

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0259
Klageren:	XX 1359 København
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. da klager først modtog sin mobilbillet efter påstigning.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klager rejste den 12. november 2018 med metroen fra Flintholm st. til Kongens Nytorv st. Ifølge klager havde han modtaget sin mobilbillet inden han steg ombord på metroen på Flintholm st.

Klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret umiddelbart efter, at dørene i metroen lukkede på Flintholm st. Klager modtog ved kontrollen en kontrolafgift kl. 17:46 med den begrundelse, at hans billet ikke var modtaget før påstigning, og at han ikke måtte købe en billet inde i metroen.

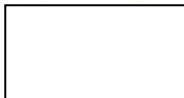
Samme dag, den. 12. november 2018, anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde hertil gældende, at metroens afgang fra Flintholm st. stemte overens med hans billet, samt at det virkede vigtigere for stewarden at få ret i sin antagelse, end rent faktisk at se på tidspunktet som ifølge klageren viste, at hans billet var gyldig før togets afgang.

Metro Service bad den 16. november 2018 klager om at fremsende dokumentation for, at det oplyste telefonnummer var hans, og selskabet oplyste, at de herefter ville undersøge sagen nærmere. Klager fremsendte dokumentationen den 18. november 2018.

Metro Service traf den 19. november 2018 afgørelse i sagen. Selskabet fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klager ikke ved billettering i metroen kunne fremvise et gyldigt kort eller billet, at billetten blev bestilt og modtaget efter påstigning, at det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig billet inden rejsen påbegyndes, at dette fremgår af handelsbetingelserne for SMS-billetter og DOT mobilbilletter appen, samt at det er inden trinbrættet passeres, passageren skal være i besiddelse af en gyldig billet.

Metro Service har overfor ankenævnet fremlagt dokumentation for, at klagerens sms-billet blev bestilt kl. 17:20:31 og leveret på klagerens mobil kl. 17:20:59. Dørene på toget lukkede kl. 17:20:25 og toget afgik fra Flintholm st. kl. 17:20:26.

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. november 2018, 17:20:31	Billet bestilt	←	2 2
12. november 2018, 17:20:31	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
12. november 2018, 17:20:44	Validerings SMS modtaget	→	
12. november 2018, 17:20:48	Leverer billet	→	Gyldig fra 17:20 12.nov.2018 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-AM6) Udløber 18:35 12.nov.2018 Sjælland, Lolland, Falster og Møn  P6YGN2WK12108K1720 4529896023 18:35-V-232 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000
12. november 2018, 17:20:48	Billet venter	←	Ja
12. november 2018, 17:20:59	Billet modtaget	→	
12. november 2018, 17:20:59	Betaling færdig	→	

Udskrift af toglog:

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
017	12. november 2018 17:21:59	2	Close Doors	Lindevang	Flintholm
017	12. november 2018 17:21:42	1	Open Doors	Lindevang	Flintholm
017	12. november 2018 17:21:42	0	Arrival	Lindevang	Flintholm
017	12. november 2018 17:20:26	3	Departure	Flintholm	Vanløse
017	12. november 2018 17:20:25	2	Close Doors	Flintholm	Vanløse
017	12. november 2018 17:20:07	1	Open Doors	Flintholm	Vanløse
017	12. november 2018 17:20:06	0	Arrival	Flintholm	Vanløse
017	12. november 2018 17:19:07	3	Departure	Vanløse	Flintholm
017	12. november 2018 17:19:07	2	Close Doors	Vanløse	Flintholm
017	12. november 2018 17:17:34	1	Open Doors	Vanløse	Flintholm
017	12. november 2018 17:17:34	0	Arrival	Vanløse	Flintholm

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at metroen forlod Flintholm st. kl. 17:20:26, mens klagerens mobilbillet først blev modtaget på hans telefon kl. 17:20:59.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal SMS-billetter være modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Selv om der på klagerens billet stod anført, at den var gyldig fra kl. 17:20, var den ikke modtaget, inden han steg på metroen. Ankenævnet er bekendt med, at billetsystemet logger selve billetbestillingen på det tidspunkt, som efterfølgende angives på billetten som "gyldig fra".

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette. Det er i den henseende uden betydning, hvornår kontrolafgiften blev tidssat.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Metro kundeservice har truffet en afgørelse, hvor de påstår at jeg har købt billetten inden påstigning. Dette er ikke sandt.

I forbindelse med at kontrolløren henvender sig til mig, viser jeg ham billetten. Han påstår stadig at den er købt efter påstigning.

Efterfølgende beder jeg ham om en tid på hvornår metroen afgik fra stationen. Han oplyser mig om, at den gik 17.20. Min billet er gyldig fra 17.20.

Selv efter dette, beder kontrolløren mig om ID. Jeg nægter at udlevere, hvorefter politiet ankommer.

Jeg underretter politiet om, at jeg er blevet oplyst at metroen forlod stationen 17.20 som billet også er gyldig fra og beder dem om at notere at den kvindelige kollega har hørt dette og skrive i deres rapport.”

Indklagede anfører følgende:

”Hermed fremsendes korrespondancen vedrørende ovenstående klagesag.

Indledningsvist skal vi henlede opmærksomheden på klagers henvendelse til ankenævnet, hvori han indledningsvist skriver:

Klagen vedrører Metro kundeservice har truffet en afgørelse, hvor de påstår at jeg har købt billetten inden påstigning. Dette er ikke sandt.

Vi anser, at der er sket en skrivefejl fra klagers side og læser sætningen som ”.... hvor de påstår at jeg **ikke** har købt billetten inden påstigning” alternativt ”.... hvor de påstår at jeg har købt billetten **efter** påstigning”, og på denne baggrund har vi nedenstående bemærkninger til sagen.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk, samt af informationen på stationernes informationstavler.

Af disse rejseregler fremgår det blandt andet:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Endvidere fremgår det:

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.

I det øjeblik en kunde træder ind i metroen, er vedkommende passager, og skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel – ved brug af mobilbillet skal billetten således være modtaget, inden trinbrættet passerer.

Hvad angår den konkrete sag, er klager sms bestilt kl. 17:20:31 og leveret på klagers mobil kl. 17:20:59.

Dørene på tog 17 er lukket kl. 17:20:25 og toget afgang fra Flintholm station kl. 17:20:26. Ovenstående er dokumenteret i vedhæftede bilag ("Udskrift fra toglog" og Udskrift fra Unwire").

Klager har således – efter vores bedste overbevisning – ikke haft gyldig rejsehjemmel ved påstigning og kontrolafgiften må anses for korrekt pålagt.

Klagers henvendelse (bilag 1) har været sendt til udtalelse hos den steward, der udskrev kontrolafgiften og tilbagemeldingen var blandt andet:

Det var tog 17, som havde afgang 17.20 fra fl..
Kontrolafgiften blev skrevet på Kgs. Nytorv efter et længere forløb med tilkaldelse og afventning af politi.
Det var min kollega ■■■ som kontrollerede pax, der er skrevet en hændelsesrapport.
Pax kan ikke (og vil ikke) fremvise billet, da han bliver spurgt om dette, men siger, at den ikke er kommet selvom den er bestilt, den kommer under samtalen mellem ■■■ og Pax.
Afgiften bliver fastholdt, da pax vil ikke samarbejde men er meget afvisende og arrogant, han griner af os, ■■■ beder kontrol om kamera og politikode ■■■
Pax er fuldstændig upåvirket, holder på sit, og vil forsat ikke samarbejde med at give sine oplysninger.
■■■ oplyser ham om, at han kan tilkalde politi, som vil bede ham udlevere sine oplysninger til os.
Under forløbet frem til politiet kommer, fortsætter pax med at gøre grin af min kollega ■■■ på en usædvanlig arrogant facon, se ■■■ hændelsesrapport.
Vi kan ikke genkende den fremstilling pax har. Han steg på, toget satte i gang, mens han modtog sin SMS billet, og ■■■ havde på det tidspunkt søgte at kontakte ham flere gange, hvorefter han vendte sig bort for at undgå kontrol. Først da jeg nåede frem, viste han billet - som blev modtaget, da toget satte i gang.

Baseret på ovenstående fastholder vi således fortsat vort krav på kr. 750,-.

Det kan oplyses, at vores stewards p.t. live-tester nogle nye PDA'er (personel digital assistent), og i den konkrete sag, er kontrolafgiften fejlagtigt blevet oprettet dobbelt i vort system, hvorfor den ene af de to efterfølgende er blevet slettet i systemet og den tilhørende bemærkning overført manuelt.

Bemærkningen er der overført:

19-11-2018 10:55:12 VAL : Kontrolafgiften er oprettet dobbelt. Nedenstående bemærkning er kopieret fra den anden kontrolafgift, som skal slettes:
sms modtaget 17.20 i tog 17 12.11.18 efter påstigning. pax ville ikke samarbejde. politi tilkaldt. pax vil klage over kollega. billede af sms billet taget, men pda gik ned og data gik tabt.

Afslutningsvis kan vi henvise til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor ankenævnets afgørelser er faldet ud til fordel for det indklagede selskab - <https://www.abtm.dk/afgorelser/?showcat=13275> (dog med undtagelse af 2016-0137, som havde en lidt anden problemstilling)."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand