

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0024
- Klageren:** XX
1954 Frederiksberg C
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han købte mobilbilletten, før han steg på metroen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 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.

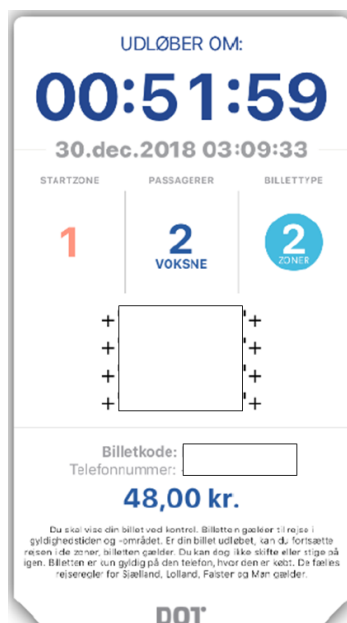
-oOo-

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 30. december 2018 med metroen fra Nørreport st. til Frederiksberg st., da der kl. 03:07 var kontrol af hans rejsehjemmel. Ifølge klageren havde han bestilt en mobilbillet, inden han steg ombord på metroen, men endnu ikke modtaget denne. Det fremgår af mobilbilletten, at den var gyldig fra kl. 03:09:33.



Da klageren således på kontroltidspunktet ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag anført følgende:

„ <Cause>MB: Modtaget efter påstigning</Cause> ”

Klageren anmodede Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han købte billetten i samme øjeblik, som han steg ombord, og at billetten var ved at lade på hans telefon, da en kontrollør ville se hans billet.

Metro Service fastholdt den 10. januar 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet, og til at mobilbilletter skal være modtaget før påstigning, hvilket ikke var sket i det pågældende tilfælde.

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt følgende log vedrørende klagerens mobilbilletkøb:

Billet - Udstedt Tilføj en note til billet

Felt	Værdi	Oprettet ▼	Oprettet	Type	Note
Beskrivelse	2 Zoner 2 Voksen	2018-12-30 03:09:33	<input type="text"/>	Oprettet	
Billet ID	<input type="text"/>	Billet Felter		Billet åbnet i app	
Telefonnummer	<input type="text"/>	Felt ▼	Værdi	Tidspunkt ^	
Konto ID	<input type="text"/>	ZONE_COUNT	2	2018-12-30 03:09:37	
Ordre ID	<input type="text"/>	VALIDATION_CODE	<input type="text"/>	1 total	
Status	Udstedt	START_ZONE	1		
Oprettet	2018-12-30 03:09:33	MSISDN	<input type="text"/>		
Aktiveret	2018-12-30 03:09:33	< <input type="text"/> >			
Udløber	2018-12-30 04:24:48				
Gyldighedsperiode	75 min				
Eksternt ID	<input type="text"/>				
Pris	48 DKK				
Moms	0				
Produkttype	2 Zoner				
provider	DOT				

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af parternes samstemmende oplysninger lægges det til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på sin telefon, da han steg på Metroen på Nørreport st., og da han umiddelbart herefter blev mødt af en steward i Metroen kl. 03:07, idet han først modtog mobilbilletten kl. 03:09.

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

Passageren skal derfor både bestille og modtage mobilbilletten før ombordstigning på Metroen. Da dette ikke var tilfældet, 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 mobilbilletter kan modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal 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. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 på 750 kr. for voksne. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Natten til søndag d. 30/12 modtager jeg en kontrolafgift for at have kørt uden billet.

Det har jeg klaget over, da jeg havde købt en billet. Idet jeg stiger i metroen er billetten ved at blive godkendt på min telefon. Den er købt, men fordi vi er på nørreport, hvor forbindelsen til netværket er dårligt, så går der et minut eller to før den viser sig på telefonen.

Imellemtiden er der kommet en kontrollør på metroen, som mener at jeg ikke har købt billetten før jeg steg på metroen, selvom jeg viser ham at billetten er ved at gå igennem. Og hvilket den også gør. Jeg gjorde forsøg på at forklare, at billetten var købt før jeg steg på metroen, men det kunne jeg skrive ind til metroservice og klage om. Fornyligt modtog jeg en afvisning på trods af, at jeg vedhæftet billede og tidspunkt for min købt billet.”

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 landsdækkende rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk, samt af informationen på stationernes informationstavler.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

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.

På de informationstavler, der er opsat på alle vore stationer, fremgår det:

Sådan køber du en billet

How to buy a ticket

1. Du kan købe billetter på bus, tog og metro.
2. Billetter kan købes i billetterautomater, på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.
3. Billetter kan købes i billetterautomater på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.

Bus og togbilletter

Bus og togbilletter kan købes i billetterautomater, på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.

Metrobilletter

Metrobilletter kan købes i billetterautomater, på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.



Bus og togbilletter

Bus og togbilletter kan købes i billetterautomater, på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.


Metrobilletter

Metrobilletter kan købes i billetterautomater, på bus og tog, og på metrostationer. Billetter kan også købes på nettet.

Find vej


Plan your route

Plan your route using the Ankenævnet app or website. The app provides real-time information on bus, train, and metro services.



Plan your route

Plan your route using the Ankenævnet app or website. The app provides real-time information on bus, train, and metro services.



Rejseinformation

Travel information

Get the latest travel information, including service disruptions, delays, and cancellations. Visit the DOT website for more details.

DOT Danmarks Officielle Transport



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.

Remember that you are responsible for ensuring that you have a valid ticket or valid card for the trip before boarding, both for you and any accompanying travellers. A penalty fare will be charged for travelling without a valid ticket or card.

A penalty fare will also be charged for travel using a pensioner pass outside of the valid hours and for travelling with a bicycle outside of the permitted hours – please note that continued travel with a bicycle during these hours will not be permitted. Travel with bicycles is not permitted on weekdays between the hours of 7:00 am - 9:00am and 3:30pm - 5:30pm, except in the months of June, July and August. Pensioner passes cannot be used for travel on weekdays between the hours of 7:00am - 9:00am.

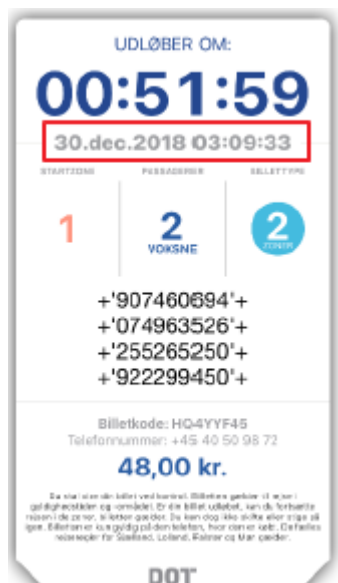
Please refer to www.dinoffentligetransport.dk and the travel rules for the applicable penalty fares and additional information.

Hertil kommer, at der på stationernes er opsat klæb som nedenfor:



Af systemudskriften af billetten fremgår det, at denne er oprettet kl. 03:09:33 og billetten er tilgået af klager (åbnet) kl.03:09:37 (se vedhæftede bilag "Billet").

Klager har selv i sin 1. henvendelse til os vedhæftet billede af den pågældende mobilbillet (bilag 1 a), her fremgår det ligeledes, at billetten er udstedt og gyldig fra kl. 03:09:37, altså efter klager er steget på metroen



Klagers manglende gyldige rejsehjemmel ved påstigning og dermed mulighed for fremvisning på forlangende understøttes af, at udstedelsen af kontrolafgiften på stewardens PDA er påbegyndt kl. 03:07:00 – forud herfor er gået, at stewarden er påbegyndt billettering og har konstateret, at klager ikke kunne fremvise billet.

```
<Country>Danmark</Country>
<CPRStatusCode>1</CPRStatusCode>
<FeeDate>2018-12-30T03:07:00.0000000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>NÅ_rreport</StationFrom>
```

I den konkrete situation kan der således ikke herske tvivl om, at klager ikke har haft gyldig rejsehjemmel, da han stiger på metroen.

Af sin 1. henvendelse fremgår det: **"Jeg køber billet i samme øjeblik som, at jeg stiger ombord på metroen. Billetten er ved at loade på min telefon, da en kontrollør vil se min billet."** og i henvendelsen til ankenævnet anfører klager: **"Idet jeg stiger i metroen er billetten ved at blive godkendt på min telefon. Den er købt, men fordi vi er på nørreport, hvor forbindelsen til netværket er dårligt, så går der et minut eller to før den viser sig på telefonen."** og senere **".... selvom jeg viser ham at billetten er ved at gå igennem."**

Baseret på ovenstående mener vi således at have dokumenteret, at klager er påsteget inden billetten er modtaget på mobilen, hvorfor kontrolafgiften må anses for korrekt udstedet. Vi fastholder derfor vort krav på kr. 750,-.

"

Hertil har klageren bemærket:

"Tak for den fremsendte. Hvis kontrollør har checket min billet på metroen 3.07 og billetten er købt 3.09, så forstår jeg ikke, hvordan jeg kunne have købt billetten 2 minutter senere, mens kontrollør står med min telefon i hånden.

Det er under al kritik, hvis de fastholder denne kontrolafgift. Og næste skridt er, at jeg går til pressen med min sag - og gerne med jeres opbakning og hjælp med oplysninger om nogle af de andre sager, som er blevet afvist efter de er blevet anket."

Hertil har indklagede bemærket:

" Fakta er, at klager stiger ombord uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af handelsbetingelserne for mobilbillet appen -

https://dinoffentligetransport.dk/media/3526/2018-10-23-handelsbetingelser-for-mobilbillet-app-v-30_da.pdf - under **Gyldighed** blandt andet:

Gyldighed

Mobilbilletter er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og Metro inden for gyldighedstiden og gyldighedsområdet.

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.

Nedenfor er indsat udklip fra Back Office vedrørende den pågældende billet. Heraf fremgår det, at billetten er oprettet og gyldig fra den 30. december 2018, kl. 03:09:33, altså over 2 minutter efter vores medarbejder påbegynder oprettelsen af den elektroniske kontrolafgift kl. 03:07:00.

Felt	Værdi	Oprettet ▼	Oprettet	Type	Note
Beskrivelse	2 Zoner 2 Voksen	2018-12-30 03:09:33	111606	Oprettet	
Billet ID	21996435				
Telefonnummer	4540509872				
Konto ID	111606				
Ordre ID	26439015				
Status	Udstedt				
Oprettet	2018-12-30 03:09:33				
Aktiveret	2018-12-30 03:09:33				
Udløber	2018-12-30 04:24:48				
Gyldighedsperiode	75 min				
Ekstern ID	HQ4YYF45				
Pris	48 DKK				
Moms	0				
Produkttype	2 Zoner				
provider	DOT				

Felt ▼	Værdi	Tidspunkt ^
ZONE_COUNT	2	2018-12-30 03:09:37
VALIDATION_CODE	+ '907460694' + + '074963526' + + '255265250' + + '922299450' +	1 total
START_ZONE	1	
MSISDN	4540509872	

Billet åbnet i app	
Tidspunkt ^	
2018-12-30 03:09:37	
1 total	

Vi mener hermed at have dokumentet, at klager er påsteget uden gyldig rejsehjemmel samt at kontrolafgiften derfor er pålagt med rette.

Vort krav på kr. 750,- opretholdes uændret."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved