

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0055**Klageren:** XX
2700 Brønshøj**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift nedsat til 100 kr. for manglende forevisning af SMS-billet ved kontrol.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 6. december 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 11. marts 012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 4. august 2012 fra Nørreport station med metroen og bestilte kl. 18:43 en sms-billet. Billetten bekræftede han kort efter, og ifølge Unwire modtog klageren billetten på sin mobiltelefon kl. 18:44.

Klageren, der havde travlt, valgte at stige på metroen uden at tjekke modtagelsen af sms-billetten. KL. 18:49 var der kontrol af hans rejsehjemmel og da klageren ikke kunne forevise den modtagne sms-billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er noteret "*intet forevist*".

Klageren modtog den 5. december 2012 en betalingspåmindelse fra Metro Service på i alt 850 kr. inkl. et rykkergebyr på 100 kr. og anmodede den følgende dag om annullering af kontrolafgiften, idet han ikke havde modtaget sms-billetten, selv om pengene for billetten var trukket på hans konto.

Metro Service henviste i deres svar af 1. marts 2013 til klageren til selvbetjeningsprincippet. Endvidere nedskrev de kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 100 kr. i følgende brev: "

Kan der ikke fremvises gyldigt kort eller billet på forlangende, udskrives en kontrolafgift. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

I tilfælde hvor billetten er modtaget inden påstigning, men ikke kunne fremvises, fordi SMS'en fejlagtig er blevet slettet, mm, kan kontrolafgiften nedskrives til kr. 100,-.

Da vi vurderer at billetten er modtaget før påstigning, men ikke har kunnet fremvises, har vi derfor valgt at nedskrive kontrolafgiften til 100 kr. og vi vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

”

Udskrift fra Unwire:

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
4. august 2012, 18:43:25	Billet bestilt	←	1 2
4. august 2012, 18:43:25	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
4. august 2012, 18:43:36	Validerings SMS modtaget	→	
4. august 2012, 18:43:46	Billet venter	←	Ja
4. august 2012, 18:43:46	Billet sendes	→	Cyldig fra 18:43 04.aug.2012 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-C24) Udløber 19:58 04.aug.2012 Hovedstadsområdet 19:58-V-232 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
4. august 2012, 18:43:46	Sender billet	→	
4. august 2012, 18:44:13	Billet modtaget	→	
4. august 2012, 18:44:13	Betaling færdig	→	

Billede af klagerens telefon:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker ekspeditionsgebyret på 100 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han bestilte en sms-billet før han gik ned på Nørreport Metro station, men aldrig modtog billetten,

at da han havde en aftale måtte de løbe ned efter metroen, og da pengene var hævet på hans mobilregning (har han billede af, med tid og dato + bestillings-sms'en) så havde han jo købt varen, men den blev bare aldrig leveret,

at det er forståeligt, at stewarden gav han en kontrolafgift, da han jo ikke kunne vise en billet, men at Metro Service efter flere henvendelser ignorere hans klager og sender ham ekstra gebyr, for så til sidst at "nedskrive" kontrolafgiften, er uforståeligt, idet han jo havde betalt for billetten,

at han aldrig modtog sin billet, for så ville han jo bare have vist den til stewarden,

at det er fair, at de udsteder bøden på stedet, det jo ikke stewardens job at dømme om hans historie er sand eller ej, men efterfølgende, når han har bevis på, at billetten er købt, og de har trukket pengene, burde de tage det til følge,

at han ikke vil have de 24 kr. retur og have en gratis tur, men at det ikke er hans skyld at sms-systemet ikke er lavet ordentligt, og derfor ikke kan levere den købte vare.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af ekspeditionsgebyret på 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigen er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på stationerne.

at i dette tilfælde er følgende fakta noteret:

Kl. 18:43:25	SMS billet er bestilt
Kl. 18:44:13	Billet er modtaget på telefonen
Kl. 18:49:00	Klageren er billetteret og kontrolafgift er påbegyndt udstedt.
Kl. 18:49:49	Kontrolafgift er færdigudstedt

at klageren derfor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, som det fremgår af metroens rejseregler:

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. 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 Metrostationerne 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. Stewards 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 abonnementskort
- personens identitet er korrekt

at på baggrund af klagers henvendelse og idet at Metro Service anerkender at billetkøbet er sket inden påstigning (på baggrund af data fra Unwire) er kontrolafgiften nedskrevet til 100 kr., i overensstemmelse med ankenævnets beslutning i sagsnr.: 2009-0130 og 2009-0166, som begge er sammenlignelige i denne sag,

at i øvrigt henvises til metroens rejseregler, hvor det under afsnittet "Billetkontrol og misbrug" fremgår:

Metroen kan i øvrigt, som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift, opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. (Gældende per januar 2013). Hvis ekspeditionsgebyret ikke betales til den angivne frist, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk.

samt

at Metro Service anerkender at klageren havde købt en billet, men at han ikke kunne fremvise den på forlangende. Klageren skriver, at han ikke havde modtaget billetten, hvorfor han så ikke burde være steget ombord.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 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.

Af rejsereglernes bestemmelser omhandlende mobil-billetter fremgår det, at man skal bekræfte sin sms-billet ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke

bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen. Desuden er det anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin sms-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Rejsereglerne beskriver af sms-billetkøb:

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
- tilkøbsbilletter
- cykelbilletter

Hvis kunden svarer JA til 1415 accepteres det at leveringen sker 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.

Den konkrete sag:

Det følger af rejsereglerne, at sms-billetter skal være bekræftet og modtaget inden påstigning på metroen. Klageren havde ikke modtaget sin sms-billet inden påstigning, hvorfor han i kontrolsituationen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Imidlertid fremgår det af udskrifterne fra Unwire, at klagerens billetkøb allerede kl. 18:44 var gået igennem, og klageren burde derfor have modtaget sin sms-billet på dette tidspunkt, hvilket er fem minutter før kontrolsituationen, hvis ekspeditionen var forløbet planmæssigt.

De af Metro Service omtalte sager 2009-0130 og 2009-0166 omhandler manglende forevisning af sms-billetter, idet passagerens mobiltelefon var løbet tør for strøm. Disse forhold beroede på en fejl hos passageren og ikke i selve sms-billet-systemet.

I den konkrete sag tyder intet på, at fejlen ligger hos klageren, idet der ikke er oplysninger om, at klageren er kommet til at slette billetten, eller at klagerens telefon manglede strøm.

Metro Service har erkendt, at klagerens billet ifølge systemet blev modtaget på hans telefon kl. 18:44.

De nævnte ankenævnsager er derfor ikke sammenlignelige med denne sag.

Hvis klageren inden påstigning havde opdaget, at han ikke havde modtaget den bestilte sms-billet, skulle han i følge rejsereglerne have bestilt en ny billet. Da det imidlertid fremgår af rejsereglerne, at fortrydelsesretten bortfalder ved accept af købet, ville dette have medført, at klageren i den

konkrete sag ville være endt med at betale dobbelt for sin rejse uden mulighed for efterfølgende refusion.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke skal bære ansvaret for den manglende modtagelse/forevisning af sms-billetten.

Metro Service skal derfor frafalde kravet om ekspeditionsgebyret på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævne.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand