:15		3 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Tirsdag 15. november 2016, 15:27		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Tirsdag 15. november 2016, 07:50		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Lørdag 12. november 2016, 01:46		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Fredag 11. november 2016, 07:43		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Fredag 11. november 2016, 07:41		Klippekort	Applikation	Dankort	3		Aflleveret
 Onsdag 2. november 2016, 21:39		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Onsdag 2. november 2016, 07:02		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret
 Tirsdag 13. oktober 2016, 07:30		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	3		Aflleveret

Klageren har under ankenævns sagen skaffet følgende udtalelse fra sin bank den 17. februar 2017:

”

Spærret VisaDankort

Vi bekræfter hermed at dit VisaDankort blev spærret den 15.11.2016, grundet mistanke om tredje mandsmisbrug.

”

Klageren oplyste i tilknytning dertil, at hun fra banken havde fået besked om, at Nets nye procedure med at sende information ud på SMS vedrørende spærring af kort, kun var et par uger gammel, og at hun derfor ingen anelse havde om, at hendes kort var spærret, samt at hun var afsted i arbejdsregi og første gang den omhandlede dag brugte sit kort, da signalet på telefonen var væk.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne grundet dokumenteret teknisk nedbrud hos sin teleudbyder ikke få signal på sin telefon, og af udskrift fra mTicket fremgår det, at klageren ikke foretog et klip på sit mobile klippekort forud for den konkrete rejse. Klagerens dankort var desuden uden hendes vidende og dokumenteret af banken blevet spærret af banken grundet mistanke om misbrug fra tredjemands side. Dankortet kunne derfor ikke anvendes til køb af billet i billetautomaten.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren steg ombord på metroen velvidende, at hun ikke havde købt en mobilbillet eller havde billetteret på anden vis.

Hun kunne derfor ved kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften for manglende billet blev herefter pålagt med rette.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder er det imidlertid ankenævnets opfattelse, at de specifikke tekniske problemer, som hindrede klageren i at kunne købe billet, lå uden for hendes ansvarsområde, ligesom der var tale om et uheldigt sammenfald af begivenheder, som klageren ikke kunne påregne ville finde sted og derfor ikke burde have taget højde for.

En kontrolafgift kunne i medfør af de dagældende Fælles Rejseregler punkt 2.6. nedsættes til 125 kr. mod passagerens samtidige betaling af billetens pris, når særlige forhold gjorde sig gældende. Det er ankenævnets vurdering, at sådanne særlige omstændigheder forelå i den konkrete sag, og sammenholdt med, at klagerens tidligere forbrug af mobilbilletter ikke indikerer forsøg på omgåelse, finder ankenævnet, at kontrolafgiften burde have været nedsat til 125 kr.

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.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg var på vej hjem fra arbejde, og landede om aftenen i Kastrup fra Tirstrup lufthavn. Jeg havde været på tilsyn med en kollega. Jeg købte en billet via mit klippekort på mobilen. Men da jeg kort efter var på vej ind i metroen, opdagede jeg, at der ikke var noget signal på min mobil. Og jeg blev derfor i tvivl om mit køb af billet var gennemført, idet jeg ikke vidste, hvornår signalet var forsvundet. Jeg forsøgte at købe en billet i automaten, men mit kort blev afvist. Jeg spurgte to metromedarbejdere, som stod ved indgangen til metroen, om de tit oplevede, at folks mobilsignal svigtede. De informerede, at det gjorde det tit især, når man som jeg havde været ude at flyve. Og rådede mig til at genstarte den, så skulle den nok virke igen. Da kontrolløren senere bad om at se en billet, havde min mobil stadig ingen tjeneste. Min udbyder 3, deres net var åbenbart nede. Det oplyste nogle af de øvrige passagerer til kontrolløren. Torsdag morgen d. 17.11 oplyste min bank Nordea mig, at Nets pga. mistanke om misbrug, ved en fejl havde spærret mit kort.

Jeg har desværre ikke kunne indhente oplysninger fra 3, min udbyder, om der var nedbrud den pågældende dag. Flere medpassagerer havde dog heller ikke netjtjeneste fra 3. Jeg antager derfor, at der har været driftforstyrrelser, selvom 3 ikke vil oplyse mig vedr. dette. Måske så kortvarigt, at Metroselskabet ikke er blevet orienteret af DIBS. Mit kort blev spærret ved en fejl, af Nets, grundet mistanke om misbrug.

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 selvbetjenings-system, 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 blev klager billetteret den 16. november 2016 kl. 19:39 på strækningen Kongens Nytorv station – Frederiksberg station. Klager havde ingen billet. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager startede sin rejse i Lufthavnen, hvor hun var kommet retur efter en flyvetur fra Tirstrup. Klager har i sine henvendelser forklaret, at hun ikke kunne få signal på sin mobiltelefon og at hendes betalingskort blev afvist i billetautomaten.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

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.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Af vedhæftede udskrift fra mTicket fremgår det, at klager ikke foretog et klip på sit mobile klippekort forud for den konkrete rejse. Klager oplyser, at hun – af andre passagerer i toget – fik fortalt, at 3's mobilnetværk var nede. Hos Metro modtager vi mailunderretning fra DIBS hvis der er driftsforstyrrelser i mobilnetværkene, men vi har ikke modtaget besked om fejl på den relevante dato.

Med henvisning til de Fælles Rejseregler må vi henlede opmærksomheden på, at hvis man ønsker at benytte en mobil enhed til køb af rejsehjemmel, skal billetten være modtaget på enheden inden man stiger ombord. Hvis man af den ene eller anden årsag ikke kan etablere forbindelse til netværket skal man anskaffe rejsehjemmel på anden vis.

Klager oplyser desuden, at hendes betalingskort blev afvist i billetautomaten, og at hun næste dag modtog underretning fra sin bank om, at kortet var spærret. I Metros billetautomater kan man, udover at betale med kort også betale med mønter. Derudover er der i Lufthavnen også et stort bemandet billetsalg som har

åbent alle dage fra kl. 6.30 – 23.00. I billetsalget kan man købe billetter med både kort og kontanter, og man kan få også hjælp og vejledning.

Udover billetsalget er netop Lufthavnen station altid bemandet med metropersonale og klager nævner også i sin henvendelse, at hun talte med to metromedarbejdere om hendes manglende netværksforbindelse.

Selvom vi har forståelse for, at det kan være frustrerende, at teknikken driller, er der i den konkrete sag ikke tale om tekniske forhindringer, der ligger inden for Metroens ansvarsområde, og vi er af den opfattelse, at det ikke kan være undskyldende for ikke at have anskaffet gyldig billet inden ombordstigning. Vi fastholder derfor, at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder ligeledes vort krav om betaling af samme på 750 kroner.

For god ordens skyld skal vi blot meddele, at vi ikke har yderligere kommentarer til klagers oplysninger om manglende netforbindelse og årsagen til spærring af klagerens betalingskort, men blot på ny henlede opmærksomheden på, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Og skulle det forholde sig således, at man ikke kan få netforbindelse med sin telefon må man anskaffe rejsehjemmel på anden vis.

Hermed følger vort svar på det af klager seneste fremsendte materiale; bekræftelse fra Nordea at klagers betalingskort var blevet spærret den 15. november 2016.

Vi har atter nøje gennemlæst og vurderet denne sag.

Vi har besøgt 3's Facebookprofil og har fundet frem til følgende opslag <https://www.facebook.com/3Danmark/posts/1518861174796595> :



Det er således korrekt, at 3's kunder kortvarigt ikke kunne opnå dataforbindelse via deres abonnement. Det var dog stadig muligt at foretage opkald.

Naturligvis er det ærgerligt, at klagers betalingskort var blevet spærret den 15. november 2016. Nordea oplyser, at hvis ens betalingskort bliver spærret af banken, får man omgående besked herom fra Nets (se

nedestående chat med Nordea). Kontrolafgiften blev først udskrevet den 16. november om aftenen og det er vores vurdering, at klager på det tidspunkt har været bekendt med, at hendes betalingskort var spærret og havde kunne tage sine forholdsregler hertil.

Sikker | <https://openpages.nordea.com/chat/dk/?1&topic=>

Nordea: Hej! Jeg hedder Ann. Velkommen til chatten

Du: Kære Nordea

Du: Hov... nu kommer spørgsmålet... Hvis jeg får spærret mit VisaDankort grundet mistanke om tredje mands misbrug, får jeg så en besked om det? Eller kan jeg risikere at stå et sted og ikke ane, at mit kort er sat ud af drift?

Nordea: ja så sender nets dig en besked hvis de beder dig ringe til banken

Du: Jeg prøver lige om jeg har forstået dig rigtigt... altså, hvis det nu skulle ske, får jeg så en mail eller en sms om spærringen? Og får jeg den med det samme, eller først næste dag eller?

Nordea: du får en sms fra nets hvor de oplyser de har spærret dit kort og beder dig kontakte din bank den bliver sendt så snart de spærre kortet

Du: Super. Tusind tak for hjælpen.

Skriv besked her..

05:22 | samtale

Afslut Send besked

Klager skriver således: *'Jeg købte en billet via mit klippekort på mobilen. Men da jeg kort efter var på vej ind i metroen, opdagede jeg, at der ikke var noget signal på min mobil. Og jeg blev derfor i tvivl om mit køb af billet var gennemført, idet jeg ikke vidste, hvornår signalet var forsvundet. Jeg forsøgte at købe en billet i automaten, men mit kort blev afvist. Jeg spurgte to metromedarbejdere, som stod ved indgangen til metroen, om de tit oplevede, at folks mobilsignal svigtede. De informerede, at det gjorde det tit især, når man som jeg havde været ude at flyve. Og rådede mig til at genstarte den, så skulle den nok virke igen.'*

Som vi tidligere har forklaret står det i De Fælles Rejseregler, at man skal have anskaffet gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord. Hvis man ikke kan bruge sin mobiltelefon til at fx at klippe på et mobilklippe-kort skal man i stedet købe en billet i en automat, eller konkret for Lufthavnen – i det bemandede billetsalg.

Automaterne tager også imod mønter, ligesom man naturligvis kan betale med kontanter i det bemandede billetsalg. Hvis man stadig ikke har kunne anskaffe billet via nævnte muligheder skal man kontakte personalet, og i Metro-regi kan det også ske ved at anvende et af de gule opkaldspunkter.

Vi har noteret os, at klager henvendte sig til to metromedarbejdere, som anbefalede genstart af mobiltelefonen. Hvorvidt klager genstartede mobiltelefonen er uvist. Derimod er det fastslået at, klager steg om bord på toget vel vidende, at hun ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand