

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0197
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. SMS-billet var ikke modtaget inden påstigning.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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:

Klageren rejste den 25. juli 2016 med metroen fra Bella Center st. til Lindevang st. Han bestilte en SMS-billet til 3 zoner kl. 20:18:21, hvilket fremgår af nedenstående udskrift fra Unwire, som leverer mobilbilletter. Udskriften viser tidsforløbet for ekspeditionen af klagerens bestilling, og det ses, at klageren kl. 20:18:28 svarede "ja" til at købe billetten til 36 kr. Kl. 20:18:39 modtog han SMS-billetten på sin mobiltelefon, samtidigt med at betalingen herfor blev gennemført.

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
25. juli 2016, 20:18:21	Billet bestilt	←	3 3
25. juli 2016, 20:18:21	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr Mvh. DOT
25. juli 2016, 20:18:22	Validerings SMS modtaget	→	
25. juli 2016, 20:18:28	Leverer billet	→	Cyldig fra 20:18 25.jul.2016 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 3 zoner (V-DS6) Udløber 21:48 25.jul.2016 Hovedstadsområdet  21:48-V-193 Pris 36 kr Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
25. juli 2016, 20:18:28	Billet venter	←	ja
25. juli 2016, 20:18:39	Billet modtaget	→	
25. juli 2016, 20:18:39	Betaling færdig	→	

Klageren har oplyst følgende:

"I det sekund hvor jeg svarer "ja" kommer metroen, og jeg stiger selvfølgelig på, da jeg netop har købt billetten. Lige da jeg træder ind i metroen kommer der en kontrollør, og hun beder mig fremvise rejsekort eller billet, hvortil jeg pænt svarer at jeg netop har købt en SMS-billet og jeg venter på at få beskeden med selve billetten. Kontrolløren vælger dog, at give mig en bøde selvom jeg får billetten 30 sekunder efter jeg er steget på - hvilket jeg selvfølgelig viser kontrolløren, der dog ikke vil godtage mit billetkøb."

Det fremgår af den elektronisk kontrolafgift, som stewarden udfylder på sin håndholdte computer (PDA), at udstedelsen blev påbegyndt kl. 20:16.

```
"<Country>Danmark</Country><CPRStatusCode>1</CPRStatusCode><FeeDate>2016-07-25T20:16:00.000000</FeeDate><Line>M1/M2</Line><StationFrom>Bella Center</StationFrom><StationTo>Lindevang</StationTo><Adult>true</Adult>"
```

Stewarden har noteret følgende på kontrolafgiften:

```
"<Note>pax sendte JA til sms billet bestilling under kontrol, intet modtaget ved kontrol påbegyndt, modtog sms billet under kontrol afg</Note>"
```

Klageren har over for ankenævnet anført, at han fik kontrolafgiften kl. 20:19 og ikke kl. 20:16, som det står angivet på kontrolafgiften.

Klageren anmodede den 26. juli 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til det af ham anførte tidsforløb, samt at kontrolafgiften ikke forekom retfærdigt, når stewarden vidste, at han havde en billet, som han kunne fremvise.

Metro Service fastholdt den 16. august 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at mobilbilletter ifølge de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet skal være modtaget inden påstigning, hvilket var noteret i den konkrete sag ikke at være tilfældet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af parternes samstemmende oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget en sms-billet på sin mobiltelefon, da han steg på metroen på Bella Center st.

Ankenævnet lægger endvidere på baggrund af udskriften fra Unwire om bestillingsforløbet til grund, at klageren bestilte en sms-billet kl. 20:18:21 og modtog denne på sin mobiltelefon kl. 20:18:39. Herudover lægger ankenævnet til grund, at klageren må være blevet billetteret før kl. 20:16, idet stewarden ifølge den elektroniske kontrolafgift påbegyndte kontrolafgiftens udstedelse på dette tidspunkt. Den omstændighed, at den manuelt udfyldte kontrolafgift, som klageren modtog, var udstedt kl. 20:19 kan ikke føre til et andet resultat.

Det følger af de fælles rejseregler, at mobilprodukter skal være modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende. Passageren oplyses ligeledes i købsforløbet af SMS-billetter om ikke at starte rejsen, før billetten er modtaget på den mobile enhed.

Uanset om klageren havde påbegyndt sin bestilling af sms-billetten før eller efter, at han steg på metroen, kunne han i kontrolsituationen ikke med det samme fremvise en gyldig billet, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades. Om mobilprodukter fremgår særligt, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at billetten er læsbar.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Jeg købte en sms billet inden påstigning, men modtog først selve sms-billetten ca 1-2 minutter efter påstigning pga. dårlig mobilforbindelse. Lige da jeg stiger på beder kontrolløren mig om, at fremvise billet - hvortil jeg svarer at jeg netop har købt den, og venter på at få sms-billetten. Dette godtages ikke af kontrolløren, og jeg bliver pålagt en kontrolafgift på 750kr. selvom jeg endda modtager sms-billetten alt imens jeg står og snakker med kontrolløren - og viser den selvfølgelig. Kontrolløren kan endda se, at jeg har accepteret køb af billetten inden hun beder mig fremvise billet. Alligevel får jeg en bøde. Derudover vil jeg gerne oplyse, at det var kl. 20.19, jeg fik bøden - og ikke kl. 20.16 som det står angivet på selve bøden!"

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar 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 vores hjemmeside www.m.dk og på <http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf>.

På stationernes informationstavler – **Trafikinformation** - fremgår det:

Metroen kører alle dage og nætter

Dag: 2-6 minutter mellem togene.

Nat: 10-20 minutter mellem togene.

Længere rejsetid kan forekomme ved:

- omstigning mellem de to metrolinjer M1 og M2
- planlagte vedligeholdelsesarbejder
- driftsforstyrrelser

Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af www.m.dk.

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen.

Cykler

Cykler må r
cykelbillet,
spærretiden
kl. 15:30-17
I juni, juli o
tidspunkter

Rejsende m

Når Rejseko
Check ind
Check ind
rejsekort, n
"ding" og €

Hvis du fjer
Det Blå Pur
Kortlæsere
meddelelse

Check ind |
Check ud v
rejsekort h
viser rejsen
checket rig

Hvis du ikke
start eller v
hjemmel, o
gældende r

... og længere nede på samme informationstavle:



Billet via smartphone app (only subscribers in Denmark)
Med Metroens app kan du købe billetter og indhente information om bl.a.
– afgangstider for Metro, tog og busser (fra metrostationerne)
– oversigt over nærmeste metrostation
– driftsinformation
– elevatorfunktion
App'en "Metroen" downloades gratis til din smartphone via
– Metroens hjemmeside m.dk
– ved at scanne QR-koden nedenfor.



Metroens app kan også installeres ved at scanne dette kodefelt med en QR-reader, der downloades som en app. Den giver information om rejsetid, stationer, køb af billetter osv.



Mobilbilletter og periodekort
Med app'en "Mobilbilletter Hovedstaden" og app'en "Periodekort" kan du købe billetter og personlige periodekort direkte på din smartphone.
Betalingen sker via dit betalingskort.
Billetten er først gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.



Rejseplanen
Med app'en "Rejseplanen" kan du
– planlægge din rejse i hele Danmark
– se kort over ruten
– få information om bus, tog og Metro m.m.

SMS-billet (only subscribers in Denmark)

1	– Skriv en SMS med stationens navn for afrejse – Skriv antal zoner på rejsen: fx 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 eller alle – Skriv billettype: voksen, barn, cykel, eller tilkøb	(stationsnavn) 2 voksen
2	Send SMS'en til 1415 Herefter modtager du en SMS med bekræftelse på din bestilling	1415
3	Bekræft ved at svare JA til 1415. Bemærk: Billetten annulleres efter 1 minut ved manglende bekræftelse	JA
4	Du modtager en SMS-billet. Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig. (Prisen på en SMS-billet er billetprisen + alm. SMS-takst)	(billet vises)

Billet på 1415.dk Tickets at 1415.dk

– Skriv station for afrejse – Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til – Vælg billettype ('tilkøb' se under 'zoner') – Skriv dit mobilnummer	– Write name of the station for departure – Number of zones on the journey: e.g. 2,3,4,5,6,7,8 or all – Ticket Type: adult, child, bicycle or extensions – Write your cell phone number
Bekræft at rejsen er korrekt	Confirm the travel details
Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)	Write your payments details (only the first time your order)
Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)	Check that your ticket is valid for the journey and ensure that the ticket is received before you board the metro. (The price of a SMS ticket is the ticket + normal SMS charges)

Af de fælles rejseregler for bus, tog og metro - <http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf> - fremgår det:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokaltog Region H kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt nå if www.dinoffentligetransport.dk og

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

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

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. www.dinoffentligetransport.dk.

På DOT's hjemmeside - <http://www.dinoffentligetransport.dk/billetter-og-priser/mobilbilletter/mobilenkeltbillet/> - fremgår reglerne for benyttelse af sms-billetter. Her står blandt andet:

Mobilenkeltbillet

Mobilbilletter

Du kan købe en mobilbillet via SMS ved at sende en SMS til 1415 med din billetbestilling. Du får en SMS retur med billetinformaton og pris. Denne SMS skal du besvare med JA, hvorefter du modtager din mobilbillet som en SMS. Når du svarer JA til 1415, accepterer du, at leveringen starter umiddelbart herefter, og hermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven. Betaling foregår som udgangspunkt over din mobilregning med mindre andet er aftalt.

Du kan købe følgende mobilbilletter via SMS bestilling:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet
- cykelbillet
- 24-timers billet
- City Pass
- DSB1⁺ tillæg
- kampagnebillet

Skal du købe billet til flere personer, skal de købes enkeltvis.

[Læs mere om, hvordan du bestiller SMS Mobilbilletter.](#)

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen, inden du stiger på bus, tog eller metro. Hvis du ikke modtager din mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

Klager anfører i sin henvendelse til Ankenævnet dels:

"Jeg købte en sms billet inden påstigning, men modtog først selve sms-billetten ca 1-2 minutter efter påstigning pga. dårlig mobilforbindelse. Lige da jeg stiger på beder kontrolløren mig om, at fremvise billet - hvortil jeg svarer at jeg netop har købt den, og venter på at få sms-billetten."

og dels:

"... jeg bliver pålagt en kontrolafgift på 750kr. selvom jeg endda modtager sms-billetten alt imens jeg står og snakker med kontrolløren ..."

Der hersker således ingen tvivl om, at klager er steget på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og derfor ikke kunne fremvise denne på forlangende.

Klager refererer i klagesagen til, at kl. var 20:19, da han fik kontrolafgiften, og ikke 20:16 som er anført på selve kontrolafgiften.

Vi skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på, at stewarden har påbegyndt udfyldelse af den elektroniske kontrolafgift kl. 20:16 og afsendt informationerne til serveren kl. 20:24. Stewarden påbegynder først udfyldelsen på PDA, opstarter denne, når det er konstateret, at der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Klagers sms-billet er bestilt og leveret kl. 20:18, hvilket fremgår af den vedhæftede udskrift fra Unwire.

På baggrund af ovenstående finder vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet det er uomtvisteligt, at klager steg på metroen uden gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder vort kontrolafgift på kr. 750,-."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg fornemmer, at min sag behandles efter en målsætning om, at den ikke må skabe præcedens. I refererer til juridiske vendinger og rejserregler. Dem er jeg helt indforstået med, men jeg må henstille til en vis menneskelighed og empati i sagen.

Jeg er flyttet fra Silkeborg til Frederiksberg i 2014, og har kørt med Metroen i to år. Jeg køber altid billet, og har aldrig fået en kontrolafgift på 750kr. Jeg købte også billet til denne afgang. Desværre i samme øjeblik som toget ankom til stationen. Købet gik igennem, og jeg steg på. Sagen opstår, idet jeg møder kontrolløren ved påstigning. Hele historikken er I jo allerede bekendt med, og I har også high-lightet mine argumenter, og formentlig vurderet dem i henhold til jura.

Men det er simpelthen ikke fairplay, at jeg straffes med en kontrolafgift, når jeg beviseligt har købt billet inden påstigning, og da jeg modtager SMS-kvittering, mens jeg taler med kontrolløren. For mig er det en magtdemonstration fra kontrollørens side, og juridisk pedanteri fra Metroens side.

Jura kan ikke gradbøjes, men det kan kundeservice, og jeg må opfordre til, at I udviser fairplay i sagen. Jeg er et godt-roende menneske, der fortsat ønsker at tro det bedste om mine medmennesker. Formoder, at I har samme grundindstilling. Hvis ikke er jeg naiv. Jeg vil bede jer tage servicekasketten på, vurdere mig som den loyale og betalende kunde, jeg er, og nedprioritere de juridiske spilleregler i sagen. Jeg anerkender jeres regler og jura. Jeg håber, at I anerkender mig som kunde, og min menneskelige impulsivitet. Set i bakspejlet, skulle jeg ikke været steget på toget. Når jeg ser fremad, sker det jo heller ikke igen. Risikoen er for stor, selvom risikoen for at blive kontrolleret i samme øjeblik, dørene lukker, er minimal.

Jeg har god samvittighed i sagen. I modsat fald havde jeg ikke klaget og betalt klagegebyr. Jeg håber, I også vil tage samvittigheden med i vurderingen."

Hertil har indklagede bemærket:

” Som det fremgår af vores første svar, har stewarden påbegyndt udstedelse af kontrolafgiften kl. 20:16, da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klokken 20:18:21 bestiller klager en sms-billet, som leveres på hans telefon kl. 20:18:39 (bestillings- og leveringshistorikken fremgår af tidligere fremsendte udskrift fra Unwire).

Der kan således ikke herske tvivl om, at klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, da han først efter at være blevet kontaktet af stewarden og stewarden er påbegyndt udstedelsen af kontrolafgiften, bestiller og modtager sms-billetten, og han er således steget på, uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Af reglerne for sms-billetter fremgår det klart, at sms-billetten skal være modtaget på mobilen, inden påstigning.

På baggrund af ovenstående er det således vores påstand, at der ikke kan herske tvivl om, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

Vi har ikke mulighed for efterfølgende at vurdere, om der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, når en passager ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift, og idet vi ønsker at behandle alle passagerer ens, forholder vi os derfor alene til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Baseret på ovenstående fastholder vi uændret vort krav på kr. 750,-.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand