

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0246
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** En kontrolafgift på 750 kr., som er nedsat til 125 kr., grundet manglende forevisning af mobilbillet i selve kontrolsituationen.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift og gør gældende, at han blev stresset af stewarden og derfor ikke kunne finde den gyldige billet
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift, da der ikke på forlangende blev forevist gyldig billet, men derimod en besked fra DOT om, at der var gentagne uafsluttede købsforsøg
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. Beløbet skal betales til Metro Service, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 2. november 2019 rejste klageren med Metroen og havde som rejsehjemmel bestilt en sms-billet via 1415.

Ved kontrol på strækningen Christianshavn station – Kongens Nytorv station fremviste han en mobiltelefon med nedennævnte meddelelse. Da klageren ikke foreviste gyldig rejsehjemmel, blev han kl. 19:12:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden tog dette billede af den foreviste telefon:



Klageren anmodede herefter Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde haft gyldig billet, som han imidlertid ikke kunne finde, da stewarden stressede ham. Klageren anførte et telefonnummer, som sagen vedrørte, i klageformularen.

”

kl. ca. 19.15 v. "Kongens Nytorv st." prøver jeg at finde min gyldige metro billet frem fra tlf. Fremviser det som jeg finder på min tlf. Gør opmærksom på at det ikke fungerer. Bliver stresset grundet måden metro vagten opfører sig på. Fremviser ID. Fremviser gyldig metro billet via mail som dokumentation for min ret til at rejse med metro i god tro. Klage vil komme. Evt. anmeldelse grundet metro vagtens/ politimandens måde at opfører sig på i det offentlige rum. Da min metro billet er gyldigt må jeg derfor forvente at metrovagtens påstand om "afgift" ikke er gyldig. Derfor vil det blive rettet henvendelse til ordensmagten såvel som retsvæsen hvis man ikke imødekommer min henvendelse til metro.

Da sagsbehandleren i Metro Service undersøgte telefonnummeret, viste det sig, at det tilhørte en helt anden person på en anden adresse end klagerens, og at nummeret ikke havde været anvendt til køb af billet den pågældende dag.

Men da sagsbehandleren fandt frem til klagerens mobilnummer, blev det bekræftet, at der kl. 19:05, 19:07 og 19:08 var tre uafsluttede købsforsøg og ét gennemført billetkøb kl. 19:10:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus	
Lørdag 2. november 2019, 21:43		2 zoner voksen opgradering	SMS	SMS	3		Aflleveret	Faktureret	
Lørdag 2. november 2019, 21:41		2 zoner voksen opgradering	SMS	SMS	3		Aflleveret	Faktureret	
Lørdag 2. november 2019, 21:40		3 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annuleret	Not initialized	
Lørdag 2. november 2019, 21:39				SMS	SMS	3		Fejl	Not initialized
Lørdag 2. november 2019, 19:10		2 zoner voksen	SMS	SMS	3		Aflleveret	Faktureret	
Lørdag 2. november 2019, 19:08		2 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annuleret	Not initialized	
Lørdag 2. november 2019, 19:07		2 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annuleret	Not initialized	
Lørdag 2. november 2019, 19:05		2 zoner voksen opgradering	SMS	SMS	3		Annuleret	Not initialized	



På den baggrund nedskrev Metro Service kontrolafgiften til 125 kr. og anførte følgende til klageren:

"Det kan derfor være en god huskeregel, at man finder sin billet frem, undersøger den og gør klar til at vise den, før man stiger på metroen. På den måde vil man opdage, hvis billetten er udløbet, glemt eller tabt, og man vil derved have mulighed for at købe billet på anden måde.

Jeg tænker i den forbindelse om du er klar over, at billetten leveres i en anden "tråd", idet jeg kan se, at du har prøvet at bestille adskillige gange, men ikke bekræftet din bestilling, hvorfor købene er annulleret. Vi beklager at mødet med Metroens personale ikke har levet op til dine forventninger. Metroens billetterende personale er uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag. Personalet skal henvise til at sagsbehandling sker efter skriftlig henvendelse til Metro Kundeservice. Da du i kontrolsituationen ikke kunne fremvise gyldig billet, er kontrolafgiften korrekt udstedt."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Asra Stinus) udtaler:

"Vi lægger til grund, at der på klagerens telefon var købt en gyldig mobilbillet, som klageren imidlertid ikke foreviste ved kontrollen, idet stewarden har taget foto af det skærbillede, som blev forevist.

Det er herefter vores opfattelse, at det var i overensstemmelse med rejsereglerne, at der blev udstedt en kontrolafgift på 750 kr.

Da sagsbehandleren efterfølgende trods klagerens oplysning om et andet telefonnummer fremfandt klagerens telefonnummer og en mobilbillet købt på dette nummer, var det i overensstemmelse med de regler, som gør sig gældende, når en passager efterfølgende indsender gyldig personlig rejsehjemmel, at Metro Service nedskrev klagerens kontrolafgift til 125 kr.

Herefter finder vi, at Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af 125 kr.

For så vidt angår klagen over, at stewarden stressede klageren lægger vi til grund, at kontrolafgiften blev påbegyndt kl. 19:12:33 og sendt til back office kl. 19:16:20, således som det fremgår af de indsendte logs fra kontrollen. Herefter kan vi ikke statuere, at klageren ikke fik tilstrækkeligt tid til at fremfinde billetten. Vi bemærker i den forbindelse, at selve billetten efter det oplyste modtages i en anden "tråd", som passageren skal åbne.

Vi anbefaler dog, at stewards instrueres i at rådgive passagerer om, at deres gyldige billetter ligger i en anden tråd og giver passageren mulighed for at fremfinde denne.

I det konkrete tilfælde var det imidlertid ikke åbenbart for stewarden, at dette gjorde sig gældende, eftersom beskeden fra DOT "*hvis du har problemer med at gennemføre dit køb af sms-billet*" indikerede, at der ikke var gennemført noget billetkøb.

For så vidt angår klagen over, at stewarden tog klagerens sundhedskort finder vi ikke umiddelbart grundlag for at udtale kritik, idet vi bemærker, at kontrolpersonalet er berettiget til at få såvel telefoner som identitetspapirer i hænde, når kontrollen gennemføres, men selvfølgelig skal aflevere disse igen."

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

"Vi lægger til grund, at der på klagerens telefon var købt og modtaget en gyldig mobilbillet kl. 19:10, således som det fremgår af Unwire-udskriften, og således som Metro Service har lagt til grund ved den efterfølgende nedskrivning af kontrolafgiften til 125 kr.

Vi lægger videre til grund, at smsbilletten efter det af Metro Service oplyste modtages i en anden "tråd", end den bestilles i.

Beskeden fra DOT kl. 19:11 på klagerens telefon indikerede imidlertid, at der ikke var gennemført noget billetkøb, selv om dette var sket kl. 19:10, men alene havde været gentagne uafsluttede købsforsøg.

Særligt når udgangspunktet er, at passageren selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel, skal informationen til passagererne være korrekt og fyldestgørende. I det konkrete tilfælde blev beskeden sendt fra DOT, som er sammenslutningen af trafikvirksomheder på Sjælland – herunder Metroselskabet. På den baggrund er det vores opfattelse, at Metroselskabet v/Metro Service og ikke klageren skal bære ansvaret for, at oplysningerne fra DOT ikke er tilstrækkeligt brugervenlige.

Der er ikke fremlagt oplysning om, at køberen i købsflow'et modtager vejledning om, at billetten modtages på telefonen i en anden "tråd".

Herefter var det i denne konkrete situation undskyldeligt, at klageren ikke havde opdaget, at den gyldige billet rent faktisk allerede var modtaget på telefonen i en anden sms og ville kunne fremvises.

Metro Service skal derfor frafalde også den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

For så vidt angår klagen over, at stewarden tog klagerens sundhedskort, finder vi ikke umiddelbart grundlag for at udtale kritik, idet vi bemærker, at kontrolpersonalet er berettiget til at få såvel telefoner som identitetspapirer i hænde, når kontrollen gennemføres, men selvfølgelig skal aflevere disse igen."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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:

Min oplevelse er desværre at Metro personalet/ det danske politi ikke overholder loven. kl. ca. 19.15 ved "Kongens Nytorv st." prøver jeg at finde min gyldige metro billet frem fra tlf. Fremviser det som jeg finder på min tlf. Gør opmærksom på "det fungerer ikke". Frem for at guide/ servicere en forbruger i forhold til metro vælger metrovagten/ politimanden direkte at true mig såvel som at stresse/ tale nedladende til mig for derfra at fortælle at jeg får en "afgift". Metrovagten/ politimanden gør mig opmærksom på at metrovagten/ politimanden vil have fremvist "gyldig billet." Da jeg på daværende tidspunkt ikke kan finde min gyldige billet gør jeg opmærksom på at jeg vil af ved "Kongens Nytorv st." Derfor vælger metrovagten/ politimanden at gå ud af metroen for derfra at prøve & fratage mig mit ID da jeg fremviser ID som anført af metrovagten/ politimanden.

Dvs. at jeg ikke modsætter mig i forhold til metrovagtens truende adfærd overfor mig. Da jeg bliver spurgt om "gyldig billet" prøver jeg at finde min billet. Da jeg bliver spurgt om "ID" finder jeg mit ID. Da jeg bliver spurgt om at fremvise hvad der er på min tlf. fremviser jeg det som er på min tlf. Jeg når nærmest ikke at få ord indført inden metrovagten/ politimanden fortæller mig at jeg "får en afgift" for derfra at forlade området. Derfor gør jeg opmærksom på at det ikke fungerer fordi jeg ikke får muligheden for at finde min "gyldige billet" inden metrovagten/ politimanden har forladt "kongens nytorv st.". Det som jeg gør opmærksom på ift. min klage/ anmeldelse er at metrovagten/ politimanden ikke opfører sig ordentligt. Metrovagten/ politimanden stresser med en truende fremfærd som skaber en panikagtigt situation for mig som forbruger.

Jeg gør metrovagten/ politimanden opmærksom på at metrovagten/ politimanden "ikke skal tale sådan til mig" fordi jeg ikke finder mig i metrovagten/ politimandens måde at true mig på i det offentlige rum. Metrovagten/ politimanden truer mig med politi. Da jeg er opmærksom på at metrovagten er politi fortæller jeg metrovagten/ politimanden at det er metrovagten/ politimanden "velkommen til".

Som tidligere nævnt fremviser jeg ID. Jeg vælger hverken at modsætte mig i forhold til fremvisning af billet såvel som fremvisning af ID. Da jeg ikke kan finde min billet som er "gyldig" på min tlf. bliver jeg derfor udfordret/ stresset af den truende adfærd fra metrovagten/ politimanden. For mig at se er det tydeligt at der er et adfærdsmønster for metrovagten/ politimandens fremfærd. Metrovagten/ politimanden går direkte efter mig fordi metrovagten/ politimanden kender mig privat. Det er derfor desværre ikke med en god tro metrovagten/ politimanden optræder på som en autoritet indenfor retsstaten i form af ordensmagt. Min påstand er at metrovagten/ politimanden bliver tilkaldt da jeg er i området. Det er metrovagten/ politimanden opmærksom på. Den omtalte politimand har desværre gennem flere år valgt at forfølge en samfundsborger som mig. Ved gentagende oplevelser opfører den omtalte politimand sig uacceptabelt i form af trusler/ vold. Derfor må jeg gøre opmærksom på at den form for adfærd ikke hører hjemme i det danske demokrati. Min oplevelse er at den omtalte politimand fra det danske politi vælger at true mig for derfra at slå/ overfalde en samfundsborger som ikke har gjort noget i 2014. På daværende tidspunkt gik jeg til psykiatrisk behandling. Derfor vil den udøvende magt være nødsaget til at vise særlig opmærksomhed. Da ordensmagten ikke gør opmærksom på jobfunktion som ordensmagt vil det derfor være et lovbrud i form af

en misvisende information i dét at politimanden nægter at være fra politiet. Da ordensmagts jobfunktion er at "beskytte folket" såvel som at "tjene folket" vil det derfor være direkte imod retsstatens demokratiske principper at udøve "psykisk terror" såvel som "fysisk vold" mod et uvidende menneske som samfundsborger i retsstaten Danmark.

Nu vil det derfor være muligt at "identificere" politimanden som bliver offentligt filmet på videoovervågning ved "Kongens Nytorv st." kl. 19.13 d. 2. nov. 2019. Det kan desværre være svært for mig at bevise at metrovagten/ politimanden går direkte efter mig da det afhænger af et uafhængigt klagenævn i form af en objektiv vurdering set fra et retsvæsens vinkling.

Fremviser gyldig metro billet via mail som dokumentation for min ret til at rejse med metro i god tro. Anmeldelse grundet metro vagtens/ politimandens måde at opføre sig på i det offentlige rum overfor en dansk statsborger. Da min metro billet er gyldigt må jeg derfor forvente at metrovagtens påstand om "afgift" ikke er gyldig. Derfor vælger jeg at rette henvendelse til ordensmagten såvel som retsvæsen da metro ikke vil imødekomme min henvendelse til metro i forhold til at neutralisere "afgift" til 0 kr. Min oplevelse er at det desværre ikke vil være tale om "service" da jeg ikke får en service.

Der vil derimod være tale om "manglende service" såvel som misvisende information i forhold til metrovagten/ politimandens påstand "det ik mit problem". Jeg gør opmærksom på overfor metrovagten/ politimanden at "dét er det" fordi at det er metrovagten/ politimandens firma/ virksomhed som metrovagten/ politimanden præsenterer udadtil. Dvs. hvis der havde været tale om en service ville metrovagten/ politimanden have oplyst mig i forhold til muligheder fra f.eks. "sms funktion" til "tlf. funktion". Da det er mig som anvender tlf. nummer 22 [xxxxx] gør jeg opmærksom på tlf. nummer. Da det er mig som anvender tlf. nummer 52 [xxxxx] gør jeg opmærksom på mit tlf. nummer ved denne klage.

Ifølge "customer service" er "billet" fra min tlf. "verificeret" som "gyldig." Derfor er det unødvendigt for mig at blive pålagt "unødvendigheder" i form af en yderligere "kontrolafgift" da min "billet" er "verificeret" som "gyldig". Jeg vil derfor gøre opmærksom på overfor metro at jeg ikke kan/ vil/ må imødekomme denne form for misvisende service. Ifølge serviceloven er det ikke lovligt at misvise forbrugere. Derfor vil det være udelukket for mig at støtte en handling fra en virksomhed som desværre misviser forbrugere ift. Serviceloven."

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. For mobilbilletter gælder desuden, at billetten skal være endeligt modtaget på den mobile enhed inden ombordstigning.

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://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, 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 bemandet 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 billetteret den 2. november 2019 kl. 19:12 på strækningen Christianshavn station – Kongens Nytorv station. Klager fremviste sin mobiltelefon med en fejlmeddelelse til stewarden og stewarden tog et foto af mobilskærmen, se herunder. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler står der 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.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

I sin henvendelse til Metro (se vedhæftede PDF), oplyser klager et telefonnummer, som på ingen måde har været anvendt til mobilbilletkøb den 2. november 2019. Da sagsbehandleren i den indledende sagsbehandling går i dybden med det oplyste telefonnummer viser det sig, at det tilhører en helt anden person på en helt anden adresse end klagers. I stedet leder sagsbehandleren det mobilnummer som er registreret i klagers navn op, og ved henvendelse til Unwire, som er udbyderen af sms-billetterne i København, får sagsbehandleren bekræftet, at der er 3 uafsluttede og et gennemført købsforsøg på klagerens mobilnummer, se vedhæftede udskrift fra Unwire.

Det er overvejende sandsynligt, at klager har fået den ovenstående fejlmeddelelse fordi han ikke har gennemført en række købsforsøg liggende umiddelbart efter hinanden. Sagsbehandleren kan dog se, at det i fjerde forsøg lykkedes og selvom klageren ikke kunne fremvise en gyldig billet til stewarden i kontrolsituationen, blev kontrolafgiften nedskrevet til kr. 125,-

Af den elektroniske afgift kan vi se, at 'kontrol' er aktiveret på stewardens PDA (håndholdte computer) kl. 19:12:33 og vi kan se, at stewarden har registreret afgiften kl. 19:16:20. Det vil sige, at klager har haft næsten 4 minutter til at finde den korrekte billet frem, og hertil skal lægges den tid, der almindeligvis går fra stewarden henvender sig til en passager med spørgsmålet om at måtte se kort eller billet, og indtil passageren finder fx sit rejsekort, mobiltelefon eller papirbillet frem. Vi undrer os derfor over klagers påstand om, at han "nærmest ikke får et ord indført" og at han blot får en afgift hvorefter stewarden forlader området, samt at stewarden stressede ham med en truende adfærd som bragte klager i en "panikagtig situation som forbruger".

Vi beklager hvis klager har følt sig intimideret for det er absolut ikke hensigten. Men vi må også sige, at vi kender stewarden som en rolig og tålmodig person som vi ikke tidligere har modtaget klager over.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klager en lang passus om at metrovagten er politimand, men at han nægter det, og om trusler og psykisk terror og fysisk vold mod klager igennem mange år. Vi beder ankenævnet selv læse klagerens ord.

Vi har ikke rigtigt nogen kommentarer til denne del af klagers henvendelse, men vi kan oplyse, at der ikke blev foretaget polititilkald fra hverken stewardens eller kontrolrummets side. Vi vil gerne bekræfte over for klager, at stewarden *ikke* er politimand og at stewarden *ikke* forfølger klager på nogen måde.

Da der blev taget et foto af klagers mobiltelefon i kontrolsituationen er det hævet over enhver tvivl, at klager ikke kunne fremvise gyldig billet på anmodning og vi betragter derfor kontrolafgiften udskrevet på korrekt grundlag. Efter almindelig praksis er kontrolafgiften efterfølgende blevet nedskrevet til 125 kroner hvilket vi fastholder vores krav om betaling af."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved