

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2014-0224

**Klageren:** XX  
2400 KBH NV

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning. Manglende levering af mobilbilletten.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski (2 stemmer)

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 27. juni 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. juli 2014

**Sagens omstændigheder:**

Klageren skulle den 27. juni 2014 rejse med metroen fra Lufthavnen st. i retning mod Nørreport st. Det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren kl. 09:59 med MasterCard bestilte et mobilklippe-kort via applikation. Dette klippekort blev imidlertid ikke leveret. Derpå genererede Unwire en besked i systemet kl. 12:00 om, at *billetten ikke blev bekræftet inden for tidsrammen, og at udgå-ende valideringsbesked var udløbet.*

Det fremgår videre af udskrift fra Unwire, at klageren kl. 10:06 med dankort bestilte et klippekort via applikationen 1415 Hovedstaden, som blev leveret til klagerens telefon kl. 10:06. Det var anført, at der kunne gå op til 5 minutter, før man kunne anvende klippekortet.

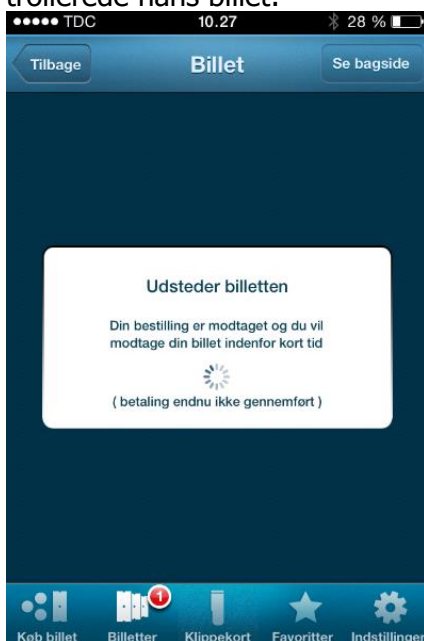
Klageren har oplyst, at han herefter bestilte 3 zoner via applikationen, men modtog følgende besked fra systemet "Din bestilling er modtaget, og du vil modtage din billet inden for kort tid", hvorefter han steg på metroen.

Der fremkommer en rød cirkel ved piktogrammet "klippekort" med tallet 20, når klippekortet er klar til brug. Det fremgår af billedet på klagerens telefon, at der ikke var dette piktogram ved klippekortet, hvorfor det må antages, at han ikke havde ventet i op til 5 minutter på at klippekortet var blevet klar til brug, før han forsøgte at købe zoner.

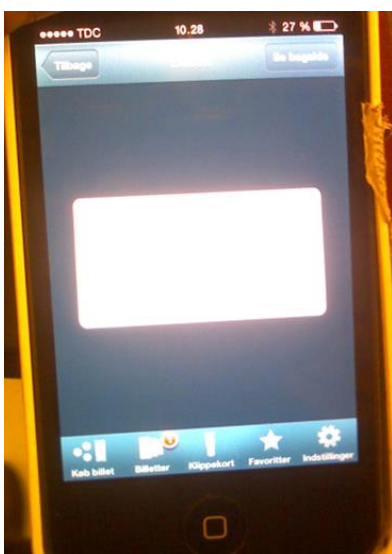
Efter at metroen havde forladt Lergravsparken st. var der kl. 10:27 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigning.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift: <Cause>Udløbet rejsehjemmel</Cause>  
og <TicketType>Kontantbillet / SMS Billet</TicketType>

Billedet er ifølge klagerens oplysninger taget af hans telefon efter aftale med stewarden, som kontrollerede hans billet:



Stewarden tog også et billede af klagerens telefon, som så således ud:



Senere samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"Jeg fornyede mit klippekort på app'en "Mobilbilletter" inden hjemrejse fra lufthavnen - det gik fint igennem, systemet virkede - og jeg købte 3 zoner til at komme hjem på. Systemet meddelte: "Din bestilling er modtaget, og du vil modtage din billet inden for kort tid".

Da kontrolløren kommer måske 10-15 minutter senere, viser det sig, at systemet stadig er ved at udstede billetten. Kontrolløren oplyste, at systemet var nede, fejlen var kendt, men at jeg skal vente på at systemet kommer op igen, før jeg kan stige på. "Det kan godt tage nogle timer", som hun sagde.

Det kan ikke være rigtigt. Når jeg har fået beskeden, at "min bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid", så må jeg kunne tage det for pålydende. For mig at se må den formulering betyde, at der er indgået en aftale. Jeg har afgivet en ordre, som er accepteret. At app'en ikke kan gennemføre sin del af aftalen (at udstede billetten), blot fordi der er koks i systemet, kan ikke lægges mig til last.

Det ville være en anden sag, hvis systemet havde været så langt nede, at jeg ikke kunne bestille og derfor ikke havde fået nogen kvittering. Så ville jeg vide, at jeg var nødt til at finde en anden måde at betale på. Men når "bestillingen er modtaget" og jeg "vil modtage min billet inden for kort tid" – skrevet helt uden forbehold af nogen art – så må jeg kunne stole på det. Og det må forpligte.

På kvitteringen står der ikke noget om, at jeg kan blive nødt til at vente op til et par timer på at få billetten, og at jeg skal vente tålmodigt så længe, før jeg kan stige på metroen. Der står heller ikke noget om, at jeg skal vandre tilbage til lufthavnen og købe en ekstra billet – oven i den jeg allerede har bestilt – hvis jeg bliver træt af at vente. Derfor kan Metroen efter min opfattelse ikke stille sådanne krav, når vi nu har indgået en aftale med en ganske anden ordlyd. Hvis det er betingelserne, så skal det fremgå af ordrebekræftelsen".

Den 15. juli 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes, samt at kunne fremvise gyldigt kort eller billet på forlangende. Metro Service henviste desuden til, at det købte mobilklippe kort ikke var blevet stemplet/klippet inden påstigning.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor henvist til den oprindelige skrivelse til Metro Service af 27. juni 2014. Klageren har desuden gjort gældende,

at svaret fra Metro Service ikke på noget punkt bestrider, at han havde købt et klippekort, at han havde bestilt et trezoners klip, eller at han havde modtaget en bekræftelse på bestillingen, der fortalte, at billetten var under udstedelse,

at Metro Service heller ikke bestrider hans påstand om, at bekræftelsen indebar, at der var indgået en aftale,

at selskabet alene henviser til sine egne forretningsbetingelser, der kræver, at billetten skal være modtaget inden påstigning,

at bekræftelsen på bestillingen betød, at der var indgået en aftale, som i henhold til aftaleloven var bindende, og at Metroens forretningsbetingelser ikke kan sætte aftaleloven ud af kraft,

at han har bladret ankenævnets tidligere afgørelser igennem og ikke kan se, at nævnet specifikt har taget stilling til dette spørgsmål,

at ankenævnet ofte henviser til § 2 stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2014 om lov om jernbaner, hvorefter transportministeriet fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. I henhold til § 4 stk. 3 i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgifter i forretningsbetingelserne. Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobilbilletter fremgår, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen,

at han læser det sådan, at lovgivningen via ministeren overleder det til jernbanevirksomheden at fastsætte de nærmere regler, men at han ikke kan se, at hverken lovgivningen eller ministeren har givet hjemmel til, at Metroen kan sætte deres egne forretningsbetingelser over aftaleloven,

at han har fundet en del forskellige men ret enslydende oversigter over undtagelser for aftaleloven på nettet, men at ingen af disse støtter Metro Service i dette spørgsmål,

at forbrugerombudsmanden i sin redegørelse for "aftaleindgåelse i de elektroniske medier" skriver følgende: "Det er i den senere tid blevet mere og mere udbredt at udbyde og indgå aftaler ved hjælp af mobiltelefonen. Det kan fx være køb af togbilletter.",

at Metroen er underlagt de samme regler om jernbanerne (jf. ovenfor). Køb af billet til metroen må derfor – ligesom togbilletter, være underlagt aftalelovens regler,

at disse regler af forbrugerombudsmanden udlægges således: "spørgsmålet om, hvornår der er indgået en aftale reguleres grundlæggende af aftalelovens § 1, der fastslår, at tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. Dette gælder i princippet, uanset hvilke medie der benyttes ved aftaleindgåelsen, fx et papir, en e-mail, en sms osv. (...)",

at en accept i aftalelovens forstand indebærer en tilkendegivelse af en vilje til at blive bundet af en aftale. Der kan derfor ikke være nogen tvivl om, at beskeden fra mobilbilletapplikationen bekræftede, at der var indgået en aftale,

at problemet er, at mobilbilletapplikationen ikke var i stand til at leve op til sin del af aftalen og udstede billetten, samt

at han ikke kan se, hvordan de lovligt kan straffe ham for, at Metro Service ikke kan overholde deres del af en indgået aftale.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor over for ankenævnet gjort gældende,

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsæt-

ning 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](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren i den konkrete sag angiveligt har fremvist en meddelelse på telefonens display om, at "din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet inden for kort tid",

at meddelelsen desværre ikke kan ses af det foto, som stewarden tog i billetteringssituationen,

at det ganske tydeligt fremgår af handelsbetingelserne, som man skal acceptere inden køb kan gennemføres, at billetten skal være modtaget inden ombordstigning (se nedenfor), ligesom at det fremgår, at hvis man ikke er i stand til at fremvise gyldig billet, rejser man uden gyldig rejsehjemmel, hvorfor man må påregne at skulle betale en kontrolafgift,

at klager ikke er blevet opkrævet for den billet der ikke er modtaget, hvorfor klager kunne have prøvet igen,

at eftersom klager – som det fremgår af handelsbetingelserne – er bekendt med, at billetten skal være modtaget inden påstigning, samt at han i modsat fald rejser uden gyldig rejsehjemmel, burde han som minimum have kontaktet personalet, inden han steg ombord,

at det fremgår af informationstavlerne på samtlige stationer, at man kan benytte de gule opkaldspunkter, døgnet rundt,

at de ikke kan vide, om klager har stået uden for dækningsområde, da han lavede købsforsøget, men at de kan konstatere, at han bruger applikationen samme dag kl. 16:09, hvor købet går igennem,

at det af dette køb fremgår, at han benytter de første 2 ud af 20 købte zoner,

at de for en god ordens skyld kan oplyse, at meddelelsen om, at bestillingen var modtaget, er genereret af applikationen, men hvis den ikke kan komme til at aflevere data, vil købet time ud, og billetten ej modtages (og betales) samt

at billetten blandt andet derfor, først er gyldig når den er modtaget, da klageren kun sådan, kan være helt sikker på, at han har gyldig rejsehjemmel.

Handelsbetingelserne:



### Hertil har klageren svaret følgende:

”Svaret fra Metro Service må læses sådan, at man ikke har grundlag for at bestride min sagsfremstilling: At jeg købt et klippekort, at jeg herefter bestilte et trezoners klip, at jeg modtog en bekræftelse på bestillingen, der fortæller at ”Din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid”, hvorefter jeg stiger på Metroen, da den kommer til Kastrup Lufthavn.

Metro Service anfører ganske vist, at teksten ikke kan ses på det billede, stewarden tog af mit skærbillede, hvorfor Metro Service udtrykker tvivl om, hvad det forestiller (klager har ”angiveligt” fremvist ...).

Heldigvis tog jeg på stewardens opfordring min egen kopi af skærbilledet, som er vedhæftet.

Den kan også ses her:



Metro Service henholder sig i svaret til sine egne handelsbetingelser, som jeg har godkendt i forbindelse med købet af billetten.

Med støtte i Forbrugerombudsmandens vejledninger til erhvervsdrivende i e-handel og afgørelsen af en lignende sag vil jeg påstå, at Metro Service fortolker handelsbetingelserne på en måde, som er i strid med aftaleloven og EU-retten. Jeg har bladret ankenævnets tidligere afgørelser igennem og kan ikke se, at nævnet tidligere har taget stilling til det spørgsmål.

Min påstand lyder:

- At købet af klip til metroen i mobilapplikationen er underlagt aftaleloven
- At der er indgået en bindende aftale om køb af rejsehjemmel, da jeg steg på metroen, og at Metroen var forpligtet til at levere den aftalte ydelse,
- Det forhold, at mobilapplikationen ikke kunne leve op til sin del af aftalen fritager ikke Metro Service fra denne forpligtelse, fordi
- Metroens handelsbetingelser kan ikke tilsidesætte aftaleloven og EU-retten i dette tilfælde.

### **Køb af togbillet er underlagt aftaleloven.**

Forbrugerombudsmanden skriver i sin redegørelse for "Aftaleindgåelse i de elektroniske medier": "Det er i den senere tid blevet mere og mere udbredt at udbyde og indgå aftaler ved hjælp af mobiltelefonen. Det kan fx være køb af togbilletter, (...)"

Kilde: <http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/Presse/Nyhedsbrev/Nyhedsbrev-om-aftaler-og-kontraktvilkkaar/Aftaleindgaelse-i-de-elektroniske-medier>

Metroen er underlagt samme regler som jernbanerne. Køb af billet til metroen er således underlagt aftalelovens regler.

### **Der er indgået bindende aftale, der forpligter Metroen til at levere den aftalte ydelse**

I sin vejledning til e-handelsbutikker forklarer forbrugerombudsmanden, hvornår der indgået en bindende aftale.

"Aftalen indgås normalt på den måde, at kunden går ind på din side og finder den vare, han eller hun vil købe. Kunden lægger herefter varen i indkøbskurven, accepterer dine aftalebetingelser, vælger betalingsform og afgiver sin ordre (accepterer dit tilbud)".

Kilde:

<http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nettjek/Omkring/Aftale-om-koeb>

Når jeg med har modtaget en kvittering med ordlyden "Din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet inden for kort tid", kan der ikke være nogen tvivl om, at jeg har afgivet en ordre. Kvitteringen bekræfter, at ordren er modtaget og accepteret. Dermed er der indgået en bindende aftale.

### **"(Betalingen endnu ikke gennemført)" ændrer ikke ved, at aftalen er bindende**

Problemet er opstået, fordi Mobilbillet ikke har været i stand til at lave op til sin del af aftalen og udstede billetten. Men det ændrer ikke ved, at den indgåede aftale forpligter Metroen til at levere sin ydelse.

Herom skriver forbrugerombudsmanden i sin vejledning til erhvervsdrivende:

"At aftalen er bindende betyder, at kunden har ret til at fastholde købet, og at du som udgangspunkt har pligt til at levere varen til den aftalte pris. Leverer du ikke varen, kan du blive forpligtet til at erstatte kundens eventuelle tab i den forbindelse".

Kilde:

<http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nettjek/Omkring/Aftale-om-koeb>

Metro Service henholder sig til, at jeg har accepteret deres handelsbetingelser, som tilsidesætter aftaleloven. Forbrugerombudsmanden har taget stilling til netop det spørgsmål i en konkret sag, der ligner denne.

"Den erhvervsdrivende forklarede, at virksomheden i sine vilkår tog forbehold for at kunne annullere ordren, hvis der fx var tale om en prisfejl, varen ikke kunne leveres, eller der skete pris- eller afgiftsændringer. Det fremgik samtidig, at aftalen først var indgået, når pengene blev trukket på kundens konto".

Kernen i Metro Service' svar er netop, at varen (billetten) ikke kunne leveres, og derfor er Metroen ikke forpligtet til at køre mig hjem fra lufthavnen. Metro Service anfører også, at pengene (klip-pene) ikke er blevet trukket.

Forventningen fra Metro Service er, at jeg bliver stående på perronen og venter til billetten er leveret. Det kan ifølge stewarden, der gav mig kontrolafgiften godt tage flere timer, når systemet driller. På et eller andet ikke nærmere angivet tidspunkt undervejs skulle jeg have draget den konklusion, at Mobilbillet nok har annulleret købsaftalen.

Som det formuleres i svaret fra Metro Service: "Klager er ikke blevet opkrævet for den billet, der ikke er modtaget, hvorfor klager kunne have prøvet igen".

Det fremgår imidlertid ikke af handelsbetingelserne, hvornår købet kan betragtes som annulleret. Jeg mindes ikke, at Mobilbillet på noget tidspunkt gav mig besked om, at jeg kunne betragte købet som annulleret. Jeg har set i nogle af ankenævnets afgørelser, at kunder har haft en kvittering stående i 50 minutter.

Men det centrale er, at disse vilkår ikke bare er åbenlyst urimelige men også ulovlige. Forbrugerombudsmandens bedømmelse af de handelsvilkår, der er omtalt oven for og som også Metro Service henholder sig til, lyder:

"Forbrugerombudsmanden udtalte, at udgangspunktet er, at udbud af varer i "internetbutikker" anses for bindende tilbud. Det betyder, **at der er indgået en bindende aftale, når forbrugeren lægger varen i kurven og sender sin bestilling. Den erhvervsdrivende kan herefter ikke ensidigt ændre eller annullere aftalen.**

"Forbrugerombudsmanden henviste i den forbindelse til direktivet om urimelige kontraktvilkår, hvor der i bilag 1, litra c, nævnes, at **vilkår, der har følgende formål eller virkning, almindeligvis vil være urimelige: "at skabe en bindende forpligtelse for forbrugeren, mens den erhvervsdrivendes ydelser er underlagt en betingelse, der alene afhænger af hans vilje."**

Kilde:

<http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Sager-og-praksis/Markedsfoeringsloven/Sager-efter-markedsfoeringsloven/kontraktvilkaaer/Forbehold>

Det må forstås sådan, at en erhvervsdrivende ikke kan tilsidesætte dansk lov og EU-direktivet om urimelige kontraktvilkår i sine handelsbetingelser – heller ikke selv om kunden har accepteret



dem. Jeg kan ikke se, at Metro Service i sit svar har nogen argumenter, der anfægter forbrugerombudsmandens afgørelse.

### **Andre bemærkninger**

Metro Service anfører desuden, at der er opsat gule opkaldsstationer, som jeg kunne have benyttet. Jeg har aldrig hørt om eller lagt mærke til de omtalte opkaldsstationer før, men det er uden betydning. Det afgørende er, at det er unødvendigt at benytte en sådan, når jeg har en bindende aftale om rejsehjemmel i hånden. Opsætning af gule opkaldsstationer kan ikke frigøre Metro Service fra sine forpligtelser efter aftaleloven og EU-retten.

Endelig anfører Metro Service, at " Vi kan ikke vide, om klager har stået uden for dækningsområde, da han lavede købsforsøget". Jeg forstår ikke helt, hvor Metro Service vil hen med den bemærkning. Det står fast, at jeg har været så meget i dækning, at min bestilling er modtaget og jeg har fået en bekræftelse herpå.

### **Afsluttende bemærkning**

Den konkrete sag er et lille, men ganske illustrativt eksempel på den højere retfærdighed i, at en aftale ifølge danske ret er bindende for begge parter.

Ifølge Metro Service er der ved købet af billetten indgået en aftale, som kun er forpligtende for mig: Når jeg har afgivet min bestilling og den er modtaget i systemet, kan jeg ikke længere fortryde købet. Der står ingen steder, hvor længe Metro Service forventer, at jeg skal stå på perronen og vente på, at billetten bliver leveret. Stewarden sagde som før nævnt, at der godt kunne gå nogle timer.

Konsekvensen af, at Metro Service ignorerer aftaleloven og EU-direktivet om urimelige kontraktvilkår er i praksis, at jeg må forvente at skulle betale to gange, hvis jeg bliver træt af at vente og i stedet køber et klippekort af pap eller en meget dyrere enkeltbillet. For der er ingen mulighed for, at jeg kan tilbagekalde min bestilling, f. eks. med henvisning til, at det har taget for lang tid at udstede billetten. (At deres system i netop tilfælde var så langt nede, at klippene aldrig blev trukket, havde jeg ingen mulighed for at forudse).

Derimod er der ingen omkostninger eller nogen besværligheder for den erhvervsdrivende forbundet med, at de ikke lever op til deres del af aftalen og leverer billetten.

Aftalelovens og EU-direktivets formål er netop at undgå urimeligheder af den slags. Lovgivningen giver imidlertid ingen mening, hvis store og stærke virksomheder, som reelt har monopol på deres område, uden videre kan tilsidesætte reglerne i deres handelsbetingelser og henholde sig til, at de er accepteret af kunden. For det er ikke sådan, at kunden bare kan gå ind i butikken ved siden af. Alternativet til offentlig transport fra lufthavnen er en taxa til mange hundrede kroner, og det er for de fleste mennesker ikke et reelt valg.

Det må være sådan, som forbrugerombudsmanden også når frem til, at erhvervsdrivende skal respektere aftaleloven og EU-direktivet, uanset hvad der står i deres forretningsbetingelser. Vigtigheden heraf må stå fuldstændig klart, når vi taler om offentlig transport, som mange mennesker er afhængige af og som i mange situationer er uden konkurrence. "

## Hertil har Metro Service svaret følgende:

”Vi må atter henholde os til, at:

Klageren har accepteret Handelsbetingelserne i forbindelse med købet, af hvilke det tydeligt fremgår, at billetten først er gyldig, når den er modtaget.

Af det fremsendte skærmbillede fremgår det, at App'en har modtaget en bestilling, og at billetten vil blive modtaget indenfor kort tid. Som årsangivelse fremgår det i parentes, at betalingen endnu ikke er gennemført.

Klager har på dette tidspunkt ikke købt og betalt for en ydelse, hvorfor vi ikke kan levere en billet.

Vi er derfor af den opfattelse, at klager ikke kan have været i tvivl om, at han ikke har købt og betalt for en billet, når han fremviser et skærmbillede, hvoraf det fremgår at betalingen endnu ikke er gennemført.

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
<a href="#">Onsdag 3. september 2014 19:59</a>			Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Onsdag 3. september 2014 18:05</a>			Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Mandag 18. august 2014 21:09</a>			Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Mandag 18. august 2014 21:08</a>		Klippekort	Applikation	Dankort	TDC		Afleveret	Faktureret
<a href="#">Lørdag 16. august 2014 06:14</a>			Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Lørdag 19. juli 2014 09:25</a>		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Mandag 14. juli 2014 17:48</a>		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Mandag 14. juli 2014 08:20</a>		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Fredag 27. juni 2014 16:09</a>		2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized
<a href="#">Fredag 27. juni 2014 10:06</a>		Klippekort	Applikation	Dankort	TDC		Afleveret	Faktureret
<a href="#">Fredag 27. juni 2014 09:59</a>		Klippekort	Applikation	MasterCard	TDC		Annulleret	Not initialized
<a href="#">Lørdag 21. juni 2014 04:00</a>		3 zoner voksen	Applikation	Klippekort	TDC		Afleveret	Not initialized

Købsforsøg foretaget 27-6-14 – kl. 09:59

Billet detaljer		Betalings oversigt	
Kunde ID:		<b>Tidsstempel</b>	<b>Handling</b>
Billet status:	Annulleret	27. juni 2014, 09:59:57	Billet bestilt
Bestillingskanal:	Applikation		
Betalingskanal:	MasterCard	27. juni 2014, 12:00:26	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet
IBS Transaktions Id:	0		
IBS Ordre Id:			
Kontrolkode:			
Serial kode:			
Billet ID:	239613307		
Pris:	150,00 DKK		
Købstidspunkt:	Fredag 27. juni 2014, 09:59		
Operatør:	TDC		

Bemærk at beløbet er på 150 kr. Her er der tale om forsøg på køb af klippekortet.

At købsforsøget timer ud, kan skyldes, at der er dårlig datadækning der hvor mobiltelefonen befandt sig, men dette kan vi ikke endegyldigt vide.

Købsforsøg foretaget 27-6-14 kl. 10:06:

mTicket - 1415 Hovedstaden: Salg

[Gensend](#)
[Refunder](#)
[Tilføj note](#)
[Send kontrol besked](#)
[Udskriv](#)
[Eksporter \(csv\)](#)

**Billet detaljer**

Kunde ID: [redacted]  
 Status: **Afleveret**  
 Bestillingskanal: Applikation  
 Betalingskanal: Dankort  
 DIBS Trans: 20  
 DIBS Oædre: 19  
 Kontrolkode: K1006  
 Serial kode: [redacted]  
 Billet ID: 2  
 Pris: 150,00 DKK  
 Købstidspunkt: Fredag 27. juni 2014, 10:06  
 Operatør: TDC  
 Applikation: 1415 Hovedstaden  
 App Version: 1.5.0  
 Platform Version: 7.1.1  
 Platform Model: iPhone 4  
 Platform: iOS

**Transaktion detaljer**

Status: Faktureret

**Billet egenskaber**

save\_creditcard: false  
 multiple\_ticket\_parameter: &adults=0&children=0&bicycles=0&youths=0&seniors=0  
 product\_type:

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
27. juni 2014, 10:06:36	Billet bestilt via betalingskort.		
27. juni 2014, 10:06:36	Billet bestilt		
27. juni 2014, 10:06:37	Udsteder billet	→	Du har nu købt et Mobilklippekort til Hovedstadsområdet Pris: 150 kr OBS! Der kan gå 5 minutter før klippekortet Mobilklippekortet kan kun bruges på tlf nr. [redacted] udløber 28. Dec. 2014. Klippekortet kan kun benyttes i Mobilbilletter app til iPhone og Android. Du kan hente app'en her: <a href="http://m.1415.dk/apps">http://m.1415.dk/apps</a> . Vh. Mobilbillet Box: 340, 0900 Kbh C tlf 70101415 <a href="http://www.1415.dk/klippekort">http://www.1415.dk/klippekort</a>
27. juni 2014, 10:06:37	Beløb reserveret.		
27. juni 2014, 10:06:37	Sender reservation til indlæsning.		
27. juni 2014, 10:06:37	Leverer billet	→	
27. juni 2014, 10:06:37	Leverer billet	→	
27. juni 2014, 10:06:45	Beløbet er blevet trukket.		

Dette køb er gået igennem, og der er trukket penge på klagers konto.  
 Bemærk, at købet er et klippekort; men der er ikke taget af de indkøbte 20 klip.

Første gang der bliver brugt af de 20 zoner, er den 27-6-14 kl. 16:09, hvor klager bruger 2 zoner.

**Billet detaljer**

Kunde ID: [redacted]  
 Status: **Afleveret**  
 Bestillingskanal: Applikation  
 Betalingskanal: Klippekort  
 Kontrolkode: [redacted]  
 Serial kode: [redacted]  
 Billet ID: 239  
 Pris: 0,00 DKK  
 Købstidspunkt: Fredag 27. juni 2014, 16:09  
 Operatør: TDC  
 Applikation: 1415 Hovedstaden  
 App Version: 1.5.0  
 Platform Version: 7.1.1  
 Platform Model: iPhone 4  
 Platform: iOS


**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**Billet egenskaber**

[redacted]

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
27. juni 2014, 16:09:28	Billet bestilt		
27. juni 2014, 16:09:28	Udsteder billet		
27. juni 2014, 16:09:28	Leverer billet	→	Gyldig fra 16:09 27.jun.2014 1 Voksen Billet Fra zone 1 (2 zoner (V-HF3)) Udløber 17:24 27.jun.2014 Hovedstadsområdet  Pris 2 zoner Tilbage 18 Vh. Mobilbillet Box: 340 0900 Kbh C tlf 70101415
27. juni 2014, 16:09:28	Leverer billet	→	

Det fremgår her, at der er 18 zoner tilbage.”

### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har spurgt DSB, som har udviklet applikationen Mobilbilletter Hovedstaden, om, hvorledes applikationen er bygget op i relation til, om der kommer et 20-tal frem i en rød ring foran piktogrammet og teksten "klippekort" forinden i applikationen, når klippekortet er klar til at blive anvendt? I bekræftende fald om det manglende røde nummer på billedet fra klagerens telefon, at det klippekort, som hans havde købt, endnu ikke var klar til brug, og i bekræftende fald, om dette

skyldtes, at klageren ikke ventede i op til 5 minutter, der kan gå, før klippekortet kan anvendes fra det leveres til telefonen? Hvad betyder det røde 1-tal ud for piktogrammet/teksten "billetter"?

**DSB har svaret følgende:** "Det er korrekt, at der kommer et 20-tal frem ved "Klippekort", når klippekortet er klar til brug – der kan gå op til 5 minutter. Og ja, hvis det ikke fremgår, er klippekortet endnu ikke leveret.

Årsagen kan være de 5 minutter, eller hvis betalingen af en given årsag ikke er gået igennem. Da jeg ikke kan se telefonnummeret, kan jeg desværre ikke undersøge, hvad der skete med bestillingen.

Det røde 1-tal betyder, at der er én gyldig billet. Når denne udløber forsvinder 1-tallet – er der to gyldige billetter vises tallet 2 og så videre."

Herefter har sekretariatet anmodet DSB om at oplyse om den billet, som var gyldig på det pågældende tidspunkt. DSB har oplyst, at der ikke var nogen gyldig billet i Unwire den 27. juni 2014 kl. 10:27.

**Klageren har svaret følgende:** "Jeg bemærker, at svarene er indbyrdes modstridende. I det ene oplistede de tre hændelser på mit telefonnummer den pågældende dag, hvor der ikke er registreret noget køb af billet om formiddagen. Det svarer til hvad Metro Service tidligere har oplyst. I det andet hedder det, at det røde ettal i bunden af billedet betyder, at der er en gyldig billet på telefonen. Den må altså være udstedt uden at det er registreret i systemet.

(Det svar, der vedrører muligheden for at forvirre systemet ved at klikke tilbage, når man skal indtaste kreditkortoplysninger gælder vist en anden sag. Billedet er ikke mit, kan jeg se på tidspunktet. Jeg har betalt via klippekort og skulle ikke indtaste kreditoplysninger).

Ingen af disse svar har, så vidt jeg kan se, betydning for min påstand: Når jeg får besked om, at "bestillingen er modtaget" og "billetten udstedes" er der indgået en aftale, som ikke blot binder mig men også sælger. Til overflod er der et rødt ettal i bunden, der viser at jeg har en gyldig billet. Men det bør ikke have nogen betydning. Allerede ordrebekræftelsen er nok.

Svarene bekræfter min formodning om, at sælger har indrettet sit system sådan, at han ikke altid har overblik over, hvilke aftaler han har indgået. Men det er ikke i sig selv grundlag for at indskrænke mine rettigheder som forbruger og fritager ham ikke fra forpligtelsen at overholde sine aftaler.

Overvej et øjeblik, hvis Ankenævnet giver grønt lys for, at en e-sælger kan løbe fra sine aftaler med henvisning til, at han ikke kan finde dem i sit system – uagtet at kunden har dokumentation for aftalens indgåelse, som sælger ikke bestrider.

Med den begrundelse – den eneste Metro Service gør gældende – at sådan er det, for det har de selv skrevet i deres forretningsbetingelser. Metroen gør sig ikke nogen ulejlighed med at forklare, hvordan disse forretningsbetingelser kan være lovlige.

At give Metroen medhold i den retsopfattelse vil sætte en standard, som ikke holder i byretten. Og slet ikke i EU-retten (direktivet om urimelige kontraktvilkår).

Det er dét, sagen handler om.

**Unwire har oplyste:** Ja, jeg kan bekræfte at der d. 27. juni ikke har været en gyldig billet kl. 10:27

- Der blev købt et mobilklippekort kl 09:59, men det blev ikke taget i brug før kl 16.09, hvilket måske er hvad der forvirrer slutbrugeren.

Bed eventuelt kunden sende et screenshot, af selve billetten som vedkommende mener at have på daværende tidspunkt. "

Kan du få kunden til at sende et billede af overblikket "Billetter" og gerne billede af den billet, som eventuelt har haft gyldighed på det angivne tidspunkt?

Vi har svært ved at komme det meget nærmere uden yderligere dokumentation fra kunden.

**Hertil har klageren svaret:** Unwire svarer tilsyneladende på, om der er udstedt en gyldig billet, som skulle jeg skulle have et billede af på min telefon og som skulle fremgå af oversigten "Billetter", på det pågældende tidspunkt.

Jeg har aldrig påstået, at jeg har fået en billet ind på min telefon, som jeg ville kunne sende et billede af. I så fald ville jeg have vist den til stewarden, der næppe ville have givet mig en kontrolafgift.

Min påstand er, at jeg har fået en ordrebekræftelse på, at bestillingen er modtaget og billetten er under udstedelse. Det indebærer efter min opfattelse, at der er indgået en bindende aftale som sælger ikke ensidigt kan ophæve.

Metroselskabet har ikke bestridt, at der er afsendt en sådan ordrebekræftelse, der også blev affotograferet af Metroselskabets steward, der udskrev kontrolafgiften. Spørgsmålet er rent juridisk: Kan Metroselskabet tilsidesætte aftaleloven og EU-direktivet om urimelige kontraktvilkår med henvisning til sine egne forretningsbetingelser?

Jeg tolker svaret fra Unwire sådan, at deres system ikke har registreret den ordrebekræftelse, jeg har modtaget. Men de skriver ikke, at min bestilling ikke er sendt og heller ikke, at de ikke har sendt nogen ordrebekræftelse. De har blot ikke registreret den i systemet. I så fald er der intet nyt i svaret fra Unwire.

Men det er en tolkning. Hvis Metroselskabet nu vil bruge svaret fra Unwire til her i 11. time at rejse tvivl om det faktuelle, vil jeg gerne have lejlighed til at stille supplerende spørgsmål til Metroen og Unwire."

## **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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

### **"Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metro-

stationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk.”

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

### ”Mobilbilletter Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens gyldighedstid, der skrives på Mobilbilletten. Billetten er gyldig fra det tidspunkt, der er anført som gyldig fra, og udløber på det tidspunkt, der er anført som udløber. Efter Mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt indenfor gyldighedsområdet så længe man ikke skifter undervejs. Hvis du køber både billet og cykelbillet, er det billetten, der bestemmer gyldighedstiden.

Ved tilkøbsbilletter gælder det at hvis du for eksempel har en Mobilbillet til 2 zoner, og skal rejse i 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden den første Mobilbillet udløber, og i det område, hvor den er gyldig.

### Køb af Mobilbillet via applikation

Mobilbilletter kan købes via en applikation (også kaldet app) til iPhone og Android-telefoner. Applikationen kan hentes gratis i Apples App store eller på Android Market, og skal installeres på telefonen. Ved første opstart registreres telefonnummeret og gemmes til fremtidige køb. Man skal registrere telefonnummeret fra den telefon applikationen er installeret på, der sendes en éngangskode til telefonnummeret, der sikrer dette. En billet i applikationen bestilles ved at angive et antal zoner eller en slutdestination for rejsen. Applikationen bruger telefonens indbyggede GPS til at finde den zone man starter fra. Man kan kun bestille Mobilbilletter fra den zone man befinder sig i – dog kan man, hvis man er i nærheden af en zonegrænse, selv vælge hvilken zone man vil starte fra. Hvis man befinder sig i nærheden af en station med dobbeltzone, kan man også vælge denne som startzone. Man skal starte sin rejse i den zone man vælger. Ved lanceringen kan man bruge en række danske og udenlandske betalingskort til betaling i app'en. Kortoplysninger kan gemmes til fremtidige køb, når de er indtastet første gang, de gemmes hos DIBS (der formidler betalingskortbetalinger for os, de er certificeret af Nets), og er ikke synlige for trafikselskaberne. Kunden får adgang til dem ved fremtids køb ved at indtaste en kode som vælges når kortet registreret. Bemærk koden er ikke det samme som PIN-koden, og heller ikke den samme som for gamle kort på 1415.dk.

Billetten leveres direkte i applikationen, og sendes ikke på SMS. For at vise billetten, skal applikationen åbnes. Gyldige billetter vises automatisk, og kan ellers findes under menupunktet ”Billetter” – et lille tal i hjørnet af menupunktet viser om der er gyldige billetter.

Det er kundens ansvar at kunne fremvise en billet på telefonen. Hvis telefonen er ødelagt eller løbet tør for strøm, gives en kontrolafgift. Hvis applikationen slettes fra telefonen, kan den installeres igen. Gyldige billetter købt på samme telefonnummer vil blive indlæst igen, hvis applikationen installeres igen.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415-app'en:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet
- cykelbillet
- 24 timers-billet
- City Pass (til 24 og 72 timer)
- DSB1' tillæg
- evt. kampagnebilletter
- klippekort

I applikationen kan du under "Billetter" se din seneste rejsehistorik. En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er bestilt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager.

#### **Pris**

Mobilbilletter koster det samme som almindelige billetter plus almindelig SMS takst ved køb via SMS og datatrafikafgift ved køb via mobilt internet og internet.

#### **Ombytning eller ændring**

Mobilbilletter kan ikke ombyttes eller ændres.

#### **Refusion**

Mobilbilletter købt via 1415 og 1415.dk kan ikke tilbagebetales, fordi de er købt til øjeblikkelig forbrug. Billetter købt i forsalg via [www.1415.dk](http://www.1415.dk) kan tilbagebetales indtil 24 timer før gyldighed ved henvendelse til kundecentret.

#### **Kontrol**

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker."

#### ***Den konkrete sag:***

Det er et grundvilkår for rejse med kollektiv transport i Danmark, at passagerens billet er betalt inden rejsen påbegyndes. Dette vilkår er ikke et urimeligt kontraktvilkår, og der er intet grundlag for at tilsidesætte vilkåret hverken efter aftalelovens § 36 eller andre retsregler.

Klageren havde kl. 09:59 med MasterCard forsøgt at købe et klippekort til 150 kr.

Denne ekspedition blev imidlertid ikke gennemført, og kl. 10:06 bestilte klageren via applikationen 1415 Hovedstaden et klippekort til 150 kr. som blev betalt med hans dankort. Ifølge beskeden på telefonen ville der kunne gå op til 5 minutter efter modtagelsen, før klippekortet kunne anvendes.

Når klippekortet er klar til brug, fremkommer en rød cirkel med tallet 20 ud for applikationens klippekortpiktogram i bunden af telefonskærmen. Dette var ikke sket i klagerens tilfælde, da han ifølge det oplyste gik i gang med bestille en billet.

Klagerens oplysning om, at han bestilte en billet til 3 zoner, som genererede beskeden: "*Udsteder Billetten. Din bestilling er modtaget og du vil modtage en billet inden for kort tid*" er ikke underbygget af de elektroniske logs fra den pågældende morgen i Unwire. Heraf fremgår det, at det er bestillingen kl. 09:59, som ikke gennemføres, og som kl. 12:00 står anført i systemet, som at billetten ikke er bekræftet inden for tidsrammen.

Ankenævnet har fra Unwire fået oplyst, at i de tilfælde, hvor den ovennævnte besked kommer om, at billetten udstedes, vil dette kunne stå i applikationen i op til 2 timer.

Unwire har desuden oplyst, at der ikke kun i de tilfælde, hvor der er en gyldig billet, fremkommer en rød cirkel med 1-tal ud for piktogrammet billet i bunden af applikationen, men at dette også sker, når en billet er "in order" – altså når der er *bestilt* en billet selve i applikationen, uanset om bestillingen ikke effektueres efterfølgende.

Det er ankenævnets opfattelse, at så længe passageren får den upræcise og fejlagtige besked om, at bestillingen af billetten er modtaget, og at billetten vil blive udstedt inden for kort tid, kan passageren ikke tro andet end, at bestillingen er gået fint igennem. Også selv om det står anført, at betalingen endnu ikke er gennemført. Ankenævnet bemærker, at det er urimelig lang tid, at applikationen står med den pågældende tekst og giver passageren det fejlagtige indtryk, at billetten er under udstedelse.

Klageren steg imidlertid i strid med rejsereglerne om bord på metroen uden at have modtaget en billet og uden at have betalt for rejsen.

Det var derfor i kontrolsituationen berettiget, at Metro Service udstedte en kontrolafgift til klageren.

Imidlertid finder ankenævnet, at det - som følge af de upræcise og fejlagtige meddelelser, som gives til brugerne af applikationen, der kan komme til at vente i op til 2 timer på en mulighed for på ny at købe en billet via applikationen, og som følge af, at flere passagerer med udfasning af klippekort må antages at skulle anvende en applikation til billetkøb - i en situation som den foreliggende, hvor det efterfølgende kan dokumenteres, at pågældende havde købt et klippekort og troede, at han derefter korrekt havde bestilt klip på dette klippekort, ikke skal lægges passageren til last, at vedkommende, fordi man ikke får en præcis og hurtigere besked om, hvad baggrunden er for at det konkrete billetkøb ikke er effektueret, stiger på bus, tog eller metro uden først at have modtaget en bekræftet billet på telefonen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Da klageren ikke har betalt for rejsen, skal han til Metro Service betale prisen for 3 zoner, som han har oplyst, at han forsøgte at købe billet til.

Parterne bag mobilbilletsystemet henstilles til at ændre beskeden til slutbrugeren, således at det tydeliggøres, at systemet ikke er i gang med at udstede en billet, og at det præciseres i de tilfælde, hvor bestillingen ikke går igennem, hvad dette skyldes.



Det bør desuden understreges, at hvis der ikke leveres en mobilbillet, må man ikke stige på bus, tog eller metro.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da klageren begik en fejl ved at stige om bord uden billet, og da der er tale om en betydelig fravigelse af kravet om, at passageren inden påstigning skal have modtaget mobilbilletten på sin telefon, opkræves Metro Service ikke 10.000 kr. i gebyr for tabt sag i ankenævnet.

Da klageren i det væsentlige har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 13. januar 2015



Tine Vuust  
Nævnformand