

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0256
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone 01 på mobilpendlerkort
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kontrolafgiften.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

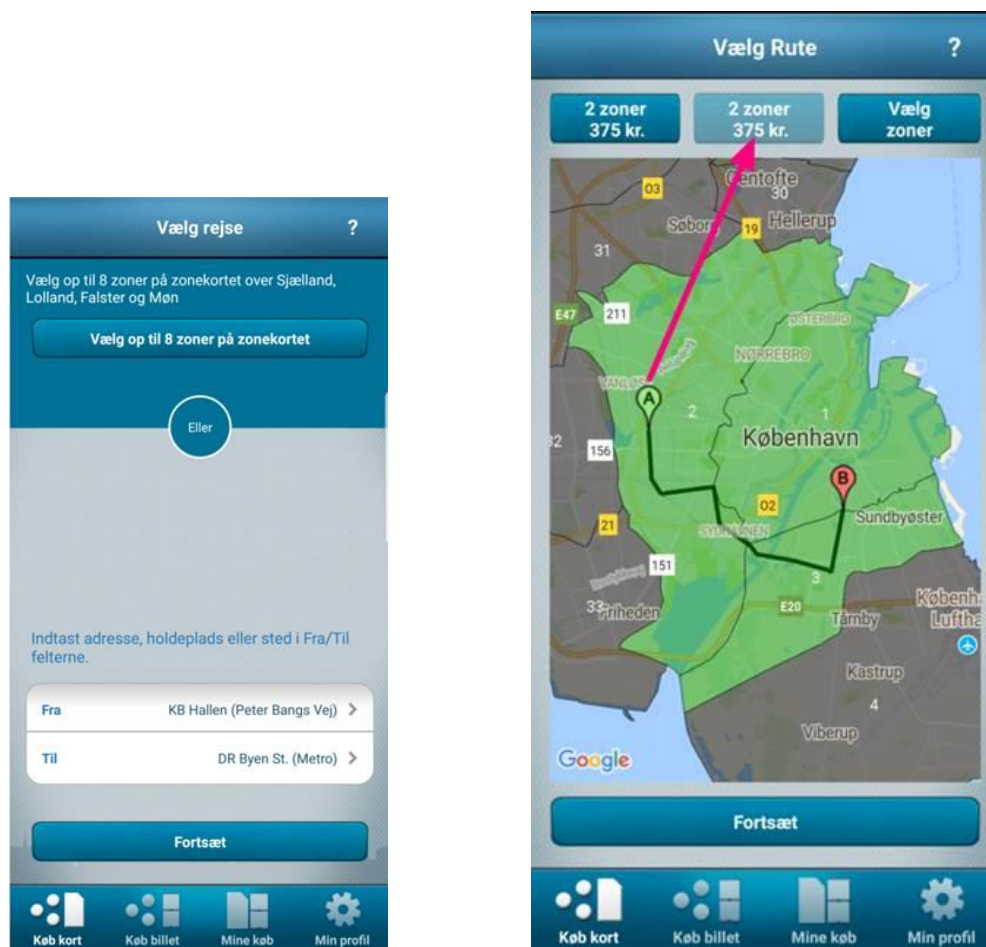
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som bor i nærheden af KB Hallen st., skulle i august/september 2017 deltage i en kursusrække, som fandt sted tæt på metrostationen DR Byen st. i delezone 01/03. Hun købte derfor et pendlerkort i DOT Mobilapplikation med gyldighed fra den 14. august 2017 til den 22. september 2017.

I forbindelse med købet indtastede hun i appen KB Hallen st. og DR Byen st. som henholdsvis start- og slutdestination, og ifølge klageren fik hun vist et kort med en rejserute fra punkt A til punkt B samt en pris på 375 kr. for to zoner:



Ifølge Metro Service er dette imidlertid ikke det første forslag, som vises, men derimod ruten, som går gennem zone 01 og 02:



Ifølge klageren antog hun, at den for hende viste rejserute svarede til den korteste rute med S-tog og Metro via Flintholm st. i zonerne 01 og 02, hvorfor hun ikke bemærkede, at den foreslåede rejserute gik gennem zonerne 02 og 03. Hun købte derfor fejlagtigt et pendlerkort til zonerne 02 og 03, selv om hun reelt skulle bruge zonerne 01 og 02 til den rejserute, som hun påtænkte at benytte.

Den 31. august 2017 blev klageren billetteret i zone 01, hvor hun rejste med Metroen fra DR Byen st. i retning mod Frederiksberg. Hun foreviste sit mobilpendlerkort, som gjaldt til zonerne 02 og 03, og da hun ikke havde anden gyldig rejsehjemmel til zone 01, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede telefonisk den 1. september 2017 og skriftligt den 3. september 2017 Metro Service om at fratage kontrolafgiften og om at refundere den resterende del af periodekortet. Hun anførte, at en fejl i appen måtte have været årsag til, at hun havde fået tildelt zone 03, som hun ikke havde behov for, og at hvis hun ville have kørt ulovligt, ville hun selvfølgelig ikke have betalt 500 kr. til et periodekort.

Metro Service fastholdt den 5. september 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at klagerens periodekort ikke var gyldigt i det område, som hun blev billetteret i. Metro Service anførte endvidere:

”

Vi kan ej heller bekræfte, at en systemfejl var årsag til, at du ikke var i besiddelse af zone 1 på dit pendlerkort. Når man i DOT Mobilpendlerkort appen angiver, at man skal rejse mellem KB Hallen og DR Byen, bliver man bedt om at vælge zonerne ud fra to forskellige rejseveje eller selv vælge de specifikke ønskede zoner. I dette tilfælde har du valgt en rejsevej uden om zone 1 og derfor blev dit kort udstedt til zonerne 2 og 3. Du er selv ansvarlig for at sikre dig, at kortet er korrekt udstedt med de ønskede zoner. I DOT Mobilpendlerkort appens handelsbetingelser bliver du oplyst, at du kan kontakte Din Offentlige Transport ved fejl, mangler eller evt. udeblevne leverancer. Du kan læse mere her: www.dinoffentligetransport.dk

”

Metro Service oplyste endvidere, at klagerens anmodning om annullering og delvis tilbagebetaling af pendlerkortet blev effektueret per den 4. september 2017.

Klageren har oplyst, at det ikke efterfølgende (4 timer senere) lykkedes hende at genskabe det skærbillede, som hun blev forevist ved købet af pendlerkortet.

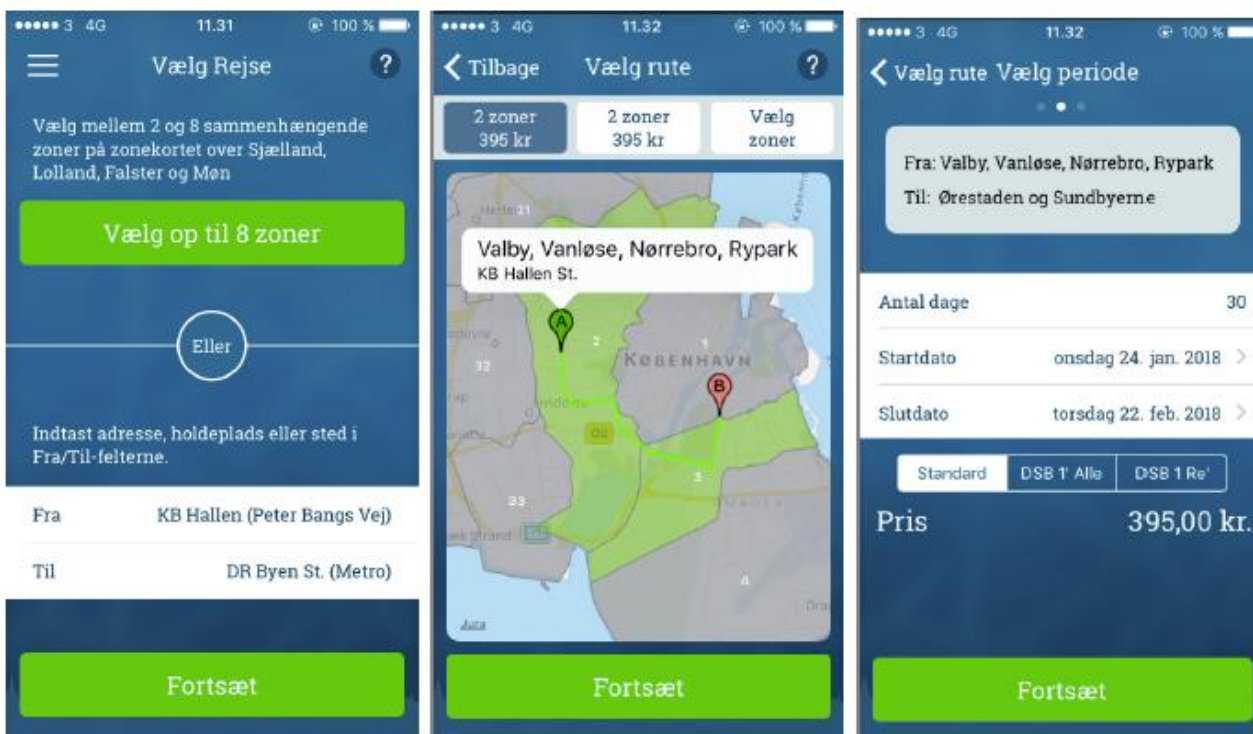
SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

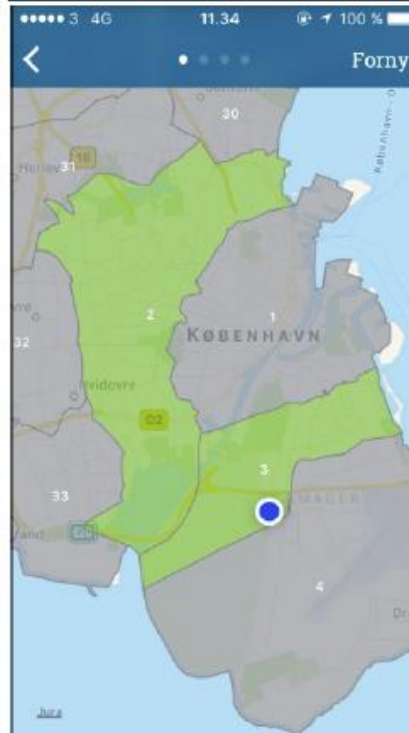
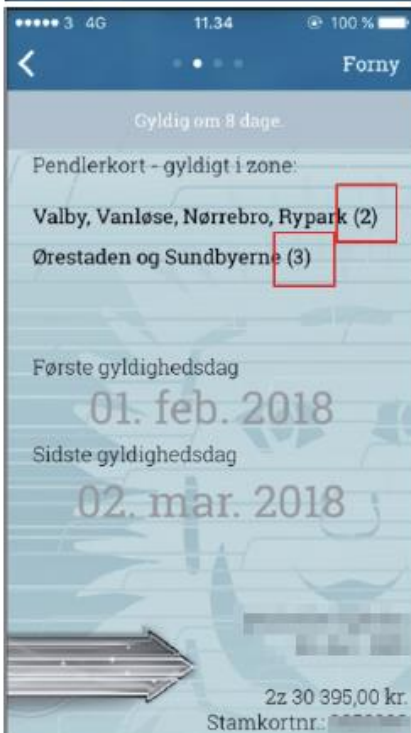
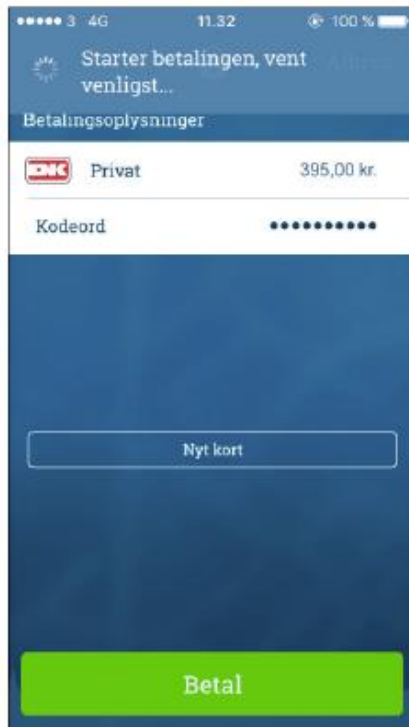
Indhentelse af oplysninger fra Metro Service:

Metro Service har på sekretariatets forespørgsel om indsendelse af skærmpoint af klagerens mobilperiodekort og af købsflowet, som det så ud for klageren i DOT Mobilapplikationen, indsendt følgende. Dette viser dog købsflow og pendlerkort, som det ser ud i appen pr. 24. januar 2018:

”

Købsflow mobilperiodekort





Når man har købt et mobilperiodekort får man også en bekræftelsesmail, hvor der står til hvilket område, hvilken periode, hvilket telefonnummer man har købt kortet samt prisen:

Fra: <kundecenter@dsb.dk>

Dato: 24. januar 2018 kl. 11:32:47 CET

Til: [REDACTED]

Emne: Kvittering for mobilperiodekort

Svar til: kundecenter@dsb.dk

Tak for dit køb af DOT Mobilperiodekort Hovedstaden

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Du har 24. januar 2018 kl. 11:32 købt:

Voksen (Standard) (02, 03)

Gyldig i perioden 01. februar 2018 - 02. marts 2018

Pris: 30 dage af 13,17 kr. i alt	395,00kr.
Pris inkl. alle omkostninger	395,00kr.

Ydelsen er momsfri.

Stømkortnummer: [REDACTED]

Kortet er leveret til telefonnummer: [REDACTED]

Betalingsoplysninger:

Der er 24. januar 2018 trukket 395,00kr. på dit betalingskort

Transaktionsnr: 2047731770

Ordrenummer: 234-[REDACTED]

Periodekortet kan tilbagebetales efter særlige regler. Se mere [her](#).

[Læs mere om reisetidsgaranti](#)

Har du spørgsmål kan du kontakte os:

DOT

Tlf. 70 15 70 00

[Læs mere om periodekort](#)

Med venlig hilsen

DOT - Din Officielle Transport

”

Søgning på rejseplanen (www.rejseplanen.dk):

Når man på rejseplanen søger på klagerens destination fra KB Hallen st. til DR Byen st., får man vist én rejserute med S-tog linje F fra KB Hallen st. til Flintholm st. og derfra videre med Metro linje M1 til DR Byen st. gennem zonerne 01 og 02.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i Metroen i zone 01 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes mobilpendlerkort ikke omfattede zone 01.

Kontrolafgiften for manglende zone blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt de af Metro Service indsendte skærmpoint fra oktober 2017 til grund, hvorefter alle tre zoner – 01, 02 og 03 – blev vist med grønt, da klageren indtastede desti-

nation for KB Hallen st. til DR Byen st., uanset at den viste rejserute kun gik igennem to zoner, nemlig zone 02 og 03 eller zone 02 og 01.

Efter ankenævnets opfattelse kan det på baggrund af de foreliggende oplysninger ikke afvises, at klageren som anført af hende fik vist skærbilledet med ruten gennem zone 02 og 03 først.

Da DR Byen st. ligger på en zonegrænse mellem zonerne 01 og 03, kan rejsen i realiteten foretages med et 2-zoners mobilpendlerkort enten igennem zonerne 01/02 eller igennem zonerne 02/03, hvilket ikke er ofte forekommende.

Det bemærkes imidlertid, at ved indtastning af rejsen på www.rejseplanen.dk vises kun én rejse, som går igennem zonerne 01/02. Endvidere er det ikke muligt på www.rejseplanen.dk at genskabe rejsen igennem zonerne 02/03, hvorfor den rejsemulighed, som klageren blev præsenteret for i appen, efter ankenævnets opfattelse ikke er reelt eksisterende.

På denne baggrund finder ankenævnet det efter en samlet konkret vurdering, at det var undskyldeligt, at klageren ikke var opmærksom på, at hun fejlagtigt købte et mobilpendlerkort til zonerne 02 og 03.

Ankenævnet finder herefter, at Metro Service skal frafalde den fulde kontrolafgift på 750 kr. Metro Service skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

Ankenævnet er opmærksom på, at DOT's Mobilapplikation nu er opdateret, således at der kun vises én rejserute igennem zonerne 01/02 for den pågældende rejse.

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.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg havde købt pendlerkort i anledning af et kortere kursus ved DR Byen og skulle bruge 2 zoner til rejsen et par dage om ugen. Jeg har brugt pendlerkort i årevis og altid haft zone 1 og 2 - også på app. Og det var præcis det jeg skulle bruge nu.

Den logiske måde at komme fra KB Hallen st. til DR byen st. er over Flintholm St. metro og direkte til destinationen. Det kan verificeres af at indtaste start- og slut destinatione i både Rejseplanen.dk og Krak.dks rutevejledning for offentlig transport. Man får slet ikke vist andre ruter end gennem byen (zone 1). Jeg kan heller ikke forestille mig at der skulle være nogen anden måde uden at det ville være en bizar omvej og spild af tid.

Jeg har altid haft pendlerkort uden problemer, men pga. en besynderlig opdatering i appen der er kommet siden sidst (i år) så designet lidt anderledes ud. Det regnede jeg ikke med ville være et varsel for problemer. Jeg indtaster troligt fra og til destinationen og bliver gudiet til en side der angiver en grøn linje fra et A til et B punkt og en prisangivelse for 2 zoner på 375 kr. (Efterfølgende har jeg konstateret at hvid skrift på en lys baggrund subtilt angivet zoner, men grafikken bevirker at man ikke ser zonetallet - slet ikke når det er lyst udenfor, og man kigger på en skærm.) Jeg ser tilkendegivelsen "2 zoner" samt prisen og den lysende a til b linje, som har den positive grønne farve der signalerer "fortsæt". Fordi det ikke falder mig ind at jeg evt. bliver præsenteret for en komplet uintuitiv måde at rejse hen til destinationen på, eller at der er grafiske fælder i processen, er det naturlige skridt at gå til næste side.

Det er vigtigt at understrege at der ikke på noget tidspunkt har været tale om at jeg har rejst flere zoner end jeg har betalt for. Jeg har rejst i 2 zoner, og om jeg havde købt zone 2 eller 3 ville det være det samme jeg skulle betale. Jeg har aldrig haft brug for -eller befundet mig i- zone 3, det er helt tydeligt - både når man kigger på omstændighederne for købet af mit pendlerkort at jeg ikke har været ude på at snyde eller omgå systemet. Jeg ønskede kun at købe og betale for det jeg skulle bruge: 2 zoner til den mest indlysende rejse mellem A og B. Men pga. appens misvisende design og pludselige ændringer som ikke følges op af nogen form for guidning (hverken i appen eller i form af personale til rådighed ved de stationer jeg har indenfor rækkevidde) bliver jeg ramt af "forkert zone", og straffes som køber for den tillid jeg har haft til udbyder og som har bevirket at jeg ikke skeptisk og mistillidsfuldt har gransket hver nedtonede pixel på min skærm.

Jeg var overbevist om at så snart jeg havde forklaret situationen til Metro Kundeservice ville misforståelsen blive udredt sådan at jeg kunne nøjes med med skrækken og være blevet klogere (læs: mere skeptisk) ved app-pendlerkøb fremadrettet. Jeg har som nævnt ikke kostet Metroselskabet noget tab, blot misforstået en nyindført teknisk ændring i appen. I stedet bliver jeg mødt af indædt paragrafrytteri fra en ubehagelig medarbejder hos kundeservice som mekanisk bliver ved med at gentage at jeg ikke har haft den korrekte zone og at alt andet er uvæsentligt. Men er det det? Er det lige meget om man er en person der betaler fuld pris for en vare og forsøger at køber den korrekt, men træder forkert på en detalje i en procedure som er uden betydning /konsekvenser for sælger, eller om man er en der hopper på uden at betale eller kører ekstra langt for at snyde selskabet? Bøden og behandlingen er den samme hos kundeservice, hvor er den menneskelige fleksibilitet og evne til at sondre?

Den ufleksible kundeservice medarbejder fastholder at appen ikke har været/er misvisende og at han selv har været inde og indtaste ruterne. Han vrisser: "Du får vist en rute med zone 1 og 2 som det første valg" (som er den indlysende korrekte), men jeg protesterer og svarer at det vitterligt ikke var tilfældet for mig. Det var appen som angav zone 2 og 3 som førstevalg, og jeg anede ikke - baseret på designet - at der over-

hovedet var andre valg.

Efter samtalen med kundeservicemedarbejderen går jeg ind i appen og indtaster A og B destinationerne og igen kommer den ulogiske rute angivelse op som 1. forslag (zoner 2 og 3). Bemærkelsesværdigt nok ser det anderledes ud 4 timer efter telefonsamtalen, hvor jeg igen vil demonstrere til et familiemedlem hvad der skete. Nu viser appen den logisk rigtige måde at rejse på med zonerne 1 og 2 som første valg. Det finder jeg tankevækkende. Hvorfor er der pludselig en ny visning? (Nb: jeg kan fremsende skærbilleder af de to forskellige visninger).

Jeg håber at ABTM vil kigge med større indlevelse og forståelse for sondringen mellem fejl (på basis af misinformerende design) og forbrydelse. Det er af principiel karakter for mig at undersøge om det vitterligt kan være rigtigt at man straffer folk for at vise tillid til det system de henvender sig til for ærligt og redeligt at handle hos. Og jeg er klar over at I på jeres website skriver at:

"klagerne stort set ikke fået medhold... Det samme gør sig gældende i sager, hvor passageren har rejst i en zone, som ikke var på pågældendes periodekort. " og at en sådan udmelding kan tage modet fra folk der - som jeg - vil gøre indsigelser mod denne type af behandling hvis mere vidtrækkende konsekvens er at man skaber mistro, mistillid og en oplevelse af at Metro prøver at lokke folk i teknikalitets-fælder for at tage penge fra dem. Det gør også ondt på retsfølelsen at læse på ABMTs side at man lige så godt kan spare sig at klage. For hvis ens klagesag er dømt på forhånd er det kun en yderligere udhulning af den tillid til systemet som bragte mig i denne situation til at begynde med."

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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 31. august 2017 kl. 15:46 på strækningen DR Byen station (zone 01/03) – Frederiksberg station (zone 01/03). Klager fremviste et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 02 og 03. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 01 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser gør klager gældende, at det aldrig har været hendes hensigt at skulle købe rejsehjemmel til zone 03 og at en rejse gennem zone 03 ville være en bizar omvej, at app'en var misvisende og måske endda fejlbehæftet. Desuden giver klager udtryk for, at grafikken på skærmen er svær at læse.

I skrivelsen til Ankenævnet giver klager også udtryk for, at Metro udøver mekanisk paragrafrytteri og savner menneskelighed og evne til at skelne mellem fejl og forbrydelse samt at Metro prøver at lokke folk i teknikalitets-fælder for at tage penge fra dem.

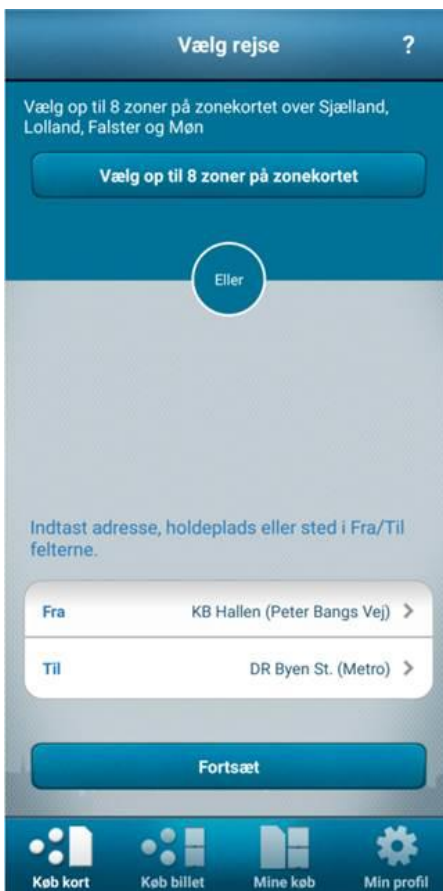
Vi vil gerne indlede med at beklage, hvis klager mener sig dårligt behandlet for det er naturligvis ikke hensigten. Men selvom vi har forståelse for klagers frustration er det os ikke en mulighed, at kunne skelne mellem hvem der evt. blot måtte have gjort en fejl og hvem der evt. bevidst har undladt, at købe hel eller delvis rejsehjemmel. Vi forholder os udelukkende til fakta, og fakta i denne sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 01 hvor hun blev billetteret.

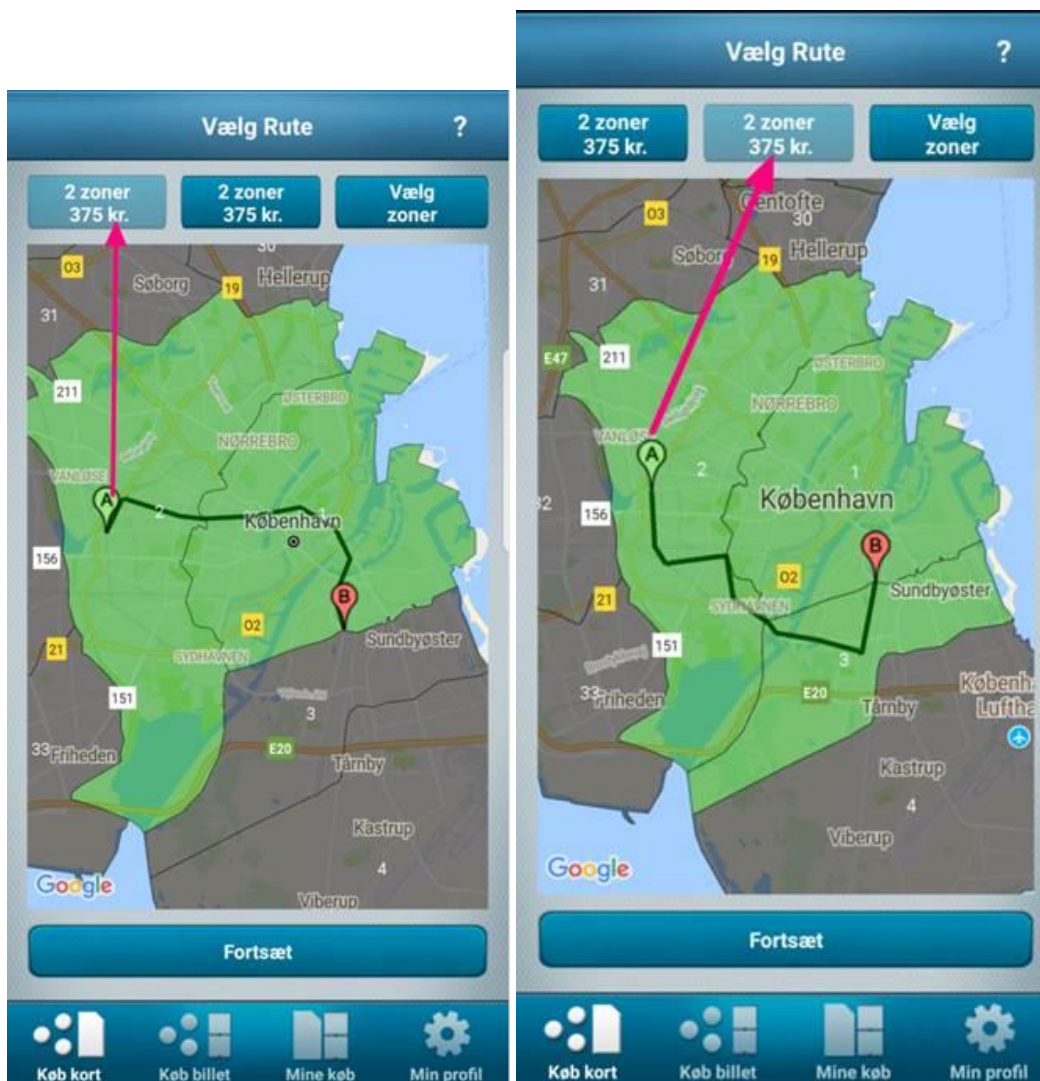
En rejse gennem zone 03 er muligvis en bizar omvej for klager, mens andre brugere har andre behov og dermed har glæde af dén rute.

Vi har været i kontakt med CellPointMobile (CPM), som er udbyderen af mobilperiodekort. I den konkrete sag kan CPM se hvad klager har tastet på sin mobil i bestillingssituationen (se vedhæftede PDF-fil).

Til understøttelse af CPMs svar/udskrift kan vi supplere med nedenstående billedserie og forklaringer:

Første billede viser start- og slut destination, som klageren valgte. Næste illustration viser det skærmbillede, der fortæller, at brugeren skal vælge én af de foreslåede ruter, eller selv vælge zoner. Tredje og fjerde billede viser de to ruteforslag klageren blev præsenteret for. Af udskriften fra CPM kan det fastslås, at klageren selv valgte ruteforslaget på det fjerde billede, hvilket er en rute, der kører gennem zone 02 og 03.





Der har ikke været fejl i app'en, og klager har fået præcist hvad hun valgte på sin mobiltelefon. Det bekræftes af, at den refusion klager bestilte af det 'forkerte' kort, viser, at det kort der blev refunderet netop var gældende for zone 02 og 03 (se vedhæftede fil).

I sin henvendelse til os skriver klager: *'Jeg blev ikke bedt om at angive hvilke zoner jeg ønskede. Det skulle systemet jo selv regne ud ud fra mine stations-indtastninger. Jeg tænker at det må være en fejl i systemet siden jeg har fået tildelt en zone jeg ikke har bedt om eller behov for?'*

Vi henleder atter opmærksomheden på ovenstående billede 2, hvor brugeren bliver informeret om at foretage et valg mellem de foreslåede ruter eller selv vælge zoner. Hvis klager havde ønsket at vælge zonerne selv, ville skærbillederne have været følgende:

Først og fremmest skulle klager have trykket på 'Vælg zoner'. Derefter ville klager være blevet præsenteret for et skærbillede hvor man ved et tryk på zonen får den enten tilføjet eller fjernet fra det køb man er ved at forberede. Men da klager valgte en af de foreslåede ruter blev hun ikke præsenteret for nedenstående skærbilleder:





Vi kan ikke helt forstå klagers udsagn om at grafikken på skærbillederne er svært at se. Hvis man, som klager oplyser, står et sted med meget lys må man forsøge at skygge for skærmen, og hvis tal og tekst er svære at skelne, zoome ind på skærmen med to fingre.

Klagers påstand om, at app'en skulle være ændret 4 timer hendes samtale med sagsbehandleren i kundeservice må bero på en misforståelse. Vi har ingen som helst muligheder for at gå ind og rette noget som helst i en app. Når der kommer ændringer til en app, kommer det altid i forbindelse med en opdatering udviklet af udbyderen og dennes programmører.

Da der ikke har været fejl i app'en og da CPM i deres logs kan genskabe klagers valg, og det deraf må konkluderes, at valget af zonerne i det konkrete mobilperiodekort beror på handlinger udført af klager selv og da vi, i sagens natur, ikke kan forholde os til andet end fakta fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand