

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0065

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende tilkøb af ekstra zone inden udløbet af periodekortets gyldighedsområde.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. januar 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. februar 2014

Sagens omstændigheder: Den 31. december 2013 rejste klageren med metroen fra Fasanvej st. i zone 02 i retning mod Lufthavnen st. – en rejse som går gennem zonerne 02, 01, 03, 04. Som rejsehjemmel anvendte hun sit periodekort gældende zone 01 og 02. I følge klageren havde hun til hensigt at tilkøbe de resterende zoner via en applikation på sin mobiltelefon inden påstigning på metroen.

Da hun forsøgte at foretage tilkøb via applikationen, havde hun imidlertid problemer med at vælge de manglende zoner, idet applikationen er GPS-baseret og automatisk foreslår, at billetkøbet tager udgangspunkt i den/de zoner, som brugeren befinder sig i. Da klageren havde periodekort til zonerne 01 og 02, og da applikationen foreslog, at billetten skulle gælde fra de zoner, besluttede sig for at ville vente med at købe billet til, at hun befandt sig i zone 03, før hun foretog tilkøbet.

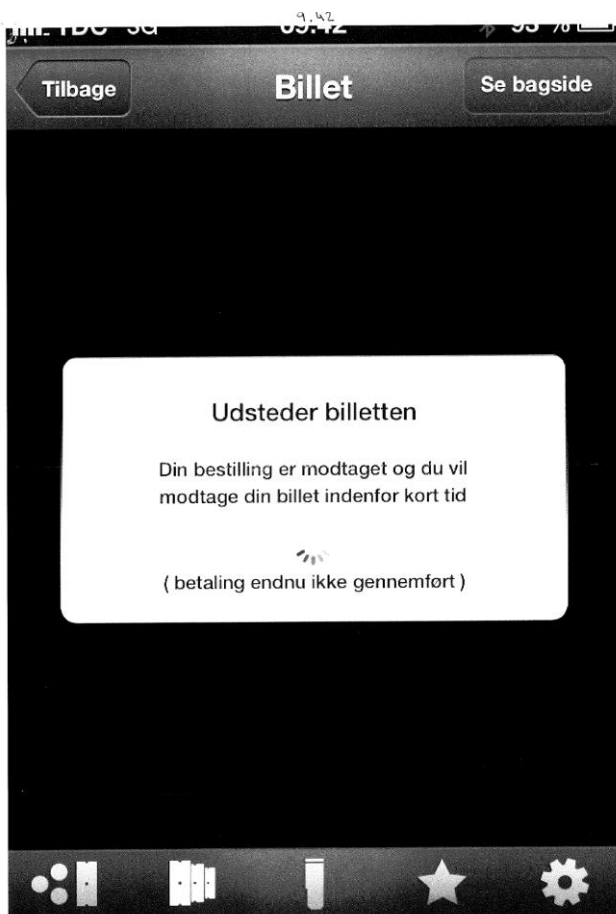
Af udskrift fra Unwire, der leverer mobil-billetter, fremgår, at klageren kl. 09:36 bestilte en billet. Kl. 11:37 er det registreret, at købet ikke blev gennemført, da bestillingen ikke blev bekræftet inden for tidsrammen.

Klagerens efterfølgende forsøg på køb af billet via applikationen gik ikke igennem. Baggrunden herfor skyldtes efter al sandsynlighed manglende dækning, fordi metroen mellem Lergravsparken st. og Øresund st. kører i en tunnel, hvorfor der ikke kunne opnås forbindelse til serveren.

På rejsen fulgtes klageren med sin kollega, som uden problemer havde købt gyldig rejsehjemmel via applikationen. Klageren og kollegaen aftalte derfor, at kollegaen skulle købe de manglende zoner til klageren. Først da de var rejst gennem zone 03 og ind i zone 04, købte kollegaen billet på vegne af klageren. Denne billet var gyldig i 2 zoner og var købt i zone 04.

Ved kontrol efter Kastrup st. i zone 04 blev klageren kl. 09:46 pålagt en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel.

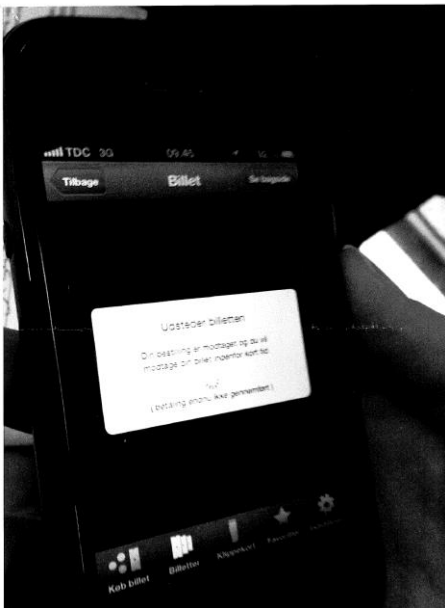
Den 8. januar 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hun kun kunne vælge de zoner i applikationen, hvortil hun allerede havde gyldig rejsehjemmel via sit periodekort, hvorfor hun ville vente, til hun befandt sig i den manglende zone, før hun igen forsøgte. Da hun senere forsøgte dette, blev billetten ikke leveret, og applikationen "frøs". Klageren vedlagde følgende billeder til illustration:



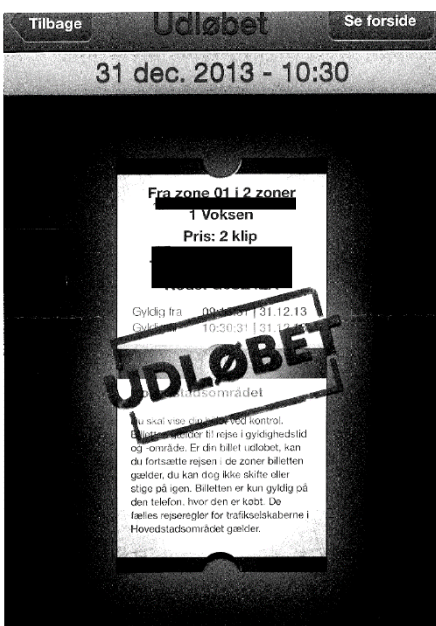
- Klokken 09:42.



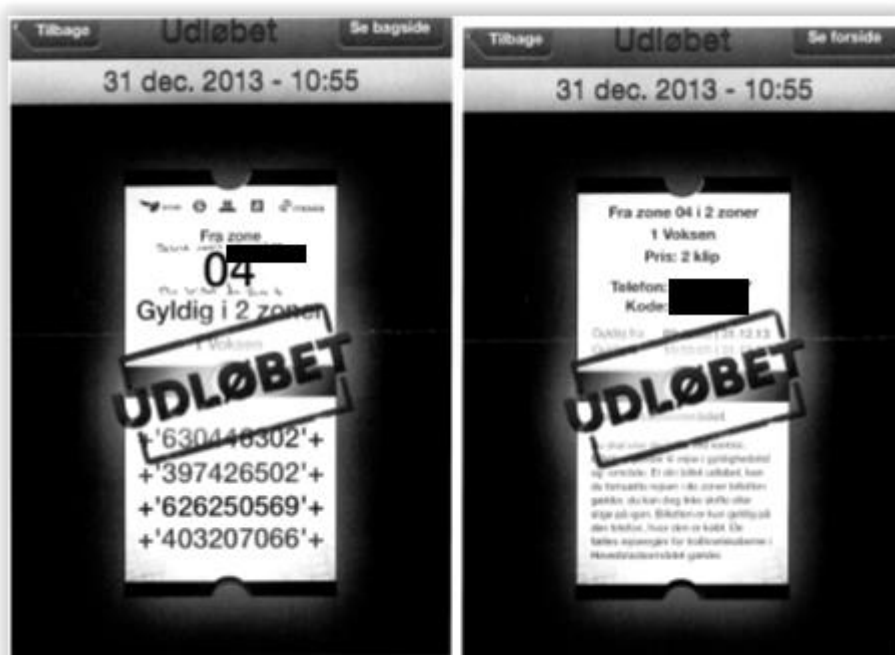
- Klokken 10:13



- Billedet viser samme besked fra applikationen, som de foregående: "Udsteder billetten".
- Billedet er taget efter 10:13 – ingen præcis datering.



- Billet tilhørende klagerens kollega, der var medpassager på rejsen.



- Billet købt af klagerens kollega til klageren.
- Gyldig i to zoner fra zone 04. Købt kl. 09:40.

Klageren anførte endvidere over for Metro Service, at hun forsøgte at foretage tilkøb ad flere omgange, men her fik den besked i applikationen, at de pågældende zoner allerede var tilkøbt.

Endelig gjorde klageren gældende, at hun gjorde alt, hvad hun kunne for at købe gyldig rejse-hjemmel, at hun aldrig tidligere havde modtaget en kontrolafgift, og at hun ikke havde meget erfaring med brugen af applikationen på mobiltelefonen.

Den 14. januar 2014 afviste Metro Service klagerens anmodning med henvisning til selvbetjenings-princippet, samt gældende regler for SMS-billettering, hvorefter passageren skal have modtaget den endelige billet inden påstigning. Metro Service henviste endvidere til, at man kunne konstatere via Unwire, at billetkøbet ikke var blevet bekræftet inden for tidsrammen:

Billets detaljer	
Kunde ID:	[REDACTED]
Status:	Annulleret
Bestillingskanal:	Applikation
Betalingskanal:	[REDACTED]
Kontrolkode:	[REDACTED] 1532K0936
Serial nr.:	[REDACTED]
Billet ID:	219380239
Pris:	24,00 DKK
Købstidspunkt:	Tirsdag 31. december 2013, 09:36
Operatør:	TDC
Applikation:	1415 Hovedstaden
App Version:	1.5.0
Platform Version:	6.1.3
Platform Model:	iPhone 4S
Platform:	iOS

Betalings oversigt	
Tidsstempel	Handling
31. december 2013, 09:36:51	Billet bestilt
31. december 2013, 11:37:06	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet

Transaktion detaljer	
Status:	NUL

System meddelelser	
- Der er ingen system meddelelser	
Planlagte service vindue	
- Ingen planlagte service vinduer	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at det ved anvendelsen applikationen inden påstigningen ikke var muligt at vælge de rette zoner – kun dem hun allerede havde på sit periodekort,

at hun ikke gik ud fra, at man skulle betale dobbelt ved tilkøb; tilkøb af zoner man allerede har på sit periodekort,

at hun forsøgte at købe gyldig rejsehjemmel, da metroen kørte ind i den pågældende zone, men havde problemer, da applikationen ikke gennemførte købet, men "frøs" med teksten "Udsteder billetten",

at hun flere gange prøvede at foretage tilkøb, hvor applikationen oplyste hende om, at hun allerede havde købt/bestilt de pågældende zoner. Disse fremgik dog ikke under kategorien "billetter", hvor gyldige billeder kan tjekkes,

at hun kun havde prøvet at anvende applikationen én gang tidligere, og at hun var af den opfattelse, at man ikke længere kunne anvende klippekort, men skulle anvende applikationen,

at stewarden havde oplyst hende om, at han godt kunne se, at hun havde forsøgt at købe gyldig rejsehjemmel, og at det ikke var muligt at få assistance fra metropersonale på Fasanvej st.,

at hun havde anvendt den offentlige transport i København i 20 år og aldrig tidligere havde modtaget en kontrolafgift,

at hun inden sin rejse, som altid, undersøgte det nødvendige antal zoner,

at hun ikke kunne forstå, hvad hun kunne have gjort anderledes, og at hverken hun eller stewarden kunne vurdere, hvorvidt billetten reelt var modtaget, samt

at hun ønsker svar på, om hun i situationen skulle have købt de to zoner, hun allerede havde på sit periodekort, for at anvende applikationen og modtage gyldig rejsehjemmel.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmelen er gyldig og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

at klageren i den konkrete sag selv afbrød købet via applikationen, da hun kun kunne få lov til at købe kontantbillet gældende fra den zone, hun var i og allerede havde hjemmel til i sit periodekort.

at hun herefter valgte at stige ombord og ville vente med at købe billet, til hun kørte ind i de zoner, hun manglede. Hendes køb ville ikke accepteres, og hun oplyste, at "skærbilledet virker, som om det kører forkert".

at det fremgår af metroens rejseregler, at billetten skal være købt og modtaget inden påstigning. (Se nedenstående):

Særligt for mobilbilletter

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen.

at det af informationstavlerne på stationen tillige fremgår, at "billetten først er gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone inden påstigning" (Se nedenstående):



Mobilbilletter og periodekort
Med app'en "Mobilbilletter Hovedstaden" og app'en "Periodekort" kan du købe billetter og personlige periodekort direkte på din smartphone. Betalingen sker via dit betalingskort. Billetten er først gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.



Ydermere er anført en anvisning til, hvor man kan få hjælp (Se nedenstående):

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknappene på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

at det i brochuren/pjecen "Rejseregler, billetter og kort", der findes på metroens hjemmeside, fremgår, at billetter købt i periodekortets gyldighedsområde, udvider kortets gyldighedsområde med en zoner – samt at billet/klip skal være til den/de zone(r) der mangler. (Se nedenstående):

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



at hvis klip/billet som tilkøb først erhverves i første zone udenfor periodekortets gyldighedsområde, her zone 01 og 02, har man som passager kørt uden gyldig billet – netop af den årsag er det muligt at købe sine tilkøb til periodekortet, inden man bevæger sig ud i et område, hvortil man ikke har gyldig billet.

at klageren oplyste, at hendes billetkøb ikke blev accepteret og at skærbilledet "virker, som om det kører forkert". Hvis klageren forsøgte at anvende applikationen, idet hun kørte fra zone 01 ind i zone 03, ville dette være mellem Lergravsparken st. og Øresund st. Her ville metroen køre i tunnelen, hvor der kan opleves nedsat dækning på mobiltelefoner. Det beskrevne scenarie stemt helt overens med, at applikationen ikke havde haft dataforbindelse til serveren. Dette underbygges af klagerens købshistorik, hvor dette købsforsøg ikke var registreret – simpelthen fordi applikationen ikke havde den nødvendige dataforbindelse:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
Søndag 20. april 2014 17:06	[REDACTED]		Applikation	Dankort	TDC		Afløbet	Faktureret
Tirsdag 21. december 2013 09:36	[REDACTED]		Applikation	Maestro	TDC		Annulleret	Not initialized
Torsdag 25. april 2013 16:40	[REDACTED]		Applikation	Dankort	TDC		Afløbet	Faktureret

at der således ikke var tale om en fejl i applikationen, men derimod at klageren ikke havde købt billet til hele rejsen inden påstigning, og forsøger at købe billet, idet hun kører ind i takstzone 3, der ikke er omfattet af hendes periodekort.

at Metro Service finder det påvist, at der ikke har været fejl i applikationen, men at ventetiden skyldes et købsforsøg med manglende datadækning. En situation klageren ikke ville være havnet i, såfremt hun havde købt og afventet modtagelse af billet, inden hun steg ombord.

at i forhold til klagerens bemærkning om, at hun ventede med at foretage tilkøbet, da hun ellers ville have betalt dobbelt for de zoner, hun allerede havde på sit periodekort, kan oplyses, at et periodekort er gyldigt i zone 1 og 2 i det røde område (se nedenfor):



Når man køber en 2 zoners billet fra en zone der allerede er i et periodekort (I dette tilfælde zone 1 eller zone 2), udvides gyldighedsområdet med én zonerings per tilkøbt zone. Ved at købe to zoner i kortets gyldighedsområde, udvides således med to zonerings, og der vil kunne rejses i det område, der ovenfor er markeret med hhv. rødt, blåt og gult.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet,

gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende.

Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Af rejsereglerne omhandlende billet og kort for Hovedstadsområdet fremgår følgende om billetter købt via applikation:

”Rejsen må ikke påbegyndes, uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen.

Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.”

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet om tilkøb til abonnementskort:

Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelseskort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommunebuskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Tidsgyldighed

Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner kort + tilkøb tilsammen gælder. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet halvanden time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder syv zoner eller mere, gælder tilkøbet to timer. Gyldigheden regnes altid fra første stemping på billetten eller klippekortet.

Den samlede tidsgyldighed for abonnementskort + billet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

Den konkrete sag:

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 02 og 01, hvorfor klageren for at have gyldig rejsehjemmel til den planlagte rejse skulle købe en tilkøbsbillet til zonerne 03 og 04, da rejsen fortsatte ind i dette område.

Det lægges til grund, som oplyst af klageren, at hun opgav sine indledende forsøg på køb af tilkøbsbillet, inden påstigning på metroen.

Klageren har oplyst, at dette skete på baggrund af manglende mulighed for at vælge anden startzone, end den applikationen foreslog, og som var den zone hun befandt i og allerede havde periodekort til (zone 02). Klageren besluttede herefter at forsøge at købe billet, når hun kom ind i zone 03, som hun ikke havde på sit periodekort. Dette forsøg på køb af billet blev aldrig effektueret formelt som følgende af manglende dækning grundet kørsel i tunnel.

Klageren var ikke bekendt med reglen om tilkøb til abonnementskort, hvorefter en tillægsbillet skal være modtaget på telefonen, inden man forlader området for sit periodekorts zoner. Dette medfører, at man vil opleve at købe billet til en zone, som man allerede har på sit periodekort, men antallet af tilkøbte zoner udvider abonnementskortets gyldighedsområde med en zonerings pr. tilkøbt zone.

Klageren skulle således for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til zone 03 og 04 på sin telefon have modtaget billet til disse zoner, inden hun forlod zone 01 eller 02. (Lergravsparken er sidste station i zone 01, inden zone 03).

Klageren havde ikke modtaget nogen tillægsbillet på sin telefon, da hun forlod Lergravsparken st. og hun kørte således i zone 03 uden billet.

Kontrolafgiften i zone 04 for billet købt i zone 04 blev herefter pålagt med rette.

Det kan ikke føre til andet resultat, at applikationen "frøs" og gav beskeden "Udsteder billetten", eller at klagerens kollega i zone 04 købte billet på hendes vegne, da klageren på tidspunktet for billetbestillingen allerede befandt sig i zone 03 og havde rejst gennem denne zone – uden rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust
Nævnformand