

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0210
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på børnebillet som voksen
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret og gør gældende, at børnebilletten lignede voksenbilletten og blev præsenteret på en ulogisk måde i billetappen, hvorved han foretog et fejlkøb
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 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.

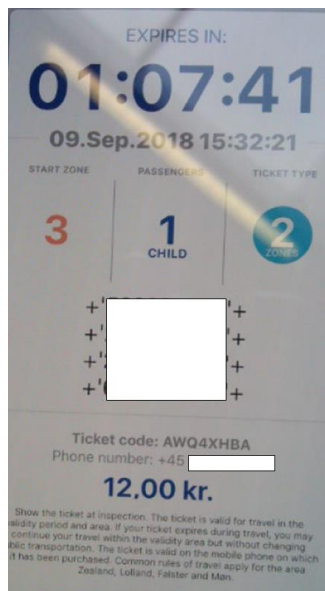
- oOo -

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 9. september 2018 skulle klageren, som på daværende tidspunkt var 21 år gammel, rejse med Metroen fra Øresund st. til Lufthavnen st. Før han steg på Metroen, købte han en 2-zoners børnebillet i DOT's mobilapp:



Det fremgår af logudskrifter fra mobilbilletleverandøren Unwire, at klageren umiddelbart forinden købet af denne billet havde et mislykket købsforsøg, som imidlertid også vedrørte en børnebillet.

Efter Metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da klageren foreviste sin børnebillet, blev han kl. 15:42 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for som voksen at rejse på børnebillet.

Klageren anmodede den 10. september 2018 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde købt børnebilletten ved en fejl og selv gjorde kontrolløren opmærksom herpå. Han havde foreslået at stige af Metroen og købe en voksenbillet, men det afviste kontrolløren, som anbefalede ham at klage til Metro Service.

Metro Service fastholdt den 12. september 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet og til, at klageren havde fremvist en børnebillet, som kun kan benyttes af børn under 16 år. Metro Service anførte, at det var ærgerligt, at klageren ikke havde lagt mærke til, at han købte en børnebillet. Af hensyn til kravet om at behandle alle sager efter samme regelsæt kunne Metro Service imidlertid ikke medtage i deres vurdering, hvorvidt klageren havde været i god tro eller bevidst havde prøvet at omgå rejsereglerne.

Klageren anmodede igen samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han ikke kunne acceptere afslaget, idet han havde handlet 100 % i god tro og havde tilbudt at betale prisdifferencen eller at købe en ny billet. Han anførte, at fejlen skete i forbindelse med brug af deres egen mobilapp, som efter klagerens opfattelse var meget dårligt lavet, da den startede med at vise "Voksen 1 zone", hvorefter den viste "2 zoner – børn", når man swippede til højre, hvilket var helt ulogisk.

Efter en fornyet gennemgang af sagen fastholdt Metro Service kontrolafgiften den 13. september 2018 og henviste til, at den var udstedt på et korrekt grundlag, og at klageren endvidere ikke var kommet med nye oplysninger i sin henvendelse.

Samme dag anførte klageren, at han hverken kunne acceptere kontrolafgiften eller Metro Services svar, fordi han havde handlet i god tro. Han gjorde gældende, at der måtte være en fejl i appen til iPhone X og henviste til, at han havde sammenlignet denne med en iPhone 8, hvor zonerne ifølge klageren blev vist i kronologisk orden. Klageren vedhæftede som bevis en video af sine observationer.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 14. september 2018 med henvisning til tidligere besvarelser og oplyste, at visningen af billetterne ikke er afhængig af, hvilken mobiltelefon, man har, samt at det er vigtigt at være opmærksom på, hvad man køber, og at tjekke, at man køber den korrekte billet.

Klageren har indsendt en video, som viser, hvorledes billettyperne vises i DOT's mobilapp på klagerens mobiltelefon. Det fremgår, at billettypen "barn 2 zoner" vises umiddelbart efter billettypen "voksen +1 zone", når der swipes til højre. Når der swipes til venstre vises billettypen "voksen 2 zoner". Videoen har været forevist for ankenævnet.

Historik vedrørende klagerens køb af mobilbilletter i DOT's mobilapp:

2018-09-21 18:13:22		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-09-16 21:22:50		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-09-09 15:32:20		2 zoner barn	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-09-09 15:30:53		2 zoner barn	PAYMENT_CARD	Mislykket
2018-09-08 04:50:02		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Mislykket
2018-09-07 23:31:10		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-09-04 08:09:29		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-31 18:17:08		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-27 17:51:50		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-24 08:44:04		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-19 20:25:55		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-19 09:15:04		2 zoner voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-18 14:03:18		2 zoner voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-17 08:51:17		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-17 02:50:19		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-12 03:59:25		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-11 23:17:46		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-10 21:01:43		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført
2018-08-04 20:07:02		Tilkøbsbillet voksen	PAYMENT_CARD	Fuldført

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste i kontrolsituationen en børnebillet til 2 zoner, som ikke er gyldig som rejsehjemmel til voksne.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet har gennemset den indsendte video og har vurderet, at det tydeligt fremgår af de forskellige billettyper, om der er tale om en voksen- eller børnebillet.

Uanset at de mest populære billettyper i DOT-appen måtte være blevet vist i en anden rækkefølge, end hvad klageren eventuelt tidligere har været vant til, var det klagerens ansvar at sikre sig korrekt billet ved at læse, hvad der stod på billetten, inden han købte den.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen.

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. 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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler (18/03/18 – 31/10/18):

” 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (fra 16 år til og med 25 år), kan fremvise Ungdomskort eller er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse. OBS: Øst for Storebælt findes kundetyperen ung kun på rejsekort.
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

[...]

2.7. Kontrolafgift

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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, 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). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden 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.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Søndag d. 9. september rejser jeg fra Øresund Metro St. til Lufthavnens Metro St. Jeg får ved en fejl købt en børnebillet, da DOT’s app foreslår en 2 zoners børnebillet, i stedet for en voksenbillet som den normalt ville gøre.

Da kontrolløren kommer ind i metroen opdager jeg fejlen og tager med det samme kontakt og fortæller ham om den fejlkøbte billet. Jeg forslår at jeg træder ud og køber en voksen billet, eller en børnebillet mere da denne vil udgøre det fulde beløb af en 2 zoners voksen billet (24 kr.). Dette kan kontrolløren desværre ikke godtage, da han er forpligtet til at give mig en bøde. Han forslår dog at jeg indsiger en klage til Metro-selskabet.

Jeg har to gange indsendt en mail til Metroselskabet (sag nr: KA-2018-xx) om at få kontrolafgiften trukket tilbage, med ovennævnte begrundelse. I begge tilfælde har Metroselskabet fastholdt deres bøde, uden at have nogen forståelse for den fejl der er sket.

Jeg mener at bøden/kontrolafgiften er udstedt på forkert grundlag da:

1. Jeg er i god tro da jeg køber billetten. Det er også derfor jeg selv tager kontrol til kontrolløren og forslår en løsning. Kontrolløren forslår selv at jeg indsender en klage.

2. Når man åbner DOT App-en (der hvor man køber billetter til metroen), viser den på min mobil +1 Zone voksen, og når man så swiper til højre visser den en 2 zoners børne billet og ikke en 2 zoners voksen billet. Børne billetten har tilmed samme font og udseende som en voksen billet. Dette er ulogisk, da billetterne ikke står i kronologisk orden. Jeg har en video fra min mobil, hvor den viser dette. Til reference, så har jeg sammenlignet med min fars mobil, hvor alle billetterne står i kronologisk og logisk orden.

Det er helt urimeligt at Metroselskabet kan udstede kontrolafgifter til passagerer som har handlet i god tro, og samtidig prøver at finde en løsning. Endvidere er de slet ikke lydhørig over for at der kunne være en fejl i DOT appen, som gør at man let kommer til at vælge en børnebillet.

Jeg har jo på ingen måde prøvet at snyde, og har flere gange købt voksen billetter på DOT appen på præcis samme måde.

Vil I på baggrund af ovenstående tage kontrakt til Metroselskabet med henblik på at få kontrolafgiften trukket tilbage?"

Indklagede anfører følgende:

" 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.

I de 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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billettet den 9. september 2018 kl. 15:42 på strækningen Femøren station – Lufthavnen station. Klager, som er 21 år, fremviste en mobil børnebillet. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.



2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt

2.7. Kontrolafgift

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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, 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). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden 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.

Klager gør gældende, at kontrolafgiften er udskrevet på fejlagtigt grundlag da han var i god tro. Først og fremmest må vi understrege, at vi ikke forholder os til hvorvidt man er i god tro eller ej – en sådan vurdering er simpelthen ikke mulig. Derfor forholder vi os udelukkende til fakta. I den konkrete sag er fakta, at klager fremviste en børnebillet og kontrolafgiften dermed er pålagt med rette. Stewarderne må ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må alene forholde sig til om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Ligeledes kan stewarderne heller ikke sanktionere, at en passagerer køber gyldig rejsehjemmel efter kontrol for på den måde at undgå, at skulle modtage en kontrolafgift. Hvis man ønsker, at gøre indsigelse mod en kontrolafgift skal man henvende sig skriftligt til Kundeserviceafdelingen, som klager har gjort.

Uanset om man køber en papirbillet i en automat eller en digitalbillet på en telefon er det kunden selv, der skal kontrollere om det man har modtaget, svarer overens med det man har ønsket. Hvis klager havde iagttaget den regel ville han med det samme have været klar over, at det var en børnebillet han havde købt, og havde således kunne nå at købe en voksenbillet inden ombordstigning.

Fra Unwire, som er leverandør af den mobilbillet klager brugte, har vi modtaget en udskrift over de seneste billetkøb klager har foretaget (se vedhæftede pdf-fil).

På udskriften kan man se, at klager først i sit andet forsøg havde succes med at købe billetten den 9. september. Første forsøg kl. 15:30:53 blev ikke gennemført. Næste forsøg kl. 15:32:20 blev gennemført. Det vil sige, at klager i det konkrete tilfælde havde to chancer for at observere, at han købte en børnebillet til 12,- kroner.

Klager gør desuden gældende, at der må have været en fejl på DOT app'en, dels fordi den ikke automatisk slog op på "voksenbillet", og dels fordi klager skulle swipe til venstre i stedet for til højre for at vælge en voksenbillet.

Klager har sendt os en lille video for at vise, at der er en fejl på app'en. Vi kan, som nævnt ikke viderefordre selve videoen, men vi kan tage stillbilleder fra den.... (Det er klager selv, der har valgt at anvende den engelsksprogede version af app'en.)

Når man ser på et stillbillede fra klagers video kan man se, at app'en viser "Most popular ticket". På klagers telefon er "Most popular ticket" en voksen tillægsbillet. Dét er det fordi klager, de seneste mange gange har valgt at købe netop den type billet (se Unwire udskriften. Det kan sammenlignes med at telefonen, efterhånden som man skriver de samme ord igen og igen i fx en sms, af sig selv foreslår de ord, brugeren anvender mest.

Selve app'en er ens på alle typer telefoner. Hvis man ikke har anvendt app'en før, vil app'en starte med at præsentere en almindelig voksenbillet som første valgmulighed – hvis man så swiper til venstre tilbyder den en voksen tillægsbillet og hvis man swiper til højre en børnebillet.

Da klager de seneste mange gang har købt en voksentillægsbillet er det dén han først bliver tilbudt, når klager så swiper til højre følger app'en den almindelige "indholdsfortegnelse" hvilket vil sige, at næste punkt er en børnebillet. Dét tilbud/punkt er ikke en fejl i app'en, men et resultat af klagers egen adfærd. Derudover er vi også af den mening, at det er ret nemt at se forskel på om man er i færd med at købe en barne- eller en voksenbillet. I den engelske version hedder det henholdsvis "Adult" og "Child".



Da vi ikke er i tvivl om, at kontrolafgiften er pålagt korrekt i henhold til gældende regler og da der ikke er tale om en fejl i app'en, men om en fejlbetjening fra klagers side, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift xx på 750,- kroner."

Hertil har klageren bemærket:

"Min klage går på at Metroselskabets app til køb af billet fungerer ulogisk, og ikke foreslår korrekt billet ved brug, hvorfor jeg ved en fejl har købt en børnebillet.

Fra videoen kan man tydeligt se at appen først foreslår en Voksenbillet til 1 Zone, og herefter en Børnebillet til 2 Zoner.

Jeg kører ofte med Metroen, og ofte i 2 zoner. Når jeg køber en sådan billet "swiper" jeg mod venstre for at købe en "Voksen 2 Zone" billet.

I dette tilfælde er der en fejl i Metroselskabets app, da den helt ulogisk går fra "Voksen 1 zone" til "Børn 2 zoner".

Jeg har testet appen på andre telefoner, og her går den fra "Voksen 1 zone" til "Voksen 2 zoner", som den burde gøre.

Der er absolut ingen logik i at systemet gør sådan, hvorfor en sådan fejl let kan ske. Tidligere har det altid fungeret sådan at man vælger Voksen 1 Zone, herefter Voksen 2 Zoner, etc. etc. Alternativt, skulle det have været Voksen 1 zone, Børn 1 zone, Voksen 2 zoner, etc. etc.

Endvidere står antallet af zoner tydeligt, men om det er "børn" eller "voksen" med noget mindre skrift. Så også her er det let at vælge forkert billet.

Det kan godt være at Metroselskabet synes at jeg har et ansvar for at købe den rigtige billet, men de har også et ansvar for at sørge for at deres app fungerer på en ordentlig og logisk måde, så chancen for at kunderne laver fejl bliver minimeret.

Jeg kan ikke forstå at Metroselskabet ikke forholder sig til at der er en mulig fejl i deres system, og at de ikke føler de har et ansvar herfor. Hvorfor i alverden skulle jeg prøve at snyde for kr. 24,00?

Håber at du er enig med mig i ovenstående, så jeg kan få medhold i min klagesag."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi har nøje gennemlæst klagerens seneste kommentarer, men er dog ikke af den mening, at der er tilgået sagen nye oplysninger.

Vi henviser venligst til vort svar af 28. september 2018 hvor vi redegør for hvordan appen virker.

Vi fastholder derfor fortsat, at det ikke skyldes fejl i appen, at klager købte en barnebillet i stedet for en voksen billet og fastholder således vort krav om betaling af kontrolafgift nummer xx på 750,- kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved