

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0287
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende køb af klip på mobilklippekort i applikationen DOT og rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr. samt stewardens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret 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

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/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 steg den 21. oktober 2016 umiddelbart før midnat på Metroen ved Forum st. Efter Metroen havde forladt stationen var der kontrol, og kort efter midnat blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have rejsehjemmel.

Klageren har oplyst, at han altid bruger DOT's mobilapplikation til køb af 20-turs klippekort. På vej ned i Metroen kom han i tanke om, at han skulle huske at købe et 2-zoners klip, hvilket han var i gang med, da han steg ombord på metroen.

Udskrift fra Unwires log af klagerens bestilling den 21. oktober 2016 kl. 23:57:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
21. oktober 2016, 23:57:21	Billet bestilt		
21. oktober 2016, 23:58:20	Billet bestilt via betalingskort.		
21. oktober 2016, 23:58:20	Beløb reserveret.		
21. oktober 2016, 23:58:20	Udsteder billet	→	Du har nu købt et Mobilklippekort til Hovedstadsområdet Pris: 150 kr. OBS! Der kan gå 5 minutter før klippekortet kan benyttes Mobilklippekortet kan kun bruges på tlf nr 60531458 og udløber 21. Oct. 2017. Klippekortet kan kun benyttes i Mobilbilletter app til iPhone og Android. Du kan hente app'en her: http://m.dinoffentligetransport.dk/apps Mkn: DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000
21. oktober 2016, 23:58:20	Sender reservation til indløsning.		
21. oktober 2016, 23:58:20	Leverer billet	→	
21. oktober 2016, 23:58:20	Leverer billet	→	
21. oktober 2016, 23:58:35	Beløbet er blevet trukket.		

Udskrift fra Unwires log af klagerens køb via DOT mobilapplikation:

mTicket - 1415 Hovedstaden: Søge result

Forsiden > mTicket > 1415 Hoved

Kunde ID: eller [Avanceret](#)

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Billet status	Betalingsstatus
Fredag 21. oktober 2016 23:57		Klippekort	Applikation	MasterCard	Aflleveret	Faktureret
Tirsdag 11. oktober 2016 15:28		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized
Tirsdag 11. oktober 2016 10:20		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized
Torsdag 22. september 2016 15:45		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized
Torsdag 22. september 2016 13:54		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized
Torsdag 15. september 2016 12:19		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized
Tirsdag 13. september 2016 17:18		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Aflleveret	Not initialized

Klageren anmodede den 24. oktober 2016 Metro Service om at fratage kontrolafgiften med henvisning til, at han var i gang med at købe et 2-zoners klip, men i toget ville mobilapplikationen pludselig ikke åbne. Han bad stewarden om at vente et øjeblik, hvilket denne ikke ville. Ifølge klageren fik han dog endelig åbnet mobilapplikationen, men havde ved en fejl købt et nyt 20-klips klippekort til 150 kr. i stedet for et 2-zoners klip. Klageren prøvede at forklare stewarden, at han ikke ville snyde, og at han havde været i gang med at købe billetten, men det ville stewarden ikke lytte til. Herefter kom en anden steward til, som heller ikke ville lytte og som virkede meget aggressiv og frembrusende og med en næsten oprættende, truende facon. Stewarden bad om at se legitimation, men da klageren ikke mente at have gjort noget forkert, og at det hele var en misforståelse, afviste han dette. Herefter tilkaldte stewarden politiet. Klageren oplyste endvidere, at han havde optaget en video på sin mobiltelefon af episoden.

Metro Service fastholdt den 26. oktober 2016 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift [REDACTED]. Indledningsvis vil jeg beklage, at du har haft en utilfredsstillende oplevelse. Vi gør meget ud af at træne vores stewards til at håndtere situationen med den passende konduite og forsigtighed. Vi vil følge op på hændelsen internt på baggrund af din beskrivelse. Jeg skal dog gøre opmærksom på, at vores steward ikke kan kræve, at du fremviser ID og derfor er vedkommende nødt til at tilkalde politiet, der kan kræve, at du fremviser ID, hvis du nægter at fremvise ID til vores steward.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Du skal altså selv sikre dig, at din billet gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise din gyldige rejsehjemmel på forlangende.

En mobilbillet i appen Mobilbilletter skal modtages, før man stiger ombord toget, som det fremgår af rejsereglerne og handelsbetingelserne for Mobilbilletter. Derfor har man ikke gyldig rejsehjemmel og man vil få udstedt en kontrolafgift, hvis man stiger på toget, før man har modtaget en mobilbillet i appen – også selvom man modtager billetten senere. Oplever man problemer med appen, skal man kontakte DOT og/eller købe billet på anden måde fx ved brug af billetaautomaten, der er på alle stationer. Du kan kontakte os gennem opkaldspunkter på stationen og på billetaautomaten, der forbinder dig med vores kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. ”

Klageren skrev på ny til Metro Service den 27. oktober 2016 og erklærede sig uenig i afgørelsen og oplyste, at han ville gå til en advokat og anke afgørelsen. Han vedhæftede det samme klagebrev, som han havde fremsendt til Metro Service den 24. oktober 2016.

Metro Service besvarede ikke klagerens henvendelse, men rykkede den 28. november 2016 for betaling af kontrolafgiften og pålagde et rykkergebyr på 100 kr., således at den samlede opkrævning nu var på 850 kr.

Klageren indgav klage til ankenævnet den 3. december 2016.

Den af klageren fremsendte videooptagelse af en del af kontrolsituationen har været forevist for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af udskrifterne fra Unwire og parternes samstemmende oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde købt og modtaget en billet/et klip på sin mobiltelefon, da han steg på metroen på Forum st. Ifølge den fremlagte udskrift var klageren vant til at bruge mobilklippekort.

Det følger af de fælles rejseregler, at mobilprodukter skal være modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende.

Da klageren ikke havde modtaget en billet, inden han steg på metroen, og derfor ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilklippekort kan købes og/eller ”klippes” efter påstigning. Herefter fin-

der ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften på 750 kr.

Det af klageren anførte om, at det var en fejl, at han købte et klippekort frem for en billet, kan ikke føre til et andet resultat.

For så vidt angår det af Metro Service pålagte rykkergebyr på 100 kr. følger det af rentelovens bestemmelser, at fordringshaveren kan kræve et gebyr for rykkerskrivelser, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund.

Klageren fremførte ikke nye argumenter i sin anden henvendelse af 27. oktober 2016, men oplyste derimod, at han ville gå til advokat og anke sagen, hvilket han ikke gjorde før den 3. december 2016.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service var berettiget til at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 28. november 2016.

Efter at have gennemset videoen, som klageren har optaget efter kontrolsituationen, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for at udtale kritik af stewardens adfærd.

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.

Uddrag af de fælles rejseregler (august 2016):

"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.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. www.dinoffentligetransport.dk."

Uddrag af renteloven (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014):

"§ 7. § 5 kan ikke fraviges til skade for en skyldner ved aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når skyldneren hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, han har indgået, ikke er omfattet af 1. pkt.

[...]

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg skriver til jer efter at have modtaget ovenstående kontrolafgift, som jeg mener er en uberettiget afgift, givet på forkert grundlag.

Natten mellem fredag d. 21/10 2016 og lørdag d. 22/10 2016 ca. kl. 12.30 og 01.30, efter afsluttede fødselsdagsfest for en gamle ven og veteran, og med start fra Forum metrostation, kørende mod vandløse, sker følgen.

Jeg skal start med informere, at jeg altid bruger min mobilappen ?Mobilbilleter? til betaling af billetter.

Jeg køber altid 20 klips kort til kr. 150,-

Forløb og begrundelse:

På vej til metroen, og ned af rulletrappen, kommer jeg i tanke om, at jeg skal husk at købe et klip til 2 zoner for min tur mod Frederiksberg. Da jeg åbner min telefon og begynder at købe billet, kommer toget og jeg hopper om bord på toget, mens jeg køber billet. Da jeg står i toget, vil min mobilbil appen lige pludselig ikke åbne, og da mobilen allerede er åbnet og jeg står og arbejder med appen, kommer der en kontrollør og vil se min billet. Jasiger jeg, lige et øjeblik så skal jeg lige have åbnet appen igen med mobilen, men det har han ikke tid til at vente på, for han forklare at det skulle jeg have gjort før jeg gik på toget, men jeg forklare ham, at jeg har problemer med at åbne appen igen, og han skal bare lige vente lidt, så kan han se at jeg har købt billet og ikke er ude på at snyde. Men det vil han ikke høre på, og så begynder han at forklare om en masse regler m.m. Hvorefter jeg igen prøver at forklare ham, at jeg skal bare lige have åbnet min app, og han vil i kunne se at jeg var i gang med at købe billet som skulle være klar så snart jeg fik åbnet

appen. Da jeg endelig få åbnet appen igen, kan jeg konstatere, at jeg har fået bestilt et nyt 20 turs klip til kr. 150,- i stedet for selv billetten, som desværre er en trykfejl ved bestilling via appen, -da jeg har stået og kæmpede med telefonen. Altså har jeg købt en billet, men appen fungerer ikke som den plejer og efter hensigten eller hvad det nu skyldes?

Nu tager situationen en helt anden drejning af situationen. Kontrollørens makker kommer til stede, og jeg forklarer ham ovenstående hvad der er sket igen, men han gider slet ikke at høre på min forklaring, og afviser totalt min forklaringer. Han er meget lidt venlig og kundeservice mindet og lyttende, og vil slet ikke høre på kundens forklaring. Han virker meget aggressiv og meget frembrusende uden grund, næsten med en optrappende truende facon, hvorefter jeg igen siger til ham, at der er jo ingen grund til at være så negativ og krakilsk. Han gider slet ikke høre på min forklaring, og beder mig bare om legitimation således at han og hans makker kan skrive mig en kontrolafgift. Jeg prøver igen forgæves at forklar at jeg ikke bevist ville snyde, men at min app ikke ville åben og at jeg var i gang med at købe en ny billet?

Så tager fanden ved ham og han begynder med en frembrusende og truende adfærd at sige, at jeg kan vælge at udlevere noget legitimation eller han vil kontakte politiet.

Da jeg ikke mener at jeg har gjort noget forkert og det hele er en misforståelse, og han har forstået min situation og kundens problem, siger jeg, at jeg desværre ikke har noget legitimation, og hvis han ønsker det, må han jo kalde Politiet.

Jeg må ærlig indrømme at jeg var noget chokeret. Samtidig og for god orden skyld, beder jeg også dem om noget legitimation og jeg vil også gerne vil have navn på dem, så jeg ved hvem jeg har talt med, -også mer hvis der skulle komme en sag ud af det. Det ville han ikke og det kunne jeg ikke få. Da jeg prøvet at forklar han, at må da være ret og rimeligt, at jeg også ved hvem jeg taler med, når han ville have oplysninger på mig.

Men han begynder bare at diskutere med mig, at jeg ikke skulle begynde at være fræk og provokerende, men bare udlever min information ellers ville han kontakte politiet. Da jeg ikke syntes det er en ok den fremfærd og måden at kommuniker med en kunde på, tager jeg min mobiltelefon, og det for at have dokumentation fra episoden og dokumentation på personen som jeg taler med.

Han bliver stik tosset og slå ud efter mobilen, og siger at jeg skulle fandeme ikke tage billeder af ham, ellers vil han tage telefon og smide den ned i jorden. Han slå ud efter mobiltelefon og prøver på at forhindre mig i at tage et billede og den få dokumentation jeg ønsker for situation. (Se vedhæftede foto)

Kontrolløren begynder at kalder politiet op over hans radio for at bede om assistanse. Han fortæller over radioen til centralen, at han har tilbagehold en person som er meget provokerende og truende overfor ham. (Det passer ikke, men det er rigtigt at jeg ikke var enig i hans måde og fremfærd, da det var ham som havde en voldsom fremfærd) Jeg og kontrolløren, må stå af på Lindevangstation, hvorefter jeg forsætter med at samle dokumentation for hans adfærd og hele situation. Jeg lader mobil optage resten af forløbet ind til politiet kommer. Man kan nemt høre og se på videoen, at jeg prøver at forklar mig overfor kontrolløren, og hans adfærd er meget aggressiv over for mig som person, og han samtidig prøver på at dække over min telefon med hånden, samt hvorledes han er truende. Han prøver også overfor politiet, når de kommer at udstille mig som den er har fejlen.

Politiet kommer og jeg forklar dem hvorledes jeg oplever hele forløbet og situation, -de afhøre begge parter for at høre hvorledes det forholder sig. Jeg viser samtidig optagelsen af episoden til politiet, som noter sig min dokumentation. (se video fil)

Afsluttende kommentar.

Da det er tydeligt kan se hvorledes kontrollørernes opførelse og den misforståles mellem mig og kontrollerende samt min hensigt er tydeligt, at jeg ikke bevist har ville snyde med billet. Står jeg selvfølgelig uforstående over for denne opkrævning og manglende forståelse over for min person.

Såfremt man stadig fastholder kravet, vil jeg hermed gøre opmærksom på, at jeg vil overgive sagen til min advokat, samt diverse medier, FB, kontant fra DR m.m."

Indklagede anfører følgende:

" Indledningsvis skal vi igen beklage klagers oplevelse i forbindelse med billetteringen. For god ordens skyld kan vi informere om, at sagen allerede er blevet videresendt til den ansvarlige for vort stewardkorps, hvor der vil ske en intern undersøgelse og opfølgning på sagen.

Ovenstående ændre dog ikke på det faktum, at en passager altid skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, inden påstigning kan anses at ske med gyldig rejsehjemmel, da Metroen – i lighed med de øvrige kol-

lektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, 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 selvbetjeningssystem, 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 og på DOTs hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Som det fremgår nedenfor – udklip af de fælles rejseregler – skal en mobilbillet skal være modtaget på mobilen *inden* påstigning.

Af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia - <http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf> - fremgår det 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.

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.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checked 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.

På de opsatte informationstavler **Trafikinformation** (som forefindes på alle vore stationer) fremgår det:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

.... og længere nede på samme informationstavle:

<p>Du modtager en SMS-billet. Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig. (Prisen på en SMS-billet er billetprisen + alm. SMS-takst)</p>	<p>(billet vises)</p>	<p>Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)</p>
--	-----------------------	--

Klagers argumentation til ankenævnet er den samme, som er tilsendt os 2 gange. Af denne fremgår det blandt andet:

Jeg skal start med informere, at jeg altid bruger min mobilappen i betaling af billetter.

Jeg køber altid 20 klips kort til kr. 150,-

Forløb og begrundelse:

På vej til metroen, og ned af rulletrappen, kommer jeg i tanke om, at jeg skal husk at købe et klip til 2 zoner for min tur mod Frederiksberg. Da jeg åbner min telefon og begynder at købe billet, kommer toget og jeg hopper om bord på toget, mens jeg køber billet. Da jeg står i toget, vil min mobilbil appen lige pludselig ikke åbne, og da mobilen allerede er åbnet og jeg står og arbejde med appen, kommer der en kontrollør og vil se min billet. Jasiger jeg, lige et øjeblik så skal jeg skal lige havet åbnet appen igen med mobilen, men det har han ikke tid til at vente på, for han forklare at det skulle jeg havet gjort før jeg gik på toget, men jeg forklare ham, at jeg har problemer med at åbne appen igen, og han skal bare lige vente lidt, så kan han se at jeg har købt billet og ikke er ude på at snyde. Men det vil han ikke høre på, og så begynder han at forklare om en masse regler m.m. Hvorefter jeg igen prøver at forklare ham, at jeg skal bare lige havet åbnet min app, og han vil kunne se at jeg var i gang med at købe billet som skulle være klar så snart jeg fik åbnet appen. Da jeg endelig få åbnet appen igen, kan jeg konstatere, at jeg har fået bestilt et nyt 20 turs klip til kr. 150,- i stedet for selv billetten, som desværre er en trykfejl ved bestilling via appen, -da jeg har stået og kæmpede med telefonen. Altså har jeg har købt en billet, men appen fungeret ikke som den plejer og efter

Af de vedhæftede udskrifter fra Unwire, som er det system, der registrerer alle sms-transaktioner, fremgår det af udskrifterne 1 og 2, dels at der er købt et klippekort, og dels selve klippekorts købet. Af udskrift 2 fremgår det nederst til venstre, at der ikke har været nogen fejl på systemet – havde der været det, ville dette være noteret under punktet ”System meddelelser”.

Af udskrifterne fremgår det tillige, at klager har bestilt et klippekort kl. 23:57:21 – dette leveres kl. 23:58:20 og beløbet trækkes kl. 23:58:35.

Af kontrolafgiften fremgår det, at denne er blevet påbegyndt på stewardens PDA kl. 23:57:00 og afsluttet kl. 00:23:15, hvor den sendes til serveren.

Det skal anføres, at der typisk går mellem 1-2 minutter, fra en steward hilser på en passager, konstaterer, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, finder sin PDA frem, får denne startet, og påbegynder selve kontrolafgifts udstedelsen. Først når denne udstedelse påbegyndes, tidsstemples den elektroniske kontrolafgift som påbegyndt.

I forhold til klagers manglende vilje til at fremvise gyldig ID, må vi igen henvise til de fælles rejseregler, hvor det under afsnit 2.6 Kontrolafgift også fremgår:

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Måtte en passager, af den ene eller anden årsag ikke ønske at legitimere sit på forlangende, kan politiet – som det er sket i den konkrete sag – tilkaldes for at få passagerens ID oplyst og bekræftet.

Afslutningsvis skal vi præcisere, at vores billetterende personale ikke skal forholde sig til, hvad der måtte være årsagen til, at en passager ikke er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel. Vores stewards er instrueret i – ved billetkontrol og hvor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel – at udstede en kontrolafgift, uanset hvad årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel måtte være. Al efterfølgende sagsbehandling foregår ved henvendelse til Metro Kundeservice.

Idet vi ønsker at behandle alle passagerer ens, forholder vi os således alene til fakta, det vil sige, om passageren på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel eller ej, i den konkrete sag havde klager ingen billet, der kunne fremvises på billetteringstidspunktet.

I forhold til den udstedte og fremsendte Betalingspåmindelse – dateret den 28. november 2016 - kan det oplyses, at klager godt nok genfremsender sin anke (dateret den 24. oktober 2016) til os igen den 27. oktober 2016, men idet der intet nyt var i den genfremsendte henvendelse, blev sagen afsluttet som "Ej besvaret" hos os, da vi jo allerede dels har besvaret denne henvendelsen og dels har givet klagevejledning, det vil sige henvist klager til, at han kunne gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet. Vi anser således ikke, at denne genfremsendte henvendelse kan give opsættende virkning i forhold til vores almindelige rykkerprocedure.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel og Betalingspåmindelse korrekt fremsendt, da betalingsfristen ikke blev overholdt, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 850,-, kontrolafgiftsbeløbet på kr. 750,- samt det tillagte rykkergebyr på kr. 100,-."

Klageren har hertil bemærket:

"Jeg skriver til jer i forbindelse af modtagelse dokumentation, hvor jeg kan se at Metro selskabet ikke forholder sig til selve fakta, samt at der mangler et videoklip fra selv aften, som er optaget med mobiltelefon som dokumentation for forløbet. (Se vedhæftede fil.)"

Indklagede har hertil bemærket:

"Klager anfører, at vi ikke forholder os til fakta – dette er vi lidt uforstående overfor.

Vi forholder os *netop* til det faktum, at klager ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og konsekvensen heraf var, at der blev udstedt en kontrolafgift, helt efter gældende regler.

I situationer, hvor det af en eller anden grund ikke er muligt at købe en mobilbillet, må der – inden påstigning - anskaffes anden form for gyldig rejsehjemmel, eventuelt ved køb af billet i en af de opsatte billetautomater. Som det fremgår af vores tidligere mail, er det flere steder præciseret, at konsekvensen af manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel, er en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-.

Af den fremsendte optagelse fremgår det, at stewarden laver et opkald for at få politiet til stationen for ID-kontrol, da klager tilsyneladende ikke har ønsket at samarbejde og identificere sig. Hvad der er foregået op til videooptagelsen startes, kan vi af gode grunde ikke kommentere på.

Hvad der til samtidig dokumenteres på videoen er, at klager er steget på metroen uden gyldig rejsehjemmel, hvilket han også selv tidligere har anført i sine henvendelser.

Klager udtaler blandt andet "**... jeg står og vil købe en billet og I vælger ikke og vil give mig lov til at købe en billet ...**" og senere "**... i toget for du ville ikke lade mig købe en billet som jeg var på vej til at gøre...**"

Faktum er, at klager er steget på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kunne fremvises på forlangende og vi anser derfor kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved