

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0052
- Klageren:** Advokat Michael Sahl Nielsen på vegne af XX
1264 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort – klageren købte et mobilklippekort, men modtog og klippede ikke kortet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Rasmus Markussen
Helle Berg Johansen
Bjarne Lindberg Bak

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 5. februar 2018 med Metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 til Nørreport st. i zone 01. Før hun steg på Metroen bestilte hun på sin mobiltelefon et 2-zoners mobilklippekort, som hun ville benytte som tillæggsbillet til sit periodekort.



Klagerens periodekort

På grund af fejl i bestillingssystemet blev købet ikke gennemført, og beløbet blev ikke trukket på klagerens betalingskort. Klageren modtog derfor heller ikke et mobilklippekort på mobiltelefonen, hvilket hun opdagede, da hun var steget på Metroen.

Efter Metroen havde forladt Lufthavnen st. var der kontrol, og da klageren kun kunne fremvise sit periodekort, som ikke var gyldigt i zonerne 03 og 04, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften:

” Jeg betaler 850kr om måneden for et pendlerkort. I forbindelse med en togtur fra Kastrup skulle jeg således have en tilkøbsbillet på 1 zone. Derfor købte jeg - inden jeg steg på metroen - et 2 zoners klippekort, således at jeg kunne købe den ekstra zone. Dette gør jeg og toget kører. Da jeg sidder i metroen kan jeg se at app'en ikke har registreret mit køb. Jeg laver straks en skriftlig henvendelse til DOT1. Da kontrolløren kommer mangler jeg derfor en enkelt zone, som jeg var i fuld overbevisning om - inden jeg steg på metroen - at jeg selvfølgelig havde betalt. Med en månedlig fast betaling på 850kr og et yderligere køb af klippekort på 180kr. har jeg gjort alt hvad jeg kunne for at betale for mit brug af det offentlige transportsystem. Jeg vil derfor være enorm ked af at skulle betale yderligere 750kr, når jeg lovlidigt og i den bedste tro har betalt for min transport.”

Metro Service fastholdt den 9. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til det forhold, at klagerens periodekort ikke var gyldigt i det område, som hun blev billetteret i. Metro Service anførte:

” Sagen har været undersøgt hos udbyderen af DOT Mobilbilletter appen, som oplyser, at der i forbindelse med dit køb er sket en ”time out”, som har gjort, at købet ikke er fuldført. Udbyderen oplyser os, at de ikke er klar over, om det skyldes et nedbrud hos dem eller hos DIBS. ”

Samt endvidere:

Jeg må derfor henlede opmærksomheden på, at det er dit eget ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på din mobile enhed før påstigning. I dette tilfælde er du gået ombord i metroen, uden at have modtaget klippekortet på din mobile enhed, og dernæst uden egentlig at have benyttet klippekortet eller købt en billet før påstigning. Kan du ikke, af forskellige årsager, købe et klippekort eller en billet i DOT Mobilbilletter app'en, så skal du købe billet på anden vis før påstigning. Du har i DOT Mobilpendlerkort app'en også mulighed for at købe en zonebillet som tillæg til dit pendlerkort. Idet du ikke har forsøgt dig med andre muligheder for billetkøb eller søgt vejledning herom, har vi vurderet, at du ikke har gjort dig tilstrækkelige bestræbelser på at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel før påstigning. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

I applikationen DOT–mobilbilletter er det muligt at købe et mobilklippekort til 180 kr., som indeholder 20 zoner. Klippekortet klippes ved at købe mobilbilletter i samme applikation, hvorved der ”betales” med klippene fra klippekortet.

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde modtaget det bestilte mobilklippekort på sin telefon og derfor heller ikke havde ”klippet” kortet med det antal zoner, som hun havde brug for. Der er heller ikke trukket penge på klagerens betalingskort for klippekortet. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

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

Det forhold, at klagerens køb af et mobilklippekort ikke blev gennemført som følge af en fejl i bestillingssystemet, ændrer ikke på, at det var klagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden hun steg på Metroen.

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 mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

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 passage-

rer, 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.

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler (gyldige fra 1. november 2017 til 17. marts 2018):

” 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).”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Det ligger fast, at DOT har erkendt, at der er sket en fejl ved køb af klippekort. Denne fejl er af DOT beskrevet som en “ time out”. Udbyder har endvidere oplyst, at man ikke er klar over, om fejlen skyldes nedbrud hos udbyder eller DIBS.

I den anledning skal jeg gøre gældende, at det er transportøren, der har foranlediget at der er etableret en mobilløsning, at det er en ordning, som (også) gavner udbyder og transportør, og at transportøren juridisk indestår for, at fejl ikke sker. Kunden benytter mobilløsningen i tillid til, at den fungerer. Sker der alligevel en fejl, som muligt kan betragtes som hændelig, er det selvsagt ikke kunden, der bærer risikoen herfor. Kun i det tilfælde, at kunden er i ond tro, kan det komme på tale, at kunden bærer risikoen for denne hændelige fejl. Da min klient ubestridt er i god tro, skal min klient have „ medhold i nærværende klage. ”

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 de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 passageren billetteret den 5. februar 2018 kl. 15:35 på strækningen Lufthavnen station – Nørreport station. Passageren fremviste et mobilperiodekort gældende i zonerne 01, 02, 32, 43, 54. Da passageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse til kundeservice forklarer passageren: ' 05-02-2018 15:58:10 Web : Hej

Jeg betaler 850kr om måneden for et pendlerkort. I forbindelse med en togtur fra Kastrup skulle jeg således have en tilkøbsbillet på 1 zone. Derfor købte jeg - inden jeg steg på metroen - et 2 zoners klippekort, således at jeg kunne købe den ekstra zone. Dette gør jeg og toget kører. Da jeg sidder i metroen kan jeg se at app'en ikke har registreret mit køb. Jeg laver straks en skriftlig henvendelse til DOT1. Da kontrolløren kommer mangler jeg derfor en enkelt zone, som jeg var i fuld overbevisning om - inden jeg steg på metroen - at jeg selvfølgelig havde betalt. Med en månedlig fast betaling på 850kr og et yderligere køb af klippekort på 180kr. har jeg gjort alt hvad jeg kunne for at betale for mit brug af det offentlige transportsystem. Jeg vil derfor være enorm ked af at skulle betale yderligere 750kr, når jeg lovlydigt og i den bedste tro har betalt for min transport.

Vi har allerede forklaret i vort svar til passageren og vi gentager gerne; Vi forholder os ikke til begrebet 'god tro'. I sagens natur har vi ikke mulighed for at afgøre årsagen til, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel.

På alle vore stationer samt i de Fælles Rejseregler står tydeligt oplyst, at man ikke må stige ombord på toget før man har modtaget gyldig rejsehjemmel. Det være sig uanset om der er tale om en fysisk eller en digital billet.

I rejsereglerne står blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort.



Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

Og særligt om mobil rejsehjemmel:

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).

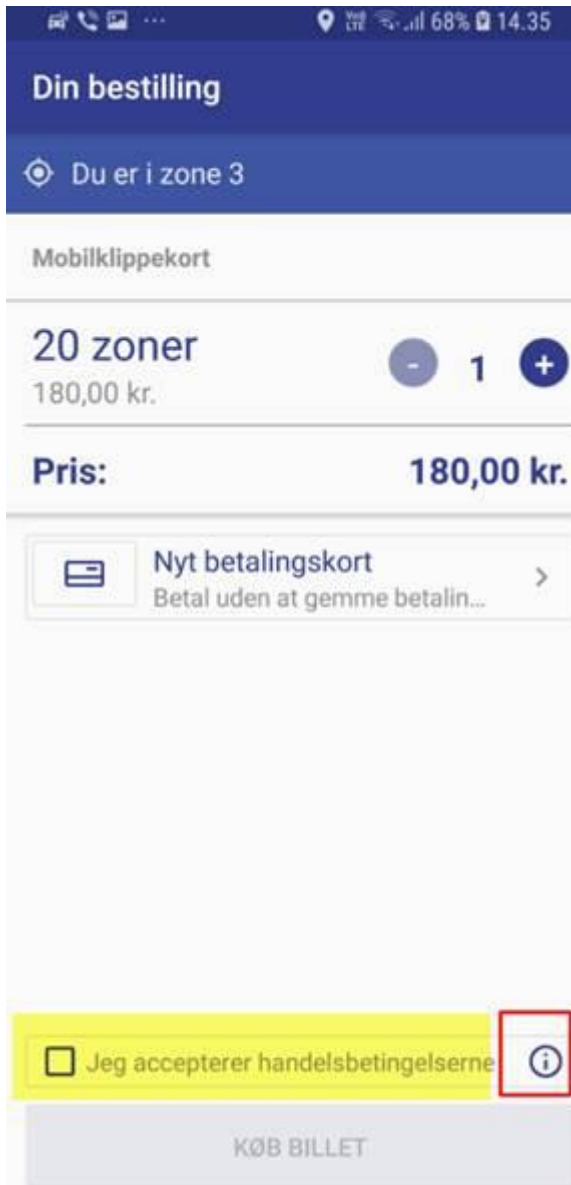
Hvis man køber og anvender et mobilt klippekort kan det sammenlignes med de tidligere pap-klippe kort. Først køber man selve klippekortet, og når man så har klippekortet i hånden/telefonen kan man klippe det antal zoner/gange, der skal til for at have gyldig billet. Hvis der havde været tale om et fysisk klippekort indkøbt i en automat – men uden, at det var kommet ud af automaten – ville man ikke have været i tvivl om, at man ikke kunne klippe på kortet – for man havde det jo ikke.

Således også når man køber et digitalt produkt.

I den konkrete sag forsøgte passageren, at købe et digitalt klippekort. Men af en eller anden årsag, som udbyderen (Unwire) af mobilproduktet ikke kan fastslå, kunne købet ikke gennemføres og derfor blev købsforsøget afbrudt af en såkaldt 'time out'. Udbyderen har svaret, at ordren er indgået hos dem, men at ordren i forbindelse med betalingsprocessen (hos DIBS), ikke har kunne gennemføres.

Det vil sige, at passageren ALDRIG modtog et klippekort på sin telefon, og af den årsag kan passageren heller ikke have fået det indtryk, at hun havde klippet på kortet – for hun havde jo aldrig fået kortet leveret.

For overhovedet, at kunne komme til at indlede køb af fx et mobilklippekort skal man acceptere handelsbetingelserne. Man kan ikke komme videre til næste skærbillede uden at sætte den nødvendige flueben. Handelsbetingelserne folder sig ud på skærmen hvis man trykker på det lille infotegn. Se screenshot herunder:



I de handelsbetingelser man skal godkende for at komme videre i købsprocessen vil vi særligt henlede opmærksomheden på nedenstående:

Handelsbetingelser

Du er i zone 3

Handelsbetingelser for DOT Mobilbilletter app

Version 2.7, 09.02.2018

Handelsbetingelser for salg af mobilbilletter i området Sjælland, Lolland, Falster og Møn via DOT Mobilbilletter app'en til Android- og iOS smartphones (fremover kaldet "enhed"). App'en udbydes af Din Offentlige Transport (DOT) og er ejet af DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053.

Gyldighed

En mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Såfremt du mister din enhed, hvis den løber tør for strøm, eller du på anden måde ikke

Handelsbetingelser

Du er i zone 3

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 180 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Mobilklippekortet har en gyldighed på 12 måneder fra købsdatoen. Udløbsdatoen vil være angivet på dine Mobilklippekort. Restzoner tilbagebetales i op til et år efter udløb ved at skrive til DSBs Kundecenter via formularen www.dsb.dk/mobilklip. Læs mere om refundering på www.dinoffentligetransport.dk/refunder_k

Når du har købt et Mobilklippekort (via "Mobilklippekort" knappen på forsiden), skal du derefter vælge den billet, du ønsker at købe. Hvis den kan købes med Mobilklippekortet, og du har mobilklip nok til den valgte billet, vil app'en foreslå Mobilklippekortet som betalingsmiddel.

Tilbagebetaling

Mobilbilletter kan ikke tilbagebetales eller

Således også i handelsbetingelserne står det klart beskrevet, at billetten skal være modtaget inden påstigning.

Passageren skriver selv, at hun købte et klippekort inden hun steg ombord på metroen, og at hun først undervejs opdagede, at købet ikke var gennemført og at hun ikke havde modtaget det ønskede klippekort. Klip på et klippekort skal være foretaget inden ombordstigning. Hvis passageren havde sikret sig, at hun havde modtaget hvad hun forventede inden ombordstigning – hvilket i den konkrete sag var absolut nødvendigt for at købe/klippe den billet hun oplyser var hendes hensigt – ville hun ikke have bragt sig selv i en situation hvor det hun måtte acceptere en kontrolafgift.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, men idet vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om man er 'stamkunde' med månedskort – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen den 5. februar 2018 kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved