

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0460

Klageren: XX
2300 Kbh. S.

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet/check ind på rejsekort grundet manglende optankningsmulighed på Kgs. Nytorv st.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. november 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. december 2013

Sagens omstændigheder: Klageren havde den 10. november 2013 rejst fra Vejle til København med sit rejsekort, som efter check ud i København gik i minus med 262,90 kr.

Da klageren skulle hjem fra arbejde med metroen fra Kgs. Nytorv st. den 12. november 2013 var kortet fortsat i minus. Der skal minimum stå 50 kr. på rejsekortet, før check ind kan ske. Klageren kunne derfor ikke checke sit rejsekort ind, uden forinden af have tanket det op.

Ifølge klageren kunne hun ikke tanke rejsekortet op i den eneste rejsekortautomat, som befinder sig på Kgs. Nytorv st. Hun fik ikke nogen fejlmeddelelse på automatens skærm, men kunne ikke gennemføre betalingen.

Optankning i rejsekortautomater sker enten ved brug af betalings- eller dankort eller kontanter på metrostationer eller DSB-stationer. Følgende betalingskort kan bruges: Dankort/Visa Dankort, Visa/Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB.

Klageren steg derefter på metroen uden at have tanket rejsekortet op og uden at have checket rejsekortet ind eller købt billet på anden vis.

Kl. 17:09 blev hun på strækningen mellem Christianshavn st. og Amagerbro st. pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Samme dag anmodede hun Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ikke havde kunnet fylde penge på sit rejsekort grundet fejl ved automaten på Kgs. Nytorv st.

Den 27. november 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort og at de havde kontakttet Rejsekort A/S, som "havde undersøgt, at det kun var den ene automat, som ikke virkede".

Back Office registrering fra klagerens rejsekort:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type								
10-11-2013 23:47:18	11-11-2013 05:44:35	Check ud produkt	195	6	Amagerbro st.	VAL_11286 - 133217	EasyTrip	-262.90	-288.00	50.00
10-11-2013 23:39:21	11-11-2013 05:45:35	Check ind produkt	194	6	København H	VAL_11263 - 132951	EasyTrip	25.10	0.00	0.00
10-11-2013 21:41:59	13-11-2013 19:03:32	Kontrol	193	6	Odense st.	DSB-EAM-1184 - 098184	-	-	-	-
10-11-2013 21:03:42	10-11-2013 21:38:47	Check ind produkt	192	6	Vejle St (tog)	VAL_27785 - 13C8C4	EasyTrip	25.10	-50.00	50.00
10-11-2013 21:02:47	10-11-2013 21:37:14	Produkthandling	191	-	Vejle St (tog)	DSB_VJ_RVM_101 - 049352	-	75.10	250.00	0.00
09-11-2013 13:25:48	09-11-2013 13:41:53	Check ud produkt	190	5	Middelfart st.	VAL_30032 - 1393B5	EasyTrip	-174.90	-280.00	50.00
09-11-2013 12:17:28	10-11-2013 06:54:48	Kontrol	189	5	Sorø st.	DSB-EAM-0057 - 090057	-	-	-	-
09-11-2013 11:14:24	09-11-2013 11:25:43	Check ind produkt	188	5	København H	VAL_20356 - 13893D	EasyTrip	85.10	0.00	0.00
09-11-2013 10:53:47	10-11-2013 20:37:02	Check ind produkt	187	5	Tingvej/Amag erbrogade	VAL_11234 - 1327D9	EasyTrip	85.10	-50.00	50.00
08-11-2013 23:54:37	09-11-2013 00:00:06	Produkthandling	186	-	Amagerbro st.	MET_AMB_RVM_10 1 - 047020	-	135.10	100.00	0.00
08-11-2013 09:11:50	08-11-2013 09:29:48	Check ud produkt	185	4	Nørreport st.	VAL_21049 - 138938	EasyTrip	35.10	35.00	50.00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det manglende check ind med rejsekort var begrundet i, at den eneste automat, hvori hun kunne tanke sit rejsekort op på Kongens Nytorv, var ude af drift. Det var altså ikke muligt at betale for rejsen med det betalingssystem, som Metro udbyder. Hun forsøgte flere gange. Derfor ønsker hun kontrolafgiften annulleret i og med, det handler om en systemfejl, som hun ikke var herre over. Det må være Metros ansvar at stille et fungerende betalingssystem til rådighed for deres passagerer - ellers kan de umuligt kræve betaling for rejsen (hendes rejse var i øvrigt kun to stationer).

Derudover har klageren anført følgende: "

Jeg er klar over at vi har love og regler, og dem overholder jeg til punkt og prikke. Netop derfor forsøgte jeg flere gange at tanke mit rejsekort helt op d. 8.11.13, inden jeg skulle med Metro hjem fra arbejde, så jeg kunne betale for min tur – fuldstændig som jeg plejer at gøre. Men det var ikke muligt.

Eiersted skriver: *"Vi har undersøgt den pågældende RVM, og kan oplyse at der er indmeldt en fejl på den 8.11.13, om morgenen som blev udbedret samme dag ved middagstid."* Endvidere fortsætter de med følgende: *"Der har de efterfølgende dage ikke været salg på automaten, hvorfor det ikke kan hverken af- eller bekræftes, om maskinen skulle have haft problemer."* En logisk slutning herpå vil selvsagt være, at rejsekort-automaten (RVM) ikke har fungeret korrekt, da den er placeret på Kongens Nytorv station - een af de mest trafikerede metrostationer i København. Udover mit ord, er det altså hermed påvist, at jeg ikke kunne tanke mit rejsekort op.

Eiersted skriver endvidere: *"Klager valgte at stige ombord i metroen[...]. I stedet burde klager have kontaktet personalet, evt. ved brug af opkaldspunkterne, eller erhvervet sig billet på anden vis. Da klager har forsøgt at tanke sit rejsekort op, må det formodes at klager har været i besiddelse af en betalings- eller kreditkort."*

Kort forinden omdiskuterede episode, var jeg hjemvendt fra en tur med DSB til Nordjylland. En lang tur, hvor jeg havde opsparet rabattrin på rejsekortet, som jeg glædede mig til at få udbytte af. Og det skal nævnes, at selv på trods af ingen optjent rabat, er rejsekortet min. 9 kr. billigere at benytte end at købe en 2-zoners enkeltbillet i en automat¹! Jeg benytter derfor mit rejsekort, fordi pengene er små og der er mange penge at spare på sådan et – når det virker! Det er ikke rimelig, at jeg skal købe enkeltbilletter, hver gang Rejsekort-systemet er ude af drift og at min hverdagstur med Metro dermed bliver væsentligt dyrere.

¹ Pris **uden** rejsekort (24 kr.):

<http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/oversigt+over+kort+og+billetter/prisoversigt>

Pris **med** rejsekort (15 kr.):

<http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/oversigt+over+kort+og+billetter>

Mine valgmuligheder d. 8.11.13 var, ifølge Eiersted – pga. nedbrud på deres udstyr:

- 1) at jeg kunne ringe personalet op via opkaldspunkterne.
 - a. At fejlmelde automaten ville hverken have fikse automaten på stedet eller have fået mig hjem til den aftale, jeg skulle nå. Det er desuden Metros ansvar at automaterne virker, ikke kundernes. Jeg kan derfor ikke se den personlige gevinst ved at have gjort det.
- 2) at jeg kunne købe mig en næsten dobbelt så dyr enkeltbillet via mit betalingskort.
 - a. Yderst uhensigtsmæssigt for mig, som kunde, at skulle betale 9 kr. ekstra for en Metrobillet pga. en fejl i deres system. Det kan ikke være rigtigt, at Metro kan tvinge deres kunder til at benytte en næsten 50 % dyrere betalingsform og dermed tjene penge, på at deres automater er ude af drift.

Med ovenstående påviser jeg, at jeg udviste tilstrækkelige bestræbelser på at anskaffe mig gyldig rejsehjemmel via dét system, jeg har valgt at benytte, og som Metro udbyder som gyldig betalingsform; Rejsekortet, d. 8.11.13. Dette var ikke muligt. Ligesom det uundgåeligt måtte have gjaldt andre mennesker, den dag.

Med dette genmæle, understreger jeg altså Metros eget ansvar for, at det opstillede billetteringssystem er funktionsdygtigt (Jf. Bekendtgørelse af lov om trafikkselskaber, § 5 stk. 2). Og i tilfælde af at det ikke er muligt at benytte, som i mit tilfælde, bør kunden fritages for bøde - ligesom det sker med DSB og i busregi.

Derfor fastholder jeg, at ansvaret ligger hos Metro service som ikke udbød mig rette betalingsmulighed og jeg bør derfor fritages for den bøde, de har givet mig. Dette fik jeg i øvrigt også kontrollørens ord for, da han gav mig bøden.

”

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor 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 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.

I den konkrete sag har klageren ikke kunnet foretage et check ind på sit rejsekort, da saldo var under de krævede 50 kr. (Nemlig -262,90 kr.). Klageren hævder, at rejsekortautomaten (RVM'en) var defekt, og det derfor ikke var muligt for klager at tanke sit rejsekort op.

De har undersøgt den pågældende RVM og kan oplyse, at der er indmeldt en fejl på den 8.11.13, om morgenen, som blev udbedret samme dag ved middagstid. Herefter er automaten checket ved gennemførsel af en optankning – der har i den efterfølgende uge ikke været indmeldt fejl på RVM'en. Der har de efterfølgende dage ikke været salg på automaten, hvorfor det ikke kan hverken af- eller bekræftes, om maskinen skulle have haft problemer.

Klageren valgte at stige ombord i metroen, velvidende at hun ikke havde gyldig billet. I stedet burde klager have kontaktet personalet, evt. ved brug af opkaldspunkterne, eller erhvervet sig billet på anden vis.

Da klageren har forsøgt at tanke sit rejsekort op, må det formodes, at klageren har været i besiddelse af et betalings- eller kreditkort.

Der findes på Kongens Nytorv st. hele 3 billetautomater (TVM) – også i umiddelbart nærhed af RVM'en – hvor det er muligt at købe billet.

De har checket salget fra tre TVM'er og kan bekræfte, at de har fungeret den pågældende dag.

De beklager, hvis det ikke har været muligt at foretage tank op af klagerens rejsekort men ved blot at stige ombord, mener de ikke, at klageren har udvist tilstrækkelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har under sagens forberedelse stillet følgende spørgsmål til parterne:

"Klageren: Hvilken tekst kom der på skærmen, da du forsøgte at tanke op – eller var der ingen meddelelse?
Metro Service: Hvorledes fejlmeldes en RVM? Kræver det en henvendelse fra en kunde eller kommer der elektronisk besked, når en RVM ikke virker?"

Klageren har svaret, at der ikke kom nogen besked på skærmen.

Metro Service har svaret følgende:

"Ankenævnet har ønsket en redegørelse for fejlmeldings flowet på en RVM.


Information om en defekt RVM, kan tilgå kontrolrummet:

- Fra en passager via et opkaldspunkt
- Fra en steward via radioen

Herudover checker kontrolrummet status via Backoffice overvågningen – dette sker op til 3 gange dagligt. (Backoffice overvågningen viser en live-status af RVM'erne).

Såfremt der findes en fejl, eller kontrolrummet på anden måde orienteres om fejl, vil kontrolrumspersonalet oprette en meddelelse i SAP, der ad den vej opretter vedligeholdelsesordre i den relevante afdeling i Vedligehold.

I den pågældende sag, hvor kontrolafgiften er udstedt den 12-11-2013 kl. 17:09, kan vi oplyse at samtlige RVM'ere er checket den 12-11-2013 kl. 15:11 - med resultat OK (Se nedenstående klip fra kontrolrummets log).

Operator	Tid	Tekst	MD
Dato: 12-11-2013 Rec: 1 MD: 0			
Rediger		15:11 Rejsekort Back Office - checket - OK	

"

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser (rejseregler), at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på metroen, selvom hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde kunnet tanke sit rejsekort op. Hun kunne dermed ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Da klageren må antages at have været i besiddelse af et betalingskort, med hvilket optankning på rejsekort sker, burde hun have anvendt betalingskortet til billetkøb i en af de 3 billetautomater på stationen, som ifølge det oplyste var i drift – også selv om der var en difference i prisen på en enkeltbillet og prisen på rejsen med rejsekort.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at Metro Service har oplyst, at der i en uge efter den 8. november 2013 ikke var registreret fejl ved rejsekortautomaten på Kgs. Nytorv st., og at der den 12. november 2013 kl. 15:11 blev foretaget et Back Office check af rejsekort-automaterne uden fejlregistreringer. Dette medfører dog ikke, at det derved kan udelukkes, at klageren i den konkrete situation oplevede ikke at kunne optanke sit rejsekort.

Ankenævnet bemærker, at Metro Services begrundelse i afgørelsen af 27. november 2013 er upræcis, idet denne kunne opfattes således, at der var flere rejsekortmaskiner på stationen, hvilket ikke er tilfældet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnensformand