

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2014-0071**Klageren:** XX
3550 Slangerup**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende SMS-billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 22. december 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. februar 2014.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 22. december 2012 rejse med metroen sammen med sin 4-årige datter. Som rejsehjemmel var det klagerens hensigt at anvende en SMS-billet.

I følge klageren havde hun besvær med forbindelsen på sin telefon, hvorfor det varede lang tid, før hun kunne uploade billetten og feltet til at købe billetten. Mens de stod på perronen, og klageren ventede på at kunne godkende købet, løb hendes datter ombord på metroen. Klageren var derfor nødt til at følge efter, på trods af at hun hverken havde godkendt eller modtaget den endelige SMS-billet "*men stod med det hele klar, da kontrolløren kom.*"

Kl. 12:15 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren fortsat ventede på at godkende sit køb, blevet hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. På kontrolafgiften blev noteret:

```
<Cancelled>>false</Cancelled> <ChangedComment/> <PaymentReceivedByUser/> <Note>var ved at kibe  
sms billet tjekket kl 1214</Note> <TicketType>Intet forevist</TicketType> <SerialNumber/>
```

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 5. februar 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at det af rejsereglerne fremgår, at en SMS-billet skal være modtaget inden

påstigningen samt at kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:15, mens der på klagerens telefon den pågældende dag først er registreret bestilling og køb af SMS-billet kl. 13:35.

Udskrift fra Unwire fra klagerens køb af SMS-billet:

11	Søndag 5. januar 2014, 00:08	2 zoner voksen	Applikation	Dankort
11	Søndag 22. december 2013, 15:36	2 zoner voksen	Applikation	Dankort
11	Søndag 22. december 2013, 13:35	2 zoner voksen	Applikation	Dankort
11	Lørdag 21. december 2013, 03:53	7 zoner voksen	Applikation	Dankort
11	Onsdag 11. december 2013, 14:12	2 zoner voksen	Applikation	Dankort

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

at hun havde valgt at tage metroen ind mod byen sammen med sin datter på 4,5 år. Hun startede sin mobilbillet applikation inden indstigning, og valgte billetten og var ved at indtaste sin kode, da datteren så metroen og løb ind i den,

at hun valgte at løbe efter hende, vel vidende om, at hun ikke havde købt billetten endnu, da hun manglede at taste de sidste cifre i koden,

at beklageligvis står der en steward idet hun sætter foden ind i metroen, hvilket resulterer i en kontrolafgift,

at hun udmærket er klar over, det er hendes ansvar som passager i metroen at sørge for at have gyldig billet inden påstigning, og at det er hendes ansvar som mor, at have styr på sin datter. Desværre vil 4-årige ikke altid høre efter, og derfor valgte hun at løbe efter datteren ind i metroen, selvom hun manglede at taste de sidste cifre i sin kode før billetten er godkendt, da alternativet er, hun ellers vil køre med metroen alene,

at metro stewarden der udskrev kontrolafgiften forklarede, at hun ikke behøvede at gennemføre købet af den billet, hun var ved at godkende, eftersom hun havde fået en afgift. Derfor er næste billet først registreret igen kl. 13:35,

at hun håber at Metro Service vil annullere kontrolafgiften, idet den er et resultat af langsom internetforbindelse og en trodsig 4-årig med selektiv hørelse. Hun er meget uforstående overfor, hvorfor Metro Service ikke har kommenteret på det faktum endnu, men i stedet fuldstændig har ignoreret dette,

at havde hun tastet de sidste cifre, så havde datteren på 4 år, taget metroen alene - også havde sagen evt. fået fatale konsekvenser for datteren og hende,

Hvorfor kan man fra metroen side ikke se gennem fingre med denne episode, når hun som mor kommer løbende ind i metroen efter sit barn med mobilen i hånden og blot mangler at indtaste de to sidste cifre, hvilket hun viste den pågældende kontrollør, som i øvrigt bad om gyldig billet i det øjeblik, hun satte foden ind i metroen?

at man fra ankenævnet side burde tænke over og i det mindste kommentere på det faktum, at hvis hun havde tastet koden til fulde inden påstigning, så var datteren rejst alene med metroen, samt

at hun på inden måde ønskede at snyde men blot at sikre mit barns sikkerhed.

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

at 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på alle stationer. Endvidere henvises til Rejsereglerne på www.1415.dk.

at når der benyttes SMS-billet, skal denne være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning,

at i denne konkrete sag anfører klageren selv i sin første henvendelse blandt andet: *"... jeg stod med det hele fremme, og klar til godkendelse, da kontrolløren kom. Min datter på 4 år, løb ind i metroen på Vanløse, så derfor løb jeg efter hende, selvom vi skulle have ventet på den næste, nu hvor mit net var så langsommeligt. ..."* Klageren anfører således selv, at være steget på uden gyldig rejsehjemmel, hvilket understøttes af historikken fra Unwire,

at kontrolafgiften er udstedt den 22. december 2013, kl. 12:15, mens SMS-billetten er bestilt kl. 13:35 jf. Unwire,

at når passagerer færdes med børn på stationen, er det meget vigtigt, at de selv har styr på børnene, så disse ikke kommer til skade eller – som i dette tilfælde – stikker af fra den voksne,

at Metro Service i sagsbehandlingen ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, og der er ikke mulighed for at vurdere, om der i den konkrete sag er handlet i god eller ond tro – men alene til, **om** der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel eller ej, samt

at når de ikke kan "se gennem fingre med denne episode", skyldes dette hensynet til øvrige passagerer, samt et ønske om at behandle alle ens.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service har foretaget høring af stewarden der har udtalt følgende:

jeg mindes ikke noget om et barn der løb ind, men når jeg skriver tidspunkt på er det fordi passageren først begynder at købe billet når de ser mig.

Jeg starter ikke billettering at et tog før dørene er lukket.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditions-gebyr 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.

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.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen:

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.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Af reglerne om mobilbilletter fremgår det, at billetten skal være modtaget på passagerens telefon inden ombordstigning.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel den 22. december 2013 kl. 12:15 kunne hun ikke forvise en gyldig SMS-billet, idet en sådan ifølge Unwire hverken var bestilt eller leveret.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens datter løb ind i metroen, inden klageren fik gennemført sit køb af SMS-billetten, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder på dette grundlag, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævningsformand