

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0291

Klageren: XX
4690 Haslev

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

Klagen vedrører: Cykelkontrolafgift på 100 kr. for at medtage cykel i metroen i spærretiden samt krav om godtgørelse af 37 kr. for pris på billet til cyklen og klageren

Ankenævnets sammensætning: Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 3. september 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 30. september 2014

Sagens omstændigheder:


Klageren købte den 3. september 2014 kl. 17:03:19 en cykelbillet samt en 2-zoners billet fra Øresund st. (zone 03) til i alt 37 kr. på sin mobiltelefon, hvorefter hun steg på metroen med cyklen.

I metroen er det på hverdage i tidsrummet kl. 07:00 - 09:00 og kl. 15:30-17:30 ikke tilladt at medbringe cykler. Den såkaldte spærretid. Det oplyses ikke ved køb af cykelbillet på mobiltelefonen, at der er spærretid i metroen.

Klageren blev ved kontrol pålagt en kontrolafgift på 100 kr. ved Christianshavn st. for at medbringe sin cykel i spærretiden. Den elektroniske kontrolafgift blev påbegyndt udstedt kl. 17:26, og stewarden noterede:

```
<StationFrom>Christianshavn</StationFrom> <StationTo>Christianshavn</StationTo> <Adult>>false</Adult>  
<Child>>false</Child> <NumberOfBikes>1</NumberOfBikes> <NumberOfDogs>0</NumberOfDogs> <Cause>Spærretid</Cause>
```

Følgende fremgår af udskrift fra Unwire:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. september 2014, 17:03:19	Billet bestilt	←	Øresund 2 cykel
3. september 2014, 17:03:19	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe Voksen: 1 Cykel: 1 til 2 zoner fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 37 kr Vh. Mobilbillet
3. september 2014, 17:03:34	Validerings SMS modtaget	→	
3. september 2014, 17:04:13	Leverer billet	→	Gyldig fra 17:03 03.sep.2014 Kombination Voksen: 1 Cykel: 1 Fra zone 3 i 2 zoner (K-ZN1) Udløber 18:18 03.sep.2014 Hovedstadsområdet  18:18-K-582 Pris 37 kr Vh. Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
3. september 2014, 17:04:13	Billet venter	←	JA
3. september 2014, 17:04:28	Billet modtaget	→	
3. september 2014, 17:04:28	Betaling færdig	→	

Den 3. september 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde købt en cykelbillet til metroen og havde modtaget en besked om, at den var gyldig til kl. 18:18. Desuden anførte klageren følgende:

"Jeg var i tvivl om, hvorvidt der gælder spærretid for metroen i dag; da jeg fik billet, tog jeg det som garant for, at cyklen måtte komme med.

Men jeg fik en bøde på 100 kr. og måtte stå af metroen.

Det synes jeg er urimeligt; I har solgt mig en billet (via 1415), og jeg har fået kvittering for, at den er gyldig i et bestemt tidsrum. Det vurderer jeg ikke kan være lovligt; I har solgt mig en billet, og det burde ikke være muligt, når den ikke kan bruges.

Jeg har betalt 37 kr. for en billet, jeg ikke måtte bruge, og 100 kr. for at have stølet på udstedt billet. Hvis jeg ikke havde fået billetten, eller der havde stået, at jeg ikke måtte bruge den før 17:30, ville sagen have været en anden,

Dertil undrer jeg mig over prisen: 37 kr. Ifølge jeres hjemmeside koster en cykelbillet 12 kr., og jeg har et gyldigt periodekort til alle zoner i hovedstadsområdet.

Derfor mener jeg faktisk, at jeg bør have 125 kr. tilbage. Desuden vil jeg anmode om, at I tilføjer information om spærretider på cykelbilletter via sms, de går jo direkte til brugeren."

Den 10. september 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til takstsystemet, som er et selvbetjeningsystem, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt

kort eller billet og kende til rejsereglerne, herunder også de forskellige begrænsninger som for eksempel spærretider, samt til, at det af deres hjemmeside www.m.dk, på informationstavlerne på stationerne samt i brochuren "Cykler i Metroen" kan læses, at cykler ikke må medtages i metroen i tidsrummet 07:00-09:00 og 15:30-17:30.

Herudover henviste Metro Service til at klageren havde bestilt og accepteret en billet gældende til én voksen i 2 zoner og én cykel, hvorfor prisen var 37 kr. samt til, at det er muligt at købe cykelbilletter på alle tider af døgnet, idet billetten ikke udelukkende er til brug i metroen, men også gælder til DSB-tog og Movias busser, hvor der ikke er spærretid.

Den 13. september 2014 spurgte klageren Metro Service om følgende:

Jeg ville købe en cykelbillet via sms med teksten "Øresund 2 Cykel". Hvordan står der, at man bestiller billet til en voksen person også, og hvad skulle der stå for kun at købe en cykelbillet?

Den 16. oktober 2014 svarede Metro Service, at hvis man kun skal have billet til sin cykel, skal man blot sende C eller Cykel til 8415/1415.

Den 18. oktober 2014 gjorde klageren gældende, at det ikke af informationsfolderen om sms-billetter fremgår, at man kan skrive cykel eller C, uden zoneantal, samt at hun ikke havde skrevet "voksen", men kun "cykel".

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun havde købt en ubrugelig cykelbillet i spærretiden via sin mobiltelefon, uden at have fået meddelelse om spærretiden,

at hun rejste med metroen og købte mobilbillet, fordi hun troede, at det ville sikre hende mod at rejse i spærretiden, som hun ikke fandt information om,

at hun desuden at have betalt for meget for sin mobilbillet,

at hun skrev "Øresund 2 cykel", hvilket for hende er uklart at "voksen: 1 Cykel 1" er mere end blot en cykelbillet til 12 kr.,

at der ikke bør sælges cykelbilletter i spærretiden på mobilbilletter samt

at der skal oplyses om spærretid på mobilbilletter.

Fra foto af den instruks i køb af mobilbillet, der står på metrostationer, mener hun, at hun har fulgt denne instruks til punkt og prikke.

SMS-billet (only subscribers in Denmark)

- Skriv en SMS med stationens navn for afrejse
- Skriv antal zoner på rejsen:
fx 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 eller alle
- Skriv billettype:
voksen, barn, cykel, eller tilkøb

Send SMS'en til **1415**
Herefter modtager du en SMS med bekræftelse på din bestilling

Bekræft ved at svare **JA** til **1415**.
Bemærk: Billetten annulleres efter 1 minut ved manglende bekræftelse

4 Du modtager en SMS-billet.
Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig.
(Prisen på en SMS-billet er billettprisen + alm. SMS-takst)

Billet på 1415.dk

- Skriv station for afrejse
- Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til
- Vælg billettype ('tilkøb' se under 'zoner')
- Skriv dit mobilnummer

Bekræft at rejsen er korrekt

Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)

Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning.
(Prisen på billetten er alm. takst)

Hun synes ikke, der fremgår svar på spørgsmålet om formulering af bestilling af cykelbillet i den vejledning, hun læste; Metroselskabet henviser til internettet, men hun havde ikke internetadgang på det tidspunkt og måtte bruge vejledningen på stationen, det var jo hele det, der var problemet. Hun må indrømme, at hun synes, Metroselskabet vægrer sig mod at informere

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal 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 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 har købt en billet via SMS til både sig selv og sin cykel i det tidsrum, hvor der var spærretid for cykler i metroen,

at klagesagen indeholder to elementer, nemlig a) køb af billet til cykel er muligt i det tidsrum, hvor der er cykelspærretid i metroen og b) at klager har købt en billet til både sig selv og sin cykel, men var i den tro, at hun kun havde købt en billet til sin cykel.

I forhold til klagepunkt a) gør Metro Service gældende,

at det af deres svar på klagerens første henvendelse fremgår, at det er muligt at købe billet på alle tidspunkter af døgnet, idet billetten ikke udelukkende er gældende til metroen, men også gældende til DSB-tog (eksempelvis regionaltog til Helsingør) og Movias busser,

at det ikke er en mulighed at skulle lægge en tidsbegrænsning på for salget af cykelbilletter via SMS, idet man så skulle tage højde for forskellig spærretid hos selskaberne OG alligevel risikere, at kunder, der har købt en billet 10 minutter før spærretiden træder i kraft, alligevel vil risikere en kontrolafgift, idet videre rejse med cykel ikke er tilladt, fra det øjeblik spærretiden træder i kraft,

at information om spærretid for cykler findes på informationstavlerne på stationerne, på www.m.dk, i rejsereglerne og udsendes på samtlige displays på metrostationerne, samt annonceres i højtalerne, hvilket sker ca. 15 minutter før spærretiden træder i kraft,

at der for billetter, der købes i metroens billetautomater informeres om spærretid, men at det er muligt at købe alligevel,

at det ikke er praktisk muligt at informere om spærretid i en SMS, idet der findes forskellige spærretiden i de forskellige systemer.

I forhold til klagepunkt b) gør Metro Service gældende,

at vejledning til køb fremgår af www.1415.dk, herunder hvordan der købes en billet kun til en cykel:

1.3 Via SMS og betalt på telefonregningen (1415)

For at betale via din telefonregning, skal du sende en SMS til 1415 med følgende information:

- startzone, station eller stoppested
- antal zoner
- billettype (voksen, barn, tilkøb – eller v, b, t)

F.eks. "Kongens Nytorv 2 v"

Du modtager en SMS der viser din bestilling. Du skal besvare denne SMS med "Ja" inden for 1 minut for at købe din billet. Tjek at du har modtaget din billet inden du stiger ombord.

Ift. bestilling via 1415 kan følgende mobilabonnementer ikke foretage køb:

- Mobiltelefoner der er spærret for køb via SMS (indholdstakserede SMS'er)
- Telefoner med udenlandsk abonnement
- Telefoner med Telia-taletidskort. Visse mindre teleselskaber kan desuden være undtaget (tjek hos teleselskabet)
- Taletidskort med en saldo under det beløb man vil købe billet for

Du kan se din startzone og antal zoner, som du skal bruge på billetautomater og busstoppesteder. Stoppestednummer finder du på køreplanerne på stoppestederne – det er nummeret, i nederste højre hjørne (Husk at foran stoppestednummer, skal der altid skrives et S, f.eks. S552).

Du skriver blot stationens navn, stoppestednummer eller startzone. Så skriver du det antal zoner, du har brug for, og til sidst billettype (se skema):

Voksen	V
Barn	B
Cykelbillet sammen med alm. billet	C
Tilkøbsbillet	T

Eksempler

Skal du med fra Nørreport og har brug for en 3-zoners billet, skriver du følgende i en SMS til 1415:

- Nørreport 3 voksen eller
- 1 3 voksen

Skal du også have cykel med, skriver du følgende:

- 1 3 C

Hvis du ikke angiver billettype, går vi automatisk ud fra, at du ønsker en voksenbillet.

Du kan også vælge at skrive din bestilling i almindeligt sprog, hvis du er mere fortrolig med det. Fx "Fra Forum til 3 zoner".

For at købe øvrige billetter skal du sende en SMS til 1415 med følgende tekst:

Billettype	Tekst som sendes til 1415	Barn
24-timersbillet	Voksen 24 timer	24 timer barn
City Pass 24 timer	Citypass 24	Citypass 24 barn
City pass 72 timer	Citypass 72	Citypass 72 barn
DSB 1'tillæg	first	

Skal du kun have billet til din cykel, sender du blot C eller Cykel til 8415/1415.

At det af udskriften fra Unwire fremgår, at klageren er ved at købe billet til 1 voksen samt en cykel, samt at prisen er 37 kr., hvilket klageren svarer JA til – hvorfor billetten leveres samt

at de ikke mener, at billetten er solgt på urigtige vilkår, da klager selv har bekræftet købet, efter at have modtaget information om den vare, som hun var ved at købe.

Hertil har klageren svaret følgende:

"Jeg har modtaget Metroselskabets svar på min klage af 31/8 d.å.

Jeg synes ikke, svaret forholder sig til kernen i min klage, og derfor anker jeg hermed afgørelsen til Ankenævnet for bus, og metro.

Min klage gik på, at jeg har fået en bøde for at rejse med cykel i et tidsrum, hvor der er spærret for cykler. Desuden har jeg betalt for meget for en billet; det har jeg inddraget i min klage, og det aspekt indgår også i denne anke.

Det første aspekt, at jeg har fået en bøde for at rejse i spærretiden, har jeg anket, fordi jeg ikke har modtaget information om, at der er spærretid sammen med billetten, og derfor mener jeg, at man har solgt en vare til mig, der ikke er brugbar. Tilmed var jeg i tvivl om reglerne for medtagelse af cykler i metroen, og jeg valgte derfor at købe cykelbillet via mobiltelefonen, fordi jeg regnede med, at jeg ville få udstedt en billet, der passede til gyldighedsperioden.

Jeg har købt en billet, der afgik fra en station, som der kun afgår metro-tog fra. Dermed er det udelukket, at billetten kunne bruges i spærretiden. Jeg synes ikke, det er rimeligt at sælge en billet til et tidsrum, hvor den billet ikke må bruges.

Jeg synes, metroselskabets svar til mig af 10/9 blot er en redegørelse for de regler, selskabet administrerer efter, uden at man kommer ind på de uhensigtsmæssigheder, der er herved. De uhensigtsmæssigheder synes har jeg forsøgt at forholde mig til, men er trods min opmærksomhed og gode tro blevet fanget i nogle regler, der ikke fungerer gennemskueligt.

Den metromedarbejder, der tildelte mig bøden, undskyldte straks for reglerne, han ikke mente var klart kommunikerede, og det understreger for mig behovet for at revidere reglerne, når personalet indleder med at beklage, at de regler, de skal til at håndhæve, ikke er rimelige.

Hvis der til sms-billetten var knyttet en kommentar om spærretider ville jeg jo have indset, at jeg for at spare bøden måtte acceptere at have kastet pengene til cykelbilletten bort. Hvis der til bestillingen af cykelbillet via mobil var knyttet en kommentar om spærretid inden jeg bekræftede købet ville jeg have følt mig tilstrækkeligt oplyst.

Det andet aspekt af min anke er, at jeg har købt en cykelbillet, men fået en billet, der både er til cyklen og mig, som kostede 37 kr. Jeg accepterede købet og fandt først ud af på metroselskabets hjemmeside, at en cykelbillet i sig selv kun ville have kostet 12 kr. Selskabet henviser til, at jeg accepterede købet, men jeg må indrømme, at jeg ikke af den lapidare stil, sms-billetten er formuleret i, kan gennemskue, at billettens tekst "Voksen: 1 Cykel:1" kan gennemskue, at der er tale om både billet og cykel til en voksen. Jeg troede, at der var tale om en cykelbillet til en voksen. Den tekst, jeg sendte af sted, var: "Øresund 2 cykel". Ifølge vejledningen skal man skrive, hvad man vil have billet til, og jeg har ikke anmodet om en billet til en voksen person. Jeg har spurgt metroselskabet om, hvad jeg skulle have skrevet, men ikke fået svar.

Jeg vil gerne vide, hvilken tekst jeg kunne have sendt af sted for kun at få en cykelbillet. Jeg vurderer, at det ikke er muligt kun at få en billet til cykler, og så er spørgsmålet, om det er rimeligt at påstå, at man sælger den vare via mobilbillet."

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):

"Billettekontrol 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. Billettekontrol 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 billettekontrol 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.

Cykler

Uden for cykel-spærretiden kan du medtage din cykel i Metroen, når du har købt en cykelbillet. I cykel-spærretiden, der er i tidsrummet 07.00-09.00 og 15.30-17.30 på hverdage, er cykler ikke tilladt i Metroen. Medtages cykler i spærretiden, udstedes en kontrolafgift, og fortsat rejse er ikke tilladt. Dette gælder også selv om påstigning er sket inden spærretidens start. Kontrolafgiftens beløb kan ses under afsnittet Billettekontrol og misbrug.

I juni, juli og august er der ingen spærretid. Cykler er tilladt hele døgnet, hvis du har en gyldig cykelbillet. Metro Stewarder kan altid afvise cykler, hvis det vurderes, at der ikke er plads i toget.

Cykelbilletter kan købes i billetteautomaterne og via mobiltelefon, og det er desuden muligt at checke en cykel ind på et rejsekort.

Læs mere på m.dk"

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Metro Service har meddelt, at de vil tilbagebetale klagerens udgifter til voksenbillet, idet hun på foranledning har indsendt kopi af et gyldigt periodekort. Herefter handler sagen alene om, hvorvidt klageren skal betale en kontrolafgift for at have rejst med sin cykel i spærretiden.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for spærretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i spærretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum, udstedes en kontrolafgift, og videre transport med cyklen om bord er ikke tilladt.

Ankenævnet lægger til grund, at kontrolafgiften, som det fremgår af den elektroniske log, blev påbegyndt udstedt kl. 17:26, hvilket var i spærretiden. Uanset at det ikke i forbindelse med selve billetbestillingen på mobiltelefonen oplyses til kunden, at der er spærretider for cykler, finder ankenævnet, at oplysningen om spærretiden, som efter det oplyste gives i højtalerne på perronen fra 15 minutter før, spærretiden indtræder, og både fremgår af skærmene og informationstavlerne på perronen, hvor passageren befinder sig med sin cykel, inden indtræden i metroen, er tilstrækkelig.

Det vil dog være hensigtsmæssigt, hvis det på valideringsbeskeden, som kunden skal bekræfte før, at købet er endeligt, fremgår, at kunden skal være opmærksom på eventuelle spærretider for cykler. Dette vil give kunden anledning til at undersøge forholdet nærmere.

Da klageren har rejst med sin cykel i spærretiden, er kontrolafgiften pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at Metro Service har solgt hende en billet, som ikke kunne bruges i metroen, kan ikke føre til et andet resultat, da cykelbilletter købt via tjenesten 1415 kan anvendes i de andre kollektive transportmidler, herunder i regionaltog og visse af Movias busser – og i øvrigt i det konkrete tilfælde var gældende til kl. 18:18, ca. 50 minutter efter spærretidens ophør.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af cykelkontrolafgiften på 100 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 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnformand