

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0283

**Klageren:** XX  
2750 Ballerup

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Sms-billet ikke modtaget før påstigning.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 8. april 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 6. august 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 25. marts 2012 med metroen fra Kastrup station mod Nørreport station. Klageren bestilte til brug for rejsen en sms-billet har anført følgende: *"Da jeg modtog "DETTE ER IKKE EN BILLET" bekræftede jeg ved at svare "JA" i en sms og steg herefter på metroen. Mobiltelefonen lagde jeg i lommen og satte mig en "afdeling" med 4 x 2 dobbeltsæder. Idet jeg lige har sat mig kommer en kontrollør og jeg tager min telefon op af lommen og ser så at billetten ikke er kommet endnu. Idet jeg lige har sat mig kommer en kontrollør og jeg tager min telefon op af lommen og ser så at billetten ikke er kommet endnu. Jeg aner på dette tidspunkt ikke at der er noget galt og fortæller uden fjendtlighed, at jeg sendte bekræftelsen på købet inden jeg steg på for under et minut siden ca. og jeg viser ham sms-korrespondancen. Så modtager jeg højlydt sms-billetten, hvorefter han så gør mig opmærksom på at det ikke er godt nok. Jeg fortæller ham at jeg ikke var klar over, at jeg skulle have modtaget billetten inden påstigning."*

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 23:37 mellem Kastrup station og Amager Strand station for manglende billet. Følgende er anført i den elektroniske kontrolafgift:

<TicketType>Intet forevist</TicketType>

<Note>pax seiger hun venter på sms billet under billetering men jag forklare hendes at hun skulle modtaget billet inden påstigning ombord på toget seiger hun havde travlt og og skulle med den toget </Note>

Klageren anmodede den 8. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet der gik mindre end 10 sekunder mellem, hun mødte metrostewarden, til hun modtog sms-billetten, og at kontrolløren end ikke havde taget sin blok eller PDA frem. Hun anførte, at der i metroen sad tre personer, som alle overværede billetteringen, og som fandt denne så uforståelig, at de blandede sig, samt at det tydeligt fremgik af hendes ansigtsudtryk samt af det forhold, at hun havde telefonen i lommen, at hun ikke forsøgte at snyde. Klageren fik ved telefonisk henvendelse til Metro Service oplyst, at såfremt hun havde løbet ned i den anden ende af metroen, og metrostewarden således først havde kontrolleret hende 15 sekunder senere, hvor hun havde modtaget sms-billetten, havde hun ikke fået en kontrolafgift. Klageren fik ligeledes oplyst, at "bordet fanger" ved bestillinger af sms-billet, hvorfor hun ikke havde mulighed for at returnere billetter ved påstigning, da hun havde bekræftet købet inden hun steg på metroen. Klageren anførte, at der i sms-billetten var oplyst, at denne var gyldig fra klokken 23:33, samt at hun ikke før købet havde fundet det nødvendigt at læse "brugsanvisningen" til sms-billetter, men at havde hun kendt til reglen om, at sms-billetten skal være modtaget før påstigning, havde hun uden tøven ventet på den næste metro. Klageren anførte desuden, at hun i kontrolsituationen følte sig ydmyget, forurettet og meget krænkede, da metrostewarden ikke var særlig human, samt at kontrolafgiften ramte hende hårdt økonomisk, og at hun handlede i god tro.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 12. juni 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt reglerne for køb af sms-billetter, hvorefter sms-billetten skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning.

## Udskrift fra Unwire:

### Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
25. marts 2012, 23:33:27	Billet bestilt	←	Kastrup 2 DETTE ER IKKE EN BILLET
25. marts 2012, 23:33:27	Sender validerings SMS	→	Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 4 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
25. marts 2012, 23:33:33	Validerings SMS modtaget	→	
25. marts 2012, 23:34:03	Billet venter	←	Ja
25. marts 2012, 23:34:03	Billet sendes		
25. marts 2012, 23:34:03	Sender betaling		
25. marts 2012, 23:34:05	Betaling færdig		Gyldig fra 23:33 25.mar.2012 1 Voksen Billet Fra zone 4 i 2 zoner (V-DE5) Udløber 00:48 26.mar.2012 Hovedstadsområdet
25. marts 2012, 23:34:05	Sender billet	→	+673749233+ +640925732+ +303707970+ +573090603+  DGBD8CGC25702K2333  00:48-V-362 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
25. marts 2012, 23:35:30	Billet modtaget	→	

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at sms-billetten blev modtaget stort set samtidig med kontrollen,

at hun handlede i god tro, og ikke havde til hensigt at snyde,

at hun havde bekræftet købet inden påstigning og ikke havde nogen returret ved påstigning, hvorfor hun ingen mulighed for ikke at betale, hvad rejsen kostede,

at Metro Services svar virker som et standardsvar, der ikke forholder sig særligt til hendes klage,

at det fremgår af de oplysninger hun fik ved telefonsamtale med Metro Service, at end ikke Metro Services medarbejdere kender reglerne om, at billetten skal være modtaget inden påstigning,

at hun ikke havde sat sig ind i vigtigheden af, at billetten skal være modtaget inden påstigning,

at der burde være plads til at lave en lille fejl under en rejse med metroen, uden at man som studerende skal pålægges en enorm stor kontrolafgift, samt

at det ikke virker som om, at Metro Service har taget stilling til alle sagens forhold i deres svar til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at det fremgår af rejsereglerne, at sms-billetter skal være modtaget inden påstigning, samt

at Metro Service ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes bevidst snyd eller, om passageren var i god tro, men forholder sig til fakta, hvilket i dette tilfælde vil sige, at klageren steg på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **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 jernba-

nevirkshedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer 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. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet om mobilbilletter:

#### "Mobilbilletter

##### Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billetens 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 SMS

Du køber 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
- klippekort

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

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.

En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvor den er købt til. 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.

De fleste med mobiltelefon kan købe Mobilbillet, uanset abonnement eller teleselskab – dog med undtagelse af:

- Telefoner der er spærret for køb via SMS (indholdstakserede SMS'er)
- Telefoner med udenlandsk abonnement
- Telefoner med Telia-taletidskort. Visse mindre teleselskaber kan desuden være undtaget (tjek hos dit teleselskab)
- Taletidskort med en saldo under det beløb man vil købe billet for

Køb af Mobilbillet via internet eller mobilt internet

Køb af Mobilbilletter via mobilt internet og internet, sker ved at du på 1415.dk bestiller og betaler for din Mobilbillet. På 1415.dk indtaster du dine rejseinformationer, hvilken telefon Mobilbilletten skal leveres til, og antal rejsende, og betaler derefter med betalingskort. Mobilbilletten leveres som en SMS billet til det valgte mobilnummer.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415.dk:

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

På 1415.dk kan du under "Mine bestillinger" se din rejsehistorik. Her kan du genbestille en billet og vælge at "vende" rejsen og købe en returbillet. Ved returrejser kan der fremkomme en anden pris end på udrejsen, afhængig rejserute og trafikkselskabernes takstsystem.

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

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. Mobilbilletter skal købes umiddelbart før de skal bruges. Du har dog ved køb af Mobilbillet via internettet mulighed for at forudbestille din billet med op til 14 dage.

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 betalingskort-betalinger for os, de er certificeret af Nets), og er ikke synlige for trafiksekskaberne. Kunden får adgang til dem ved fremtidige 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 gemte 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 bladere 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 fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af sms-billetter, at billetten skal være modtaget på mobiltelefonen inden påstigningen.

Ifølge klagerens egne oplysninger modtog hun først sms-billetten efter, at hun var steget på metroen. Klageren har således i modstrid med rejsereglerne valgt at stige på metroen, inden hun havde modtaget en gyldig sms-billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens skal fritages for kontrolafgiften.

På baggrund af det relativt store antal sager henstiller ankenævnet til Metro Service om at de i samråd med de øvrige trafikskaber i Hovedstadsområdet retter henvendelse til Unwire med henblik på at få indsat en tekst i den besked, som man modtager efter bestilling af sms-billetter, og som skal bekræftes med "JA", om, at den endelige sms-billet skal være modtaget på telefonen før påstigning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand