

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0374**Klageren:** XX  
1970 Frb. C.**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, idet køb af mobilbillet via applikation ikke var gennemført.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 14. juli 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. november 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 14. juli 2012 med metroen fra Forum station mod Lufthavnen. Klageren havde købt et klippekort via Mobilbilletter applikationen.

I metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og ifølge klageren forklarede han stewarden, at han havde købt billet, men endnu ikke modtaget den. Stewarden afventede lidt tid og udskrev derefter en kontrolafgift for manglende billet.

Kontrolafgiften er påbegyndt udstedt kl. 11:03. I følge udskrift fra Unwire var klagerens billet bestilt kl. 11:04 og afsendt kort efter. Billetten blev modtaget på klagerens telefon kl. 11:09.

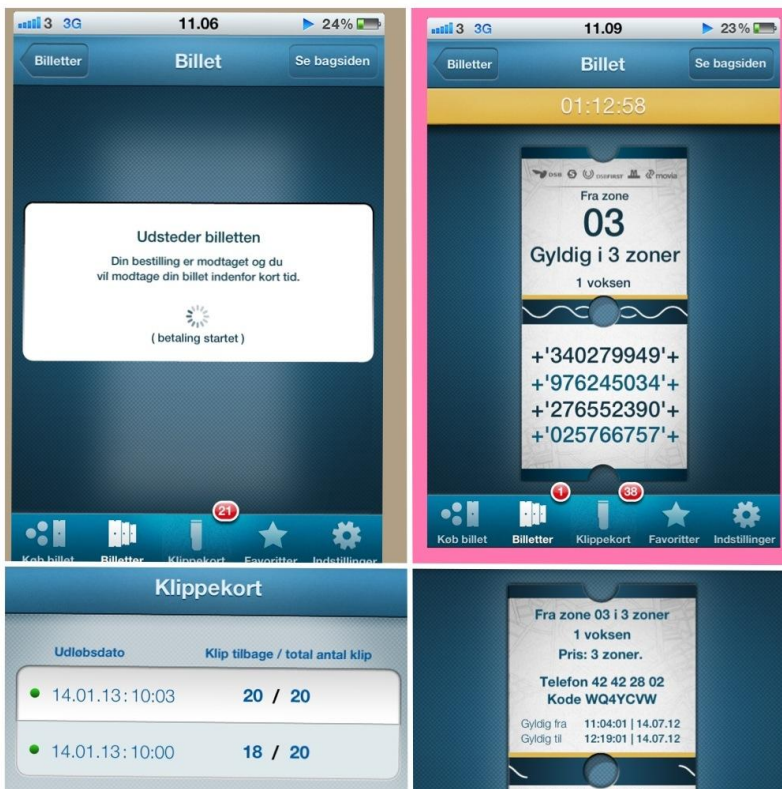
På kontrolafgiften er noteret "*intet forevist*".

Klageren anmodede den samme dag Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet app'en som han købte billetten igennem ikke fungerede, og at den i stedet for at afslutte købet "stod og loadede billetten". Metro Service afviste klagerens anmodning med henvisning selvbetjeningsprincippet, samt at billetter købt via mobiltelefon skal være modtaget inden påstigning, da der kan være forsinkelser på de forskellige mobilnetværk.

**Udskrift fra Unwire ser således ud:**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
14. juli 2012, 11:04:01	Billet bestilt		Gyldig fra 11:04 14.jul.2012 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 3 zoner (V-DC4) Udløber 12:19 14.jul.2012 Hovedstadsområdet
14. juli 2012, 11:04:02	Billet sendes	→	+ '340279949'+ + '976245034'+ + '276552390'+ + '025766757'+  WQ4YCVWG14121K1104
14. juli 2012, 11:04:02	Sender billet	→	12:19-V-023 Pris 3 zoner Tilbage 38 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415

**Billede af billet fra klagerens telefon:**



**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han netop havde købt et klippekort via Mobilbilletter app til iPhone, og da metroen nærmede sig købte han straks en 3-zoners billet og hoppede på. Bag ham steg en steward også på metroen,

at han gjorde stewarden opmærksom på, at han havde købt billetten, men at den pludselig blot stod og loadede for kvitteringen. Han tilbød at hoppe af igen, men stewarden var flink og kunne godt vente. Da metroen satte i gang loadede app'en fortsat. Stewarden sagde pludselig i stedet, at han ville udstede en kontrolafgift. Imens han skrev, gik kvitteringen i midlertidig igennem. Stewarden fastholdt kontrolafgiften og opfordrede ham i stedet til at klage,

at den tekniske fejl gjorde, at han kl.11:06 modtog en kontrolafgift, mens billetkvittering viser 11:03 (altså inden påstigning). Metro Service har i deres afslag på klagen ikke forholdt sig til dette,

at flere han har talt med oplever tekniske problemer med Metroens app. Dette bør passagerne ikke bøde for,

at billetten blev bestilt i sekunderne efter, at han havde fået "tanket op" ved at købe yderligere 20 klip kl.11:03. Hvilket kan bekræftes af vedlagte fotos. Kl. 11:00 købte han 20 klip, men da kvitteringen udeblev, købte han yderligere 20 klip 3 minutter efter. Han troede at købet ikke var gået igennem, og opdagede til sin ærgrelse bagefter, at han nu havde købt dobbelt. Metroen har ikke i deres afslag kommenteret på dette, selvom det beviser, at deres kvitteringer ikke kom frem i tide. Det er således ikke korrekt, når de svarer, at systemet fungerer, blot fordi de ikke officielt har registreret fejl i systemet,

at 10-15 sekunder efter at han havde fået kontrolafgiften i hånden gik kvitteringen igennem,

at han har forståelse for Metro Services argumenter om, at kvittering skal være i hånden inden ombordstigning, men at han ikke ville spille sin tid og andres på at anke en sag, hvis ikke han var uenig i, hvad der virkelig er hændt,

at han ærligt havde købt billetter for værdi af små 300 kr. hos metroselskabet inden ombordstigning, og alligevel blev straffet med 750 kr. oveni, samt

at han på forhånd havde gjort alt muligt for at køre ærligt med toget ved at købe (2 gange) klippekort og billet inden ombordstigning, og melde ud til kontrolløren. Da købet stod og loadede i applikationen, valgte han at blive indenfor da dørene lukkede, men den tekniske fejl forhindrede kvitteringen i at komme frem.

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

at metroen kører som de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning og på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, hvilket fremgår af Metroens Rejseregler,

at i de situationer hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.,

at det fremgår af udskriftet fra Unwire, at billetten er bestilt kl. 11:04:01 og fremsendt til levering hos klageren kl. 11:04:02,

at billetten bestilles kl. 11:04:01, men kontrolafgiften er påbegyndt udstedt allerede kl. 11:03:00. Klageren er således blevet billetteret, uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, allerede inden kl. 11:03:00,

at som det fremgår af rejsereglerne for brug af sms-billetter, skal billetten være modtaget på mobilen **inden** påstigningen.

#### **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 blade 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.

at af udskriften fra Unwire fremgår det, at der ingen systemmeddelelser er anført - det vil sige ingen registrerede fejl på systemet, samt

at klageren således er steget om bord uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor at kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag.

#### **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 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 rejsereglerne omhandlende billet og kort for hovedstaden fremgår det følgende om billetter købt via app;

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 fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Det fremgår af sagen, at kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 11:03, og at klageren ifølge Unwire bestilte sin billet kl. 11:04. Det var derfor ikke muligt for klageren at forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Ankenævnet finder ikke grundlag for at til sidesætte den elektroniske log for kontrolafgiften.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker desuden, at når en person er steget om bord på metroen, er vedkommende at betragte som passager og skal derfor kunne forevise gyldig rejsehjemmel. En kontrolafgift kan derfor ikke undgås ved at stige af metroen igen.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand

