

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0101

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. – SMSbillet

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. maj 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. maj 2009

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at han den 6. maj 2009 skulle med Metroen fra Bella Centret og havde et månedskort til zone 1 og 2, hvorfor han skulle bruge en tillæggsbillet til tuen. Han forsøgte mindst 5 gange at bestille en SMSbillet, men fik enten intet svar eller besked med følgende ordlyd: "Vi har modtaget din bekræftelse for sent, eller også har du ikke bestilt en billet. Send din bestilling til 1415".

Ifølge klageren havde han flere gange før haft problemer både i metroen og S-toget med SMSbilletsystemet, og i disse tilfælde havde gjort en steward eller S-togsrevisor opmærksom på problemet, og de havde altid været meget forstående overfor problemet, og ikke gjort en større sag ud af det. Da han endvidere havde oplevet, at SMSbilletterne først kom ca. 3-4 min. efter at han havde bestilt dem, steg han på Metroen, idet han regnede med, at billetterne var på vej.

Ved billetkontrol ved Sundby station forklarede klageren sagen for stewarden, men blev klokken 18.15 pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Ifølge klageren tikkede der 2 af de bestilte billetter ind på hans mobil, mens han gav sine personoplysninger til brug for kontrolafgiften. Klageren gjorde stewarden opmærksom herpå og denne henviste ham til kundeservice.

Kundeservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at billetteringen skulle ske før ombordstigning.

I de fælles rejseregler for Bus, S-tog og Metro er anført følgende om SMSbillet:

Generelle regler

Ultimo januar 2009 kan alle med mobiltelefon købe SMS-billet, uanset abonnement eller teleselskab – også hvis man har taletidskort (hvis der er penge nok på) – undtagen: • telefoner, der er spærret for køb via SMS (såkaldt indholdstakserede SMS'er eller spærret for denne tjeneste)

- telefoner med udenlandsk abonnement
- telefoner med Telia-taletidskort

Visse mindre teleselskaber kan desuden være undtaget (hør hos teleselskabet)

Gyldighedstid

Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens udløbstid, der skrives på SMS-billetten. Billetten begynder at gælde, når kunden bestiller den på sin mobiltelefon. Hvis billetter med forskellig gyldighedstid (f.eks. en almindelig billet og en cykelbillet) slås sammen til en billet er det den laveste gyldighedstid der gælder.

Køb af billet

Billetkøb sker ved, at kunden sender en SMS til 1415 med sin billetbestilling. Trafikselskaberne sender herefter en SMS, som repeterer det bestilte. Denne SMS skal kunden bekræfte. Først herefter modtager kunden den endelige SMS-billet. Der kan købes disse typer billetter - almindelige billetter til voksne og børn (med eller uden nattillæg)

- tilkøbsbilletter
- cykelbilletter

Hvis kunden svarer JA til 1415 accepteres det at leveringen starter umiddelbart herefter. Dermed bortfalder fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven.

Købes flere billetter, sendes de i hver sin SMS.

Billetten skal være købt og modtaget på telefonen inden kunden stiger på bus, tog eller metro.

Hvis kunden ikke modtager en SMS-billet efter få minutter skal der bestilles en ny SMS-billet. Eller der skal købes billet i automat, hos chaufføren eller i billetsalget.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at Metroservice slet ikke forholder sig til den konkrete eftermiddag, hvor sagen opstod fordi SMSbillet-systemet ikke virkede som det skulle,

at det må være Metroselskabets (og de andre offentlige trafikselskabers) ansvar, at kunderne altid har mulighed for at købe billetter,

at han den pågældende dag ikke havde sin pung med sig, så den eneste mulighed for et billetkøb var SMSbillet-systemet, som han har brugt mange gange, fordi det er så nemt og brugervenligt,

at Metroservice indirekte beskylder ham for at snyde, hvilket på ingen måde er tilfældet –han havde flere gange i god tid inden rejsens start forsøgt at bestille en billet via 1415, og fik næsten hver gang en fejlbesked tilbage, som om han ikke havde bestilt en billet. Disse fejlbeskeder kan fremvises,

at han som flittig bruger af hovedstadens kollektive transportmidler flere gange har oplevet problemer med systemet og ved, at der nogle gange er flere minutters forsinkelse på billetterne, samt

at dette var baggrunden for, at han gentog sin bestilling flere gange i vished om, at billetten på et tidspunkt nok skulle gå igennem. Hvilket jo også var tilfældet, idet han modtog to billetter, mens han blev kontrolleret.

Indklagede: Fastholder kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører, som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at den rejsende selv skal sikre sig at være i besiddelse af billet eller kort, der er korrekt stemplet og gælder til hele rejsen, ligesom der ved billetkontrol skal kunne fremvises gyldig billet eller kort på forlangende,

at i den konkrete sag, hvor det ikke er lykkedes at købe SMSbillet inden om bord stigning, måtte kunden have købt billet eller klippekort i en billetautomat, som forefindes på stationerne, samt

at påstigning uden gyldig billet altid sker på eget ansvar og ved billetkontrol, hvor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, vil der altid blive udstedt en kontrolafgift.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metroservice har efter anmodning indsendt udskrifter fra Unwire, der leverer SMSbilletter, vedrørende klagerens bestillinger. Af disse fremgår, at der er bestilt billet kl. 18:10:42, 18:18:51 og 18:20:54, hvilke billetter ikke er modtaget af klageren. Der er endvidere bestilt en billet kl. 18:19:51, som er modtaget på klagerens telefon kl. 18:20:56 og en billet kl. 18:22:21, som er modtaget på klagerens telefon kl. 18:22:59.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I medfør af § 2, stk. 2 i lov om jernbanevirksomhed mv., er der udstedt bekendtgørelse nr. 442 af 7. juni 2002 om den københavnske Metro. I bekendtgørelsens § 11, er det fastsat, at driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser.

I Metroens forretningsbetingelser pkt. 6, fremgår følgende: "Alle kunder skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse.

I de fælles rejseregler om SMSbillet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

Det er uomtvistet, at klageren steg på Metroen uden at have modtaget den billet på SMS, som han havde forsøgt at bestille.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved at påbegynde rejsen uden gyldig rejsehjemmel.

Selv om klageren efter det oplyste modtog mindst én SMSbillet under kontrollen, hvilket i øvrigt ikke bekræftes at de tidspunkter, der fremgår af udskrifterne fra Unwire, kan dette efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, idet betingelsen om at være i besiddelse af gyldig billet ved rejsens begyndelse ikke var opfyldt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal opfylde afgørelsen inden 30 dage efter modtagelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 1. december 2009



Tine Vuust
Nævnformand