

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0297

Klageren: XX
2300 Kbh. S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 375 kr. for manglende zone på periodekort og manglende modtagelse af mobiltillægsbillet inden påstigning

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:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 11. november 2017 rejste klagerens søn, som er under 16 år, med metroen fra Flintholm st. i zone 02 i retning mod Nørreport st., og som rejsehjemmel havde han et mobilperiodekort til zone 01 og 03. Efter metroen havde forladt stationen, var der kontrol.

Ifølge klageren købte sønnen en tillægsmobilbillet, inden han steg på metroen, men som så ofte før "crashed" app'en og tillægsbilletten var derfor lang tid om at komme frem på skærmen.

Ifølge sagens logs afgik metroen fra Flintholm st. kl. 08:07:38, og mobilbilletten blev leveret til sønnens telefon kl. 08:08:39.

Klageren har gjort gældende, at sønnen købte billetten inden påstigning, men ved kontrol kl. 08:10 kunne han ikke åbne app'en, og da billetten endelig viste sig på skærmen, nægtede stewarden at godtage den.

Stewarden har i en note til den elektroniske kontrolafgift, som er påbegyndt kl. 08:13 anført følgende: "[Note](#)>tog nr 8. billetteret på flintholm. køber tilløgszone mens jeg skriver afgift</[Note](#)."

Stewarden tog følgende foto af telefonskærmen:



I den efterfølgende klage over kontrolafgiften til Metro Service, anførte klageren som ovenfor og vedhæftede kvittering for køb af tillægsbilletten, som var sket kl. 08:08, og da kontrollen reelt først var sket kl. 08:15 selv om den var tidsangivet til kl. 08:10 på kontrolafgiften, var det ikke berettiget, når stewarden gjorde gældende, at købet var sket efter kontrollen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at billetten var modtaget efter påstigning.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at Metroen forlod Flintholm st. kl. 08:07:38, og at mobilbilletten først blev modtaget på telefonen kl. 08:08:39.

Da periodekortet ikke var gyldigt i zone 02, og da det er en betingelse i de fælles landsdækkende rejseregler, at billetten er modtaget på den mobile enhed, inden ombordstigning, for at rejsehjemmelen er gyldig, havde klagerens søn ikke gyldig rejsehjemmel til den pågældende strækning, hvor kontrollen foregik.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det ændrer ikke herved, at en efterfølgende kontrol sker efter, at mobilbilletten er modtaget på telefonen.

Det af klageren anførte om, at app'en den pågældende dag var fejlbehæftet, kan ikke føre til et andet resultat. Metro Service har fra billetudbyderen fået oplyst, at der ikke er registreret fejl på det omhandlede tidspunkt.

Ankenævnet bemærker, at en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for billetten.

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 fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, 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.

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 DKK mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min søn fik en kontrolafgift for manglende tillægsbillet (1 zone, dvs 6 kroner) på hans mobilperiodekort, efter han lige var steget på metroen på Flintholm Station, fordi mobilperiodekort-appen først crashede (dette sker ofte) og tillægsbilletten derefter var lang tid om at vise sig på skærmen (dette sker også ofte). Da tillægsbilletten endeligt viste sig på skærmen, nægtede kontrolløren at godtage den - måske fordi hun mente at han nok havde købt billetten efter han havde modtaget bøden. Tidsangivelsen på bøden er dog 08.10 (selvom det faktiske tidspunkt for bødeudskrivelsen var omkring 08.15), mens tidsstemplingen på kvitteringen for købet af tillægsbillet var 08.08 (jeg har i klagen til Metro Service vedhæftet screenshot af kvittering for køb af tillægsbillet).

Jeg vil opnå at bøden tilbagekaldes. Der er altid problemer med mobilperiodekortet, det ved jeg, fordi jeg selv har et: Appen crasher, den er ofte ca. 4 minutter om at åbne op, tillægsbilletter forsvinder og kommer frem igen mm. Min søn bør ikke få en bøde bare fordi Mobilperiodekortet ikke fungerer som det skal, slet ikke når han har en kvittering på købet.

Min søn købte tillægsbillet 8.08 inden han stod på metroen, der var billetkontrol 8.10, hvor DOT mobilpendlerkort-appen ikke ville åbne korrekt. Da appen endeligt åbnede som den skulle, nægtede kontrolløren at godtage hans bevis for gyldig rejsehjemmel.

Vi mener ikke man skal have en bøde bare fordi mobilpendlerkort-appen er elendig og enormt langsom. Vi vil i den forbindelse henvise til anmeldelserne af appen i Google Play Butik (som er der hvor appen downloades fra), hvor mobilpendlerkortet får en score på 2 ud af 5 og hvor rigtig mange brugere netop beklager sig over at appen er enormt langsom til at åbne, hvilket er et problem ved billetkontrol.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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. For mobile billetprodukter gælder, at rejsehjemlen skal være endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for et barn (til og med 15 år) udgør kr. 375,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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 bemannet 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 klagerens, på det tidspunkt 15-årige, søn billetteret den 11. november 2017 cirka kl. 08:08 på strækningen Flintholm station (zone 02) – Nørreport station (zone 01). Klagers søn fremviste et mobilt periodekort gældende for zonerne 01 og 03. Da klagers søn ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 02 blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Sagen er opstået fordi klager hævder, at sønnen havde en mobil tillægsbillet da han blev billetteret mens stewarden gør gældende, at passageren først bestilte tillægsbilletten på sin mobiltelefon under selve kontrollen.

I de Fælles Rejseregler står der specifikt om mobilprodukter:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

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

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

På selve den elektroniske kontrolafgift har stewarden skrevet følgende bemærkning:

11-11-2017 09:09:57 PDA: (Foto - 1)

tog nr 8. billetteret på flintholm. køber tillægszone mens jeg skriver afgift

Klageren beskrev i sin henvendelse til kundeservice situationen således:

Min søn fik i dag en bøde for manglende tillægsbillet på hans mobilperiodekort, efter han lige var steget på metroen på Flintholm Station, fordi mobilperiodekort-appen først crashede (dette sker ofte) og tillægsbilletten derefter var lang tid om at vise sig på skærmen (dette sker også ofte).

Da tillægsbilletten endeligt viste sig på skærmen, nægtede kontrolløren at godtage den - måske fordi hun mente at han nok havde købt billetten efter han havde modtaget bøden.

Tidsangivelsen på bøden er dog 08.10 (selvom det faktiske tidspunkt for bødeudskrivelsen var omkring 08.15), mens tidsstempelingen på kvitteringen for købet af tillægsbillet var 08.08 (screenshot af kvittering vedhæftes).

Vi sendte teksten til stewarden og bad hende kommentere på sagen. Hun kunne sagtens huske billetteringen og svarede som følger:

Hej [REDACTED]

Håber du husker ovenstående sag. Drengen her har manglet en zone, og du skriver at han bestilte den på sin telefon mens du skrev afgiften. Billetten er dog bestilt kl. 08:08 og afgiften er skrevet kl. 08:13. Kan du huske forløbet og årsagen til denne difference.
Venligst [REDACTED]

LINE

Hej [REDACTED]

Han viser mig et abk med zone 1 og 3 og siger at han ikke havde tid til at købe tillægsbilletten fordi toget kom på flintholm. Han udfylder slippen så utydeligt at jeg er nødt til at bede ham starte forfra og jeg kan se at han med det samme går i gang med at købe tillægsbilletten, hvorefter han slukker sin mobil. Vi når helt ind til Nørreport før han har givet de korrekte oplysninger og tændt mobilen igen og på det tidspunkt er billetten selvfølgelig gået igennem. Jeg tror nok at jeg noterede tognummeret i bemærkningen i tilfælde af at I skulle se hvornår den kørte fra Flintholm i loggen.

Mvh [REDACTED]

Fra Cellpoint/mTicket, som er udbyder af mobilproduktet, har vi modtaget en udskrift, der viser, at tillægsbilletten blev bestilt kl. 08:08:38, se vedhæftede Pdf-fil.

Hos Metro bliver alle togs bevægelser registreret i en elektronisk logbog. Herunder har vi indsat loggen for tog nr. 08 den pågældende morgen. Logbogen viser, at tog nr. 08 lukkede dørene kl. 08:07:37 og forlod Flintholm station kl. 08:07:38.

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
019	11. november 2017 08:07:54	2	Close Doors	Forum	Frederiksberg
024	11. november 2017 08:07:53	1	Open Doors	Øresund	Amager Stra...
024	11. november 2017 08:07:52	0	Arrival	Øresund	Amager Stra...
004	11. november 2017 08:07:51	1	Open Doors	Nørreport	Kongens Ny...
015	11. november 2017 08:07:49	3	Departure	Solbjerg	Frederiksberg
010	11. november 2017 08:07:49	3	Departure	Christiansha...	Kongens Ny...
004	11. november 2017 08:07:49	0	Arrival	Nørreport	Kongens Ny...
010	11. november 2017 08:07:47	2	Close Doors	Christiansha...	Kongens Ny...
015	11. november 2017 08:07:46	2	Close Doors	Solbjerg	Frederiksberg
029	11. november 2017 08:07:42	3	Departure	Ørestad	Vestamager
029	11. november 2017 08:07:41	2	Close Doors	Ørestad	Vestamager
018	11. november 2017 08:07:41	3	Departure	Solbjerg	Lindevang
019	11. november 2017 08:07:40	1	Open Doors	Forum	Frederiksberg
018	11. november 2017 08:07:39	2	Close Doors	Solbjerg	Lindevang
019	11. november 2017 08:07:38	0	Arrival	Forum	Frederiksberg
008	11. november 2017 08:07:38	3	Departure	Flintholm	Vanløse
008	11. november 2017 08:07:37	2	Close Doors	Flintholm	Vanløse
021	11. november 2017 08:07:36	3	Departure	Sundby	Universitetet
009	11. november 2017 08:07:36	1	Open Doors	Flintholm	Lindevang
021	11. november 2017 08:07:35	2	Close Doors	Sundby	Universitetet
009	11. november 2017 08:07:34	0	Arrival	Flintholm	Lindevang

