

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0295

Klageren: xx
England

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263438

Sagen vedrører: Genoptagelsesansøgning fra Metro Service A/S

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende:

FLERTALSAFGØRELSE

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klageren og den medrejsendes betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender et girokort 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 19. april 2016 traf ankenævnet afgørelse om, at kontrolafgiften til den ikke-dansktalende klager og dennes medrejsende skulle frafalde grundet utilstrækkelig orientering på kvitteringen om, at billetkøbet var blevet afvist, idet denne del af teksten kun forekom på dansk. Da der var tale om en praksisændring, skulle Metro ikke betale 10.000 kr. for tabt sag.

Metro anmodede herefter om genoptagelse af sagen, da de ikke havde nogen indflydelse på, hvilken tekst der stod på billetten ud over den øverste linje: "Credit Card Receipt. Not a Ticket".

Ankenævnet afviste anmodningen ved afgørelse af 14. juni 2016 efter en høring af Nets og på baggrund af teksten på kvitteringer, hvor billetkøb med kreditkort er blevet afvist, idet der står "Afvist/cancel" på kvitteringen. Afgørelsen blev sendt til Metro den 21. juni 2016.

Den 19. juli 2016 anmodede Metro på ny genoptagelse. Denne gang med følgende begrundelse:

"Ved gennemlæsning af denne afgørelse, er det vort indtryk, at Ankenævnet må have misforstået NETS' tilbagemelding; som Ankenævnet blandt andet lægger til grund for afgørelsen, og den ændrede praksis. Den del af teksten på kvitteringen, der står mellem de to linjer af stjerner, er en tekst der udelukkende er fastsat af NETS og som vi ikke har indflydelse på. Vores eneste mulighed for at sætte tekst på kvitteringerne er i toppen af printet, hvor vi har skrevet 'CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET'. Den tekst er imidlertid ikke dynamisk, og kan ikke konfigureres til at ændre sig afhængigt af hvad tilbagemeldingen på kommunikationen mellem det anvendte betalingskort og NETS måtte være. Med de billetautomater og den software vi har til rådighed, har vi altså ikke selv mulighed for at lave dynamiske tekster baseret på den information NETS sender til automaterne ifbm. kreditkort transaktioner – den mulighed har NETS alene, og vi har, desværre uden held, forsøgt at få dem til at ændre dette. Endvidere kan vi oplyse, at når kunden har valgt den engelsksprogede version på billetautomaten, kommunikerer betalingsautomaten også på engelsk. Det vil sige, at hvis en transaktion ikke kan gennemføres vises nedenstående tekst på displayet ved betalingsautomaten:



Vi beklager, at denne information fejlagtigt er faldet ud af vort første svar til Ankenævnet i ovenstående klagesag.

Set i lyset af ovenstående, beder vi Ankenævnet om at kigge på denne sag endnu engang, da vi mener at have gjort hvad der er muligt, for at give kunden den fornødne information, med de midler der er til rådighed. Måtte Ankenævnet fortsat fastholde deres afgørelse, vil vi tillade os at vende afgørelsen med de øvrige Trafikselskaber, da vi mener, at sagen er principiel."

Sekretariatet skrev efterfølgende til Metro Service(sort), som svarede (rødt):

"Imidlertid skal jeg for en god ordens skyld høre, om det skal forstås således, at i de tilfælde hvor kreditkortkøb afbrydes, og der fremkommer teksten "AFBRUDT /CANCEL" på den kvittering, som udstedes, er en tekst, som NETS har indsat, og som kun de kan ændre? **Ja, det er**

korrekt. Når der står "Afbrudt/Cancel" på kvitteringen er det fordi betalingsautomaten har kommunikeret til TVM'en, at købet er blevet afbrudt (det er ofte på baggrund af netværksudfald). Betalingsautomaterne hører suverænt ind under NETS."

"I bekræftende fald har Metro Service uden held forsøgt at få NETS til at tilføje en engelsk tekst efter "AFVIST". Altså ikke en dynamisk tekst men en konstant tekst "AFVIST" "DECLINED"? "Det er også korrekt. Når et købsforsøg bliver afvist (og altså ikke afbrudt), er det atter betalingsautomaten, der kommunikerer med billetmaskinen. Forskellen er, at 'Afvist' betyder, at betalingsautomaten ikke har godkendt betalingskortet fx fordi kortet er spærret, pin-koden er forkert, kortet ikke kan anvendes i DK eller lignende. Det er også NETS suveræne område, og NETS har ikke imødekommet vores anmodning om at tilføje en engelsk tekst til det danske 'Afvist'. Se nedenstående udklip af mail fra NETS.



Spørgsmålet om genoptagelse skulle have været drøftet på mødet den 13. september 2016, men eftersom der var blevet fremlagt ny dokumentation i form af display-tekst på engelsk, besluttede ankenævnet at indhente klagerens bemærkninger hertil og udsætte sagen til mødet den 7. november 2016.

Metro Service har herefter på foranledning indsendt følgende skærbilleder af købsflow'et, og har oplyst, at når der i billetautomaten vælges dansk som sprog, vil teksten på betalingskortdisplayet også vises på dansk. Når kunden vælger engelsk på billetautomaten, vil teksten på kortdisplayet ligeledes være engelsk:

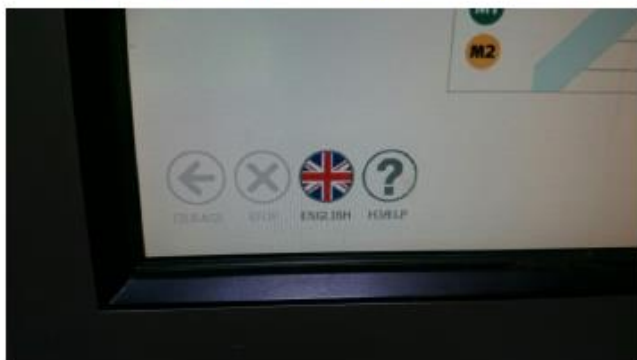
Købsflow på TVM for billetkøb på engelsk. Samtlige skærmbilleder dukker op af sig selv på næste trin. De røde pile viser hvad der er trykket på skærmen, for at komme videre til næste billede/trin.



Selve TVM'en med den integrerede betalingskortautomat og opkaldspunkt.

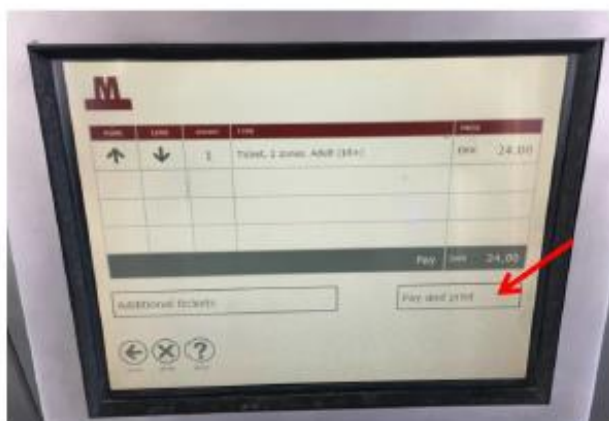


Startskærm på TVM med mulighed for at vælge engelsk sprog.



Almindelig zonebillet (engelsk)





På det sidste skærbillede kan man vælge hvordan man ønsker at betale; med mønter eller betalingskort.

Hvis man vælger betalingskort aktiveres betalingsautomaten. Hvis man har valgt engelsk i billetkøbet 'taler' betalingsautomaten også engelsk.





Hvis man taster forkert pin-kode



Og meddelelsen hvis kortet bliver afvist af anden årsag end forkert pin-kode.

Hvis man blot trækker sit kort ud af betalingsautomaten og forlader TVM'en kommer der ingen kvittering.

Men uanset af hvilken årsag købet bliver stoppet kommer nedenstående meddelelse op på TVM-skærmen. Først når man trykker på det røde kryds med stop, printes den kvittering hvorpå der står 'Creditcard receipt, not a ticket'.



TVM'en vender tilbage til sin startskærm efter et stykke tid.

Sekretariatet har anmodet klageren om at oplyse, om han foretog billetbestillingen på dansk eller engelsk. Klageren har svaret, at han ikke lagde mærke til teksten på betalingsautomaten.

Sekretariatet har derudover anmodet Nets om at præcisere deres tidligere oplysninger, om hvorvidt det er muligt at tilføje en tekst på engelsk samt at oplyst, hvad deres kunde (Metro) kan gøre for, at deres kunde (billetkøber) kan få den relevante information. Nets har ikke svaret.

På baggrund af den nye oplysning om, at det på engelsk meddeles til kunden på betalingskortdisplayet, når betalingen er blevet afvist med ordene:



besluttede ankenævnet at genoptage sagen. For så vidt angår de øvrige faktiske omstændigheder i sagen, henvises til forudgående afgørelser.

3 medlemmer udtaler:

”Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der som udgangspunkt bærer ansvaret for at være korrekt billetteret.

Det fremgår endvidere af de fælles rejseregler for bus, tog og metro, at gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren og dennes medrejsende kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldige billet, idet de alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

Kontrolafgifterne blev herefter pålagt med rette.

Om end det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonen med ordene ”Credit-card receipt, not a ticket”. Derudover var der ikke noget i selve købsforløbet som indikerede, at det var en billet, der blev udskrevet fra automaten, idet der efter endt indtastning fremkom teksten:

”You have cancelled the sale.”

Hvis klagerne valgte engelsk som sprog ved billetbestillingen, hvilket vil være naturligt, vil det på betalingskortdisplayet have fremgået på engelsk, at købet var afvist med teksten:



Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for at betale de pålagte kontrolafgifter ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor vi ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Uanset om Metro Service kan ændre i teksten "AFVIST" eller ej, finder vi anledning til at anmode Metro Service om at iværksætte tiltag over for Nets for at tydeliggøre denne information, således at ikke-dansktalende kunder oplyses om, at talonen ikke er en billet, samt at købet er afvist.

Ankenævnet oplever et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller vi til, at det på engelsk skiltes endnu mere tydeligt på perronerne, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord."

2 medlemmer udtaler:

"Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der som udgangspunkt bærer ansvaret for at være korrekt billetteret.

Klagerne kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldig billet, idet de kun var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.

Kontrolafgifterne blev herefter pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På kvitteringen for den afviste betaling var der en engelsk tekst:

"CREDIT-CARD RECEIPT, NOT A TICKET",

men selve oplysningen om, at betalingen var afvist, fremgik alene på dansk med ordet:

"AFVIST".

På kvitteringen figurerede derudover dansk tekst "køb" efterfulgt af det beløb, som klagerne havde bestilt billet for; i dette tilfælde DKK 72,00.

Det var således efter vores opfattelse ikke tydeligt for klagerne, som er ikke-dansktalende, at der ikke var betalt for billetten, og at købet var afvist. Klagerne var derfor i berettiget forventning om

at have betalt for billetterne, men at disse eventuelt grundet en fejl ved automaten ikke blev udskrevet.

Uanset at Metro Service har anført, at de ikke bestemmer teksten på kvitteringen, finder vi, at Metro Service i relation til udstedelse af billetter i deres billetautomater, må anses for ansvarlig leverandør af billetter og kvitteringer til kunderne og dermed for, at kunden gives tilstrækkelig information.

Selvom klagerne måtte have valgt engelsk som sprog ved billetbestillingen, skrives teksten "AFVIST" udelukkende på dansk på den kvittering, som udstedes fra billetautomaten. Vi finder, at dette forhold vejer tungere, når det skal bedømmes, om der gives tilstrækkelig information til kunderne, end at det på displayet på betalingskortautomaten stod anført på engelsk

"Declined. Remove Card".

Vi finder herefter, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for at betale kontrolafgiften ved rejse uden gyldig rejsehjemmel, mod at de betaler for rejsen.

Vi bemærker, at der i et tilfælde som det foreliggende ikke ses at være omgåelsesmuligheder, da automaten netop ikke har udstedt billetter, som andre passager ville kunne anvende som rejsehjemmel. I de tilfælde hvor et køb måtte være gået igennem med udstedelse af billetter, og en passager alene foreviser kvitteringen for købet, vil der ikke stå "AFVIST" på denne, og omstændighederne vil derfor ikke være sammenlignelige med nærværende sag.

Ankenævnet oplever et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller vi til, at det på engelsk skiltes endnu mere tydeligt på perronerne, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord.

Som følge af at ankenævnet med denne afgørelse ændrer den hidtidige praksis, skal Metro Service ikke betale 10.000 kr. til ankenævnet for tabt sag."

ALLE: Uanset at ankenævnet og dets sekretariat arbejder efter de forvaltningsretlige principper og dermed officialmaksimen, hvorefter den afgørende myndighed selv er ansvarlig for, at der fremskaffes de oplysninger, som er nødvendige for at træffe en afgørelse, finder ankenævnet, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Metro Service på et tidligere tidspunkt i sagsbesvarelsen havde oplyst sagen fyldestgørende.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand