

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0258

Klageren: XX på vegne af YY
2740 Skovlunde

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af rejsekort, da klagerens søn ikke kunne tanke rejsekortet op.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klagerens søn reklameret til indklagede: 26. juni 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. august 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens søn rejste den 25. juni 2014 med metroen fra Islands brygge st. Forud for indstigningen i metroen havde han i rejsekortautomaten på stationen forsøgt at tanke sit rejsekort op, da saldoen på hans rejsekort var for lav til, at han kunne checke ind på rejsekortet.

Henholdsvis kl. 16.16 og 16.18 fik han i rejsekortautomaten udstedt en kvittering med påskriften "Afbrudt – FEJL". Han steg derefter på metroen uden at checke sit rejsekort ind eller billettere på anden vis.

Ved kontrollen i metroen klokken 16.33 blev klagerens søn derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., for manglende check-ind. Som årsag har stewarden noteret: "*intet forevist*" og "*pax siger han ikke kunne tanke rejsekort op på ISB, viste kvittering på afvist køb*".

Den 26. juni 2014 anmodede klagerens søn Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at rejsekortautomaten ikke virkede ved forsøg på optankning. Han indsendte samtidige kvitteringer på de afbrudte køb fra automaten.



Metro Service fastholdt den 7. august 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der ikke havde været registreret nogen fejl på den pågældende rejsekortstander, og at klagerens søn såfremt, han oplevede problemer med at købe en type billet skulle have købt en billet på en anden måde.

Historik for klagerens søns rejsekort:

Kortnr.: [REDACTED]		Chipnr.:											
Transakt.type: Alle		Operationstype: Alle											
Lokation:		Udstyrsnr.:											
Fra dato: 20-06-2014 16:00:00		Til dato: 19-07-2014 17:00:00											
Regnskabsperiode:													
Sidst opdateret: 15-10-2014 16:11:55													
Reg. udstyr dato/kl.	Reg-system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transak tbeløb	Forud etaling
19-07-2014 15:50:54	19-07-2014 15:12:13	01-07-2014	Udefineret	Check ud	[REDACTED]	540	180	Berlep St (tog)	VAL_27744 - 139229	EasyTrip	4,65	92,00	50,00
19-07-2014 14:47:22	20-07-2014 12:14:52	01-07-2014	Udefineret	Kontrol	[REDACTED]	539	180	Horsens St	DSB-EPID-0974 - 99974		0,00	0,00	0,00
19-07-2014 13:48:11	19-07-2014 14:12:21	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	538	180	Århus H	VAL_28226 - 1392EC	EasyTrip	96,65	50,00	50,00
19-07-2014 13:45:43	19-07-2014 14:00:49	01-07-2014	Udefineret	Tank-op	[REDACTED]	537		Århus H	DSB_Ar_RVM_10 2 - 49521		146,65	100,00	0,00
25-06-2014 14:08:53	25-06-2014 14:34:15	01-06-2014	Udefineret	Check ud	[REDACTED]	536	179	Islands Brygge St.	13C657	EasyTrip	46,65	-35,00	50,00
25-06-2014 14:01:45	25-06-2014 14:34:25	01-06-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	535	179	Nørreport St.	13F29A	EasyTrip	11,65	50,00	50,00
25-06-2014 10:38:50	25-06-2014 10:52:21	01-06-2014	Udefineret	Check ud	[REDACTED]	534	178	Nørreport St.	VAL_25793 - 13915C	EasyTrip	61,65	-25,00	50,00
25-06-2014 09:39:01	25-06-2014 09:56:17	01-06-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	533	178	Malmparken St.	VAL_23082 - 13F2A5	EasyTrip	36,65	50,00	50,00
24-06-2014 01:54:19	25-06-2014 06:12:58	01-06-2014	Udefineret	Check ud	[REDACTED]	532	177	Skovlunde St.	VAL_05573 - 13387E	EasyTrip	96,65	-25,80	50,00
24-06-2014 01:32:31	25-06-2014 06:12:46	01-06-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	531	177	Rådhusplads sen	VAL_05569 - 1348F2	EasyTrip	61,05	0,00	0,00
24-06-2014 00:43:39	24-06-2014 00:52:12	01-06-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	530	177	Nørreport St.	13C6DF	EasyTrip	61,05	0,00	0,00
24-06-2014 00:12:36	24-06-2014 00:22:25	01-06-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	529	177	Amager Strand St.	13F57E	EasyTrip	61,05	50,00	50,00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hans søn på ingen måde har villet snyde sig til at køre gratis, men har forsøgt 2 gange at tanke op på sit rejsekort, men fået fejl begge gange. Hvilket fremgår af de kopier, han har sendt til Metro,

at metro har kontaktet Rejsekort, som ikke kan konstatere fejl, er uden betydning, når hans søn beviseligt har fået fejl 2 gange,

at det må være Metro, der har ansvaret for, at de forskellige maskiner på stationerne fungerer, som de skal. Det kan ikke være kunderne, der skal bruge unødigt ekstra tid på at finde ud af, hvad man gør, hvis de ikke virker,

at klagerens søn har anskaffet sig et rejsekort for at benytte sig af de mere fordelagtige priser, det giver, da priserne, som bekendt, er mere end høje nok. Det er derfor heller ikke rimeligt at kunderne skal købe en dyr sms-billet eller bruge tid på at finde en billetautomat og købe en billet til fuld pris,

at man ikke som almindelig rejsende kan vide, at man skal sætte sig i forbindelse med metros operatørrum, hvis automaten ikke virker. Samt at det ikke er rimeligt, at man som kunde skal bruge tid på det og desuden vente på, at problemet bliver løst,

at hvis det er en grundregel for et selvbetjeningssystem, at man skal kunne forevise gyldig rejsehjemmel, må det så absolut også være en grundregel for et selvbetjeningssystem, at systemet virker, når man skal bruge det,

at købet af tank op blev afbrudt pga. af en fejl,

at sønnen ventede i 2 min. og forsøgt igen (hhv. kl. 16.16 og 16.18) – med samme resultat,

at en bøde på 750 kr. er helt ude af proportioner, når man har forsøgt at købe billet,

at sønnen passer sine ting og aldrig tidligere har fået en bøde for at køre uden billet,

at Metro Service trods tidligere påbud fra nævnet har fået svarfrist fra 10. oktober til 20. november,

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

at 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,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsæt-

ning for det selvbetjeningsystem, 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 i den konkrete sag har klagerens søn ikke kunnet tanke sit rejsekort op i Rejsekortautomaten på Islands Brygge station og vedlægger 2 kvitteringer for købsforsøg, der begge afvises. Det fremgår af kvitteringerne, at der er tale om et Debit Mastercard, og at købet fejler. Klagerens søn vælger alligevel at stige ombord, og da han således ikke har foretaget et gyldigt check ind grundet manglende dækning på kortet, udstedes en kontrolafgift, helt efter gældende regler,

at de har været i kontakt med deres tekniske afdeling, der oplyser, at der ikke har været problemer med den pågældende automat, og de vedlægger en salgsslog, der viser at der både kl. 15:35:36 og klokken 16:33:06 er foretaget optankning med kort på den pågældende automat – i disse to tilfælde, et dankort,

Transport Company: Metro

Date and Time	Accounting Period	Sequence Number	Equipment	Location	DANKORT	Graphic SN	Credit card type	Operation	Authorisation	Total	Amount	Fee	Deposit	VAT
25/08/2014 08:33:57	01/08/2014	345	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21806	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 07:55:03	01/08/2014	353	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21808	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 08:09:33	01/08/2014	301	047014	Islands Br	Strictly personal	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21810	200.00	200.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 09:05:20	01/08/2014	152	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21812	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 09:57:01	01/08/2014	195	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21814	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 10:22:27	01/08/2014	87	047014	Islands Br	Anonymous	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21819	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 12:45:48	01/08/2014	288	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21821	300.00	300.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 12:58:00	01/08/2014	578	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21824	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 13:14:50	01/08/2014	192	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21826	300.00	300.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 14:27:12	01/08/2014	272	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21828	200.00	200.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 15:17:25	01/08/2014	218	047014	Islands Br	Strictly personal with photo	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21830	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 15:35:36	01/08/2014	158	047014	Islands Br	Anonymous	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21832	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
25/08/2014 16:33:06	01/08/2014	371	047014	Islands Br	Strictly personal	[REDACTED]	DANKORT	Undefined	21841	500.00	500.00	0.00	0.00	0.00

at klagerens søn har været vidende om, at han ikke havde gyldig billet, da han steg på metroen, hvorfor kontrolafgiften er korrekt pålagt,

at det må kunne forventes, at passagerer udfolder rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke er tilfældet her, idet det fremgår af informationsvæggene på hver station, at yderligere assistance kan fås ved brug af de gule opkaldspunkter (Se nedenstående):

Kontakt

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

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

at de ikke kan sige, hvorfor købet er blevet afbrudt. Det kan skyldes alt fra en kortvarigt overbelastning af telefonlinjen til, at chip og/eller magnetstriben har været fedtet, og dermed ikke læsbar for terminalen. Fakta er dog, at der ikke har været registreret problemer og teknikertilkald til maskinen, samt at der har været køb både før og efter det tidspunkt, hvor klager forsøger at tanke sit rejsekort op,

at de anerkender, at de har en pligt til, at deres billetautomater og Rejsekortsautomater virker, men det kan ikke lægges dem til last, hvis eksempelvis klagerens chip eller magnetkort på et betalingskort er så fedtet, at kortet ikke kan læses – på samme måde som de ikke kan lægges til last, at et klippekort, der er krøllet ikke længere kan klippes i en klippeautomat. (Dog er de ikke vidende om, hvorvidt chip/magnetstriben på klagerens søns kort har været fedtet – dette er blot angivet som eksempel),

at de har undersøgt, om der var tale om en defekt automat, hvilket ikke viser sig at være tilfældet, idet der ikke har været tilkald af tekniker, ligesom det har været registrerede og gennemførte optankninger både før og efter det tidspunkt, klageren har forsøgt at tanke sit kort op,

at selvom de har stor forståelse for, at klagerens søn skulle nå på arbejde, fritager det ham ikke for at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel. Havde klagerens søn rettet henvendelse til personalet, evt. ved at benytte et af deres opkaldspunkter, kunne de have givet ham den fornødne hjælp og vejledning i den konkrete situation.

SEKRATERIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har under sagens behandling anmodet Metro Service om muligt at skaffe yderligere oplysninger vedrørende den fejlede transaktion den 25. juni 2014.

Metro Service har oplyst, at de ved kontakt til NETS ikke har kunne få yderligere oplysninger vedrørende grunden til, at betalingen fejlede, da der ikke findes fejlkoder på et så detaljeret niveau.

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.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nævnet ønsker at træffe afgørelser på så oplyst et grundlag som muligt, hvorefter det kan være nødvendigt at afvente det indklagede selskabs svar. Ankenævnet har tidligere rettet henvendelse til Metro Service om sagsbehandlingstiden i ankenævnsager, og Metro Service har oplyst, at de arbejder på at nedbringe denne. Metro Services opmærksomhed henledes derpå påny.

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn steg om bord på metroen, selv om han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet han ikke havde fået tanket sit rejsekort op, og saldoen var for lav til at foretage check-ind.

Klagerens søn kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Metro Service er der ikke registeret fejl på rejsekortautomaten på Islands Brygge st. på det omhandlede tidspunkt.

Der er fremlagt log fra den pågældende rejsekortautomat, hvoraf fremgår, at der løbende gennem dagen fra kl. 06:33 er foretaget 13 betalinger med dankort. Både kl. 15:35 og kl. 16:33 er foretaget optankning med dankort. Klagerens forsøg på optankning fandt sted kl. 16:16 og 16:18.

På den baggrund finder ankenævnet det ikke sandsynligt, at det skyldtes en teknisk fejl ved rejsekortautomaten eller en teknisk fejl i betalingssystemet, at klagerens søn ved forsøg på at anvende sit Debit Mastercard til optankning fik meddelelsen "AFBRUDT – FEJL".

Ankenævnet bemærker, at klagerens søn ikke forsøgte at billettere på anden vis, og der findes herefter ikke i øvrigt at foreligge sådanne særlige omstændigheder, som kan fritage klagerens søn for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens søns 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 4. maj 2015.



Tine Vuust
Nævnensformand