

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0069
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på mobilbillet. Klageren kom ved en fejl til at vælge forkert startzone.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 4. marts 2018 med offentlig transport fra København til Ballerup og købte en mobilbillet til 4 zoner fra zone 01, da hun havde glemt sit rejsekort. Da hun skulle retur senere samme dag, opdagede hun, at hendes billet ville udløbe kl. 16:04, hvorfor hun købte en ny mobilbillet.

Ifølge klageren var hun ved at vælge startzone 01, men ændrede det til zone 42, som det fremgik af zoneoversigten i Ballerup. Rejsen krævede en billet til 4 zoner fra zone 42, men ved en fejl fik hun tastet "fra 42 til 1", i stedet for "fra 42 til 4". Hun havde altså bestilt en billet til 1 zone fra zone 42 i stedet for 4 zoner fra zone 42.

Teksten så således ud:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
4. marts 2018, 15:59:43	Billet bestilt	←	Fra 42 til 1
4. marts 2018, 15:59:43	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en Voksen Billet fra zone 42 på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Du skal mindst bestille 2 zoner. Svar JA for at bekræfte billet til 2 zoner. Ønsker du tilkøbsbillet til 1 zone, bestil igen og tilføj T. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk
4. marts 2018, 15:59:46	Validerings SMS modtaget	→	
4. marts 2018, 15:59:52	Leverer billet	→	Gyldig fra 15:59:04 mar 2018 1 Voksen Billet Fra zone 42 i 2 zoner (V-JV3) Udløber 17:14:04 mar 2018 Sjælland, Lolland, Falster og Møn

DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en Voksen Billet fra zone 42 på Sjælland, Lolland, Falster og Møn.
Du skal mindst bestille 2 zoner. Svar JA for at bekræfte billet til 2 zoner.
Ønsker du tilkøbsbillet til 1 zone, bestil igen og tilføj T.
Mvh. DOT
www.dinoffentligetransport.dk

Klageren købte derpå en billet til 2 zoner fra zone 42. Hun lagde herefter hurtigt mobilen ned i lommen, da den havde lavt batteri.

På strækningen mellem Lindevang st. og DR Byen st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvor hun kl. 16:24 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Klageren anmodede den 5. marts Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at stewarden håndterede situationen dårligt.

Metro Service fastholdt den 6. marts kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren ikke kunne forevise gyldig billet ved billettering da billetten havde for få zoner, at der er opsat zonekort på stationen, og at det i DOT Mobilbilletter appen er muligt at søge på hvor

mange zoner der er påkrævet til den pågældende rejse, samt at det er passagerens eget ansvar at sikre sig det korrekte antal zoner.

Metro Service har over for klageren beklaget den dårlige oplevelse, samt tilbudt at betalingen kan deles op i to eller tre afdrag.

Klageren har over for ankenævnet anført at hun måtte til psykolog efter hændelsen, samt at det må være en fejl i appens system, at man ikke får besked på, at billetten er ukorrekt, når man bestiller 1 zone.

Metro Service har vedlagt logs der dokumenterer, at klageren ved bestillingen af en mobilbillet til 1 zone fra zone 42 fik en meddelelse om, at svare "JA" for at købe en billet til 2 zoner fra zone 42, men hvis det var en tillægsbillet til 1 zone, hun ønskede, skulle hun skrive "1 zone T" og bestille igen. Klageren havde herefter bekræftet et køb til 2 zoner.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i zone 02 alene forevise en billet som var gyldig i 2 zoner fra zone 42. Billetten var altså gyldig i zone 42 og 31, men ikke i zone 02. Kontrolafgiften for manglende gyldig billet blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren har lavet en tastefejl, ændrer ikke ved dette, da det ifølge selvbetjeningsprincippet er klagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at der forefindes zonekort på stationen, samt at man i DOT Mobilbilletter appen kan søge, hvor mange zoner, der kræves til den pågældende rejse.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse, hvis det accepteres, at en billet kan anvendes som gyldig rejsehjemmel uden for billettens gyldighedsområde.

Ankenævnet bemærker, at klageren ved bestillingen fik en meddelelse om, at der ikke var tale om en billet, og at klageren ville få en billet til 2 zoner fra zone 42, hvis hun bekræftede med et "Ja".

Ankenævnet bemærker videre, at det er muligt at købe en billet til kun 1 zone – en såkaldt tillægsbillet, men en sådan billet kan ikke købes alene, og er kun gyldig i forbindelse med en grundbillet.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billettens pris. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg som studerende har ikke midlerne til at gå ud og købe en ny klapvogn til min søn, så vælger at tage til Ballerup for at købe en brugt.

Da jeg kommer ud af døren ser jeg at jeg har glemt mit rejsekort, hvilket resulterer i at jeg køber en 4 zoners billet på mobilen se vedhæftet.

Da jeg igen skal mod København fra Ballerup st med klapvognen, ser jeg at min billet udløber 16.04. Jeg vælger at købe en med det samme er ved at trykke fra zone 1 (da dette var udgangspunktet for mit 'start' rejsemål" men tjekker kortet der står zone 42.

Da jeg har trykket billet og accepteret, ligger jeg den hurtigt ned, i lommen da jeg har lavt batteri på telefonen. Har simpelthen ikke set at jeg har fået skrevet 1, man kan ikke få en zone,

Det er først da jeg ser kontrolløren i metroen jeg tager mobilen frem på forhånd trykker ind på billetten så jeg er klar til at han kan inspicere den.

Da han så siger at jeg har for lidt zoner, forklarer jeg ham at det er da fire zoner hvorefter at han siger der er kun 2 zoner.

Jeg bryder fuldstændig sammen, ved slet ikke hvordan jeg skal reagere.

Jeg har i 2 år lidt af en høj grad for angst, så jeg kan slet ikke kapere situationen, alt her går i slow motion for mig, det krævede alt af mig at stå af på den station jeg skulle af på.

Jeg er en af de få mennesker der altid har købt billetter, jeg kunne ikke finde på andet. I dag sidder jeg med en virkelig ubehagelig oplevelse i mig, efter oplevelsen.

Jeg vil klage over 1 at man ikke kan se at jeg på ingen måde er en af dem der burde få en bøde, for mig set er det folk der prøver at snylte på jeres service, ikke en der engang i sit liv har trykket forkert, hvilket budskab sender det ikke?

Nr. 2 er den måde man håndterer en person, der synligt går helt ned med flaget det virker så ukompetent som noget.

Jeg har aldrig i mit liv modtaget en bøde, kender flere der har fået minimeret deres bøde eller fået den helt væk, den ene der havde fået den væk var da han aldrig havde modtaget en bøde før.

(Fik bøden i metro fra Vanløse station til Dr. Byen kl 1632 4/3)

Kontrolafgifts nr: [...]"

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, 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 DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Klager har den 4. marts 2018 fået udstedt en kontrolafgift, da hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Klager fremviste en mobilbillet til 2 zoner, gyldig fra zone 42, klager blev billetteret efter metroen havde forladt Lindevang station. Billetteringen fandt sted således i zone 02, hvor klagers billet ikke var gyldig.

Indledningsvis skal vi beklage, hvis vores medarbejder ikke har ageret professionelt. Vores billetterende personale skal alene forholde sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende, ikke hvorfor der eventuelt ikke kan vises gyldig billet eller kort. Al efterfølgende sagsbehandling foregår ved skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice.

Klager oplyser selv, at hun skulle have haft en 4 zoners billet, men ved en fejl, var kommet til at bestille en 2 zoners, og da hun ikke kontrollerede den modtagne sms-billet, opdagede hun ikke, at hun havde tastet forkert.

Når der benyttes mobilbilletter, skal kunden altid selv tjekke, at det bestilte er det ønskede, og kan i øvrigt først stige ombord med gyldig rejsehjemmel, når billetten er endeligt modtaget på mobilenheden.

Af de fælles rejseregler, gældende for bus, tog og metro, fremgår det (udklip):

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

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.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, 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 kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Herudover kan vi oplyse, at det af informationstavlerne, der er opsat på alle vores stationer, blandt andet fremgår:



Kontrolafgift Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt 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 en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i, men da 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 klager tidligere måtte have fået udstedt en kontrolafgift, vi forholder os alene til, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. I den konkrete sag kunne klager ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor en kontrolafgift blev udstedt.

Der findes ikke graduerede satser afhængig af, hvad der måtte være årsagen til manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel.

Af den indlede korrespondance fremgår det, at klager er blevet tilbudt afdragsordning – dette tilbud står naturligvis stadig ved magt.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 750,-.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere sammenlignelige klagesag, hvor Ankenævnets afgørelser er faldet ud til fordel for det indklagede selskab - <https://www.abtm.dk/afgorelser/?showcat=13182>"

Klageren anfører hertil:

"Jeg vedholder min klage på det kraftigeste.

Jeg mener på ingen måde at det kan have sin rigtighed at man behandler mennesker med psykisk sårbarhed på denne måde, en undskyldning hjælper på ingen måde på hvad man går igennem efter sådan en oplevelse. At gå til psykolog efter sådan en fæl oplevelse, koster meget mere end en metrobillet, selv en bøde. Jeg har aldrig i mit liv fået en bøde, som samfundsborger hvilket alle i folkeskolen er blevet opdraget til, lære man at være samfundsborger i et demokratisk samfund, det kan på ingen måde være demokratisk at give en, en bøde der på ingen måde virker til at have en hensigt til at snyde samt aldrig har vist nogen form for tendens til at snyde før. Jeg viser endda kontrolløren at jeg lige før har haft købt en billet med rigtige zoner, jeg har bare trykket forkert på vejen hjem. Ydermere stiller jeg mig uforstående overfor at jeg kan trykke 1 zone, der findes ikke 1 zone det må være en fejl i deres system at der ikke kommer en besked tilbage om at min zonebillet er ukorrekt, derved kan fejlen ikke være pålagt mig da jeg derved ville havde opdaget fejlen."

Indklagede anfører hertil:

"I forhold til klagerens kommentar: *"Ydermere stiller jeg mig uforstående overfor at jeg kan trykke 1 zone, der findes ikke 1 zone det må være en fejl i deres system at der ikke kommer en besked tilbage om at min zone billet er ukorrekt, derved kan fejlen ikke være pålagt mig da jeg derved ville havde opdaget fejlen."*

Klageren har fremsendt en sms teksten Fra 42 til 1 – denne sms er fremsendt til 1415.

Når der bestilles billetter via 1415, er det første, der anføres startzonen (i dette tilfælde 42) og det efterfølgende antallet af ønskede zoner (i dette tilfælde 1).

Som det fremgår af [udskriften], kom der en "fejlmeldelse" i forbindelse med bestillingen:

Af meddelelsen fremgår det, at der kun er blevet bestilt 1 zone, men der skal mindst bestilles 2 – svar JA til at bekræfte billet til 2 zoner.

Dette gør klager efterfølgende og har dermed selv godkendt købet af billet til 2 zoner, fra zone 42."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand

