

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0383

**Klageren:** XX  
2500 Valby

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Mobil-billet via applikation ikke modtaget før påstigning.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 20. august 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 31. oktober 2012.

### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 20. august 2012 med metroen. Ifølge klageren havde hun som rejsehjemmel et periodekort til 2 zoner, og havde desuden købt to tillægszoner på sit mobilklippekort via en Mobilbilletapplikation.

Klokken 18:35 mellem Amager Strand station i zone 03 og Nørreport station, blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zoner på periodekort. Følgende blev anført på den elektroniske kontrolafgift:

<Note>pax ven vil ikke samarbejde løbet væk fra mig</Note>

<TicketType>Intet forevist</TicketType>

Cause>Mgl zoner - ABK</Cause>

Klageren har anført følgende om billetteringen: *"...lige efter indstigning kommer en kontrollør og vil tjekke mig – APPEN står og tænker og tænker, da jeg vil vise ham min billet, MEN den tænker i en uendelighed og han udskriver mig en bøde, selvom jeg forklarer at jeg altså har købt og betalt via klippekortet på appen."*

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde købt billet til to ekstra zoner med Mobilbillet applikationen, som gik igennem klokken 18:39. Klageren anførte, at applikationen tænkte længe, og at billetten først blev modtaget, efter at metrostewarden havde udskrevet kontrolafgiften, men at stewarden var ligeglad med mobilbilletten.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 10. oktober 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet samt reglerne for brug af sms-billetter og -klippekort, hvorefter billetten skal være modtaget på mobilen før påstigning. Metro Service anførte, at billetten var blevet modtaget efter påstigning på metroen.

## Udskrift fra Unwire:

### Billet detaljer

Telefonnummer:  
Status: AFLEVERET  
Bestillingskanal: Applikation  
Betalingskanal: Klippekort  
Kontrolkode: D5V6RYTH20353K1839  
Serial kode: D5V6RYT  
Billettype: Voksen  
Pris: 0,00 DKK  
Købstidspunkt: Mandag 20. august 2012, 18:39  
Operatør: 3

### Transaktion detaljer

Status: NUL

### System meddelelser

Der er ingen system meddelelser

### Planlagte service vindue

Ingen planlagte service vinduer

### Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
20. august 2012, 18:39:56	Billet bestilt		Cydlig fra 18:39 20.aug.2012 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 2 zoner (N-IKG) Udløber 19:54 20.aug.2012 Hovedstadsområdet
20. august 2012, 18:39:57	Billet sendes	→	
20. august 2012, 18:39:57	Sender billet	→	

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at kontrolafgiften ikke blev udstedt klokken 18:35, men klokken 18:42, hvilket også fremgår af kontrolafgiften,

at mobilbilletten blev købt og betalt på Ørestad station, inden kontrolafgiftens udstedelse,

at Metro Service ikke forholder sig til problemet, som er, at mobilapplikationen ikke virker optimalt,

at hun er uforstående overfor, at hun som kunde skal bøde for, at mobilapplikationen, som er understøttet af Metro Service, ikke virker korrekt,

at det tit er et problem at forevise billet i metroen, da den kører under jorden, og dækningen derfor ikke er optimal, hvilket betyder, at app'en tænker længe,

at Metro Service ikke burde reklamere med, at man som kunde trygt kan benytte applikationen, når dette tydeligvis ikke er tilfældet, samt

at metrostewarden var mistroisk, uhøfligt og meget grov, hvilket er yderst ubehageligt, når man sidder i en hjælpeløs situation, hvor teknikken fejler.

**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 sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

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

at sagen er blevet undersøgt hos Unwire, hvor det fremgår, at billetten blev bestilt klokken 18:39:56, og blev fremsendt til levering hos klageren klokken 18:39:57,

at kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt allerede klokken 18:35:00, hvorfor klageren blev billetteret uden at kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at det fremgår af rejsereglerne for brug af sms-billetter, at billetten skal være modtaget på mobilen inden påstigning,

at det fremgår af udskriften fra Unwire, at der ikke var registreret nogen fejl på systemet,

at Metro Service er ganske uforstående overfor, at klageren henviser til, at hun købte billetten på Ørestad station, da hun blev billetteret efter at have forladt Amager Strand station i retning mod Nørreport station,

at det forhold at klageren var i besiddelse af et periodekort kun er interessant, såfremt dette kort på tidspunktet for billettering var gyldigt til zone 03,

at det er meget muligt, at det af det girokort klageren fik udleveret fremgår, at det blev udfyldt klokken 18:42,

at stewarden typisk udfylder girokortet, når den elektroniske kontrolafgift er udfyldt og afsendt, hvilket kan være årsagen til tidspunktet, der fremgår af girokortet,

at der ikke findes regler om, i hvilken rækkefølge registreringen af den elektroniske kontrolafgift, henholdsvis udstedelse af girokortet, skal ske,

at det Metro Service forholder sig til er, at kontrolafgiften ifølge de elektroniske informationer, blev påbegyndt udfyldt klokken 18:35, hvilket vil sige straks efter, at stewarden erfarede, at klageren ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel,

at havde sms-billetten været modtaget på klagerens mobil inden påstigningen, ville det ikke have været et problem at forevise billetten, samt

at klageren selv oplyser, at billetten gik igennem klokken 18:39.

## **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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 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 på 750 kr. for voksne.

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

### ***Den konkrete sag:***

Klageren blev pålagt en kontrolafgift den 20. august 2012 for manglende zoner. Det fremgår ikke af sagen, hvilke zoner periodekortet gjaldt til, men klageren har ikke bestridt, at hendes periodekort ikke var gyldigt ved kontrollen.

Ankenævnet bemærker, at klageren i den oprindelige klage til Metro Service anførte, at hun rejste fra Femøren station, men i klagen til ankenævnet anførte hun, at hun købte mobilbilletten på Ørestad station. Ørestad station ligger på en anden metrolinje end Femøren station og den linje, hvorpå kontrolafgiften blev pålagt.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at rejsen foregik på metrolinjen, hvorpå Femøren og Amager Strand station ligger.

Det fremgår af Unwire-udskriften, at klageren bestilte klip via sit mobilklippekort klokken 18:39:56, og at billetten blev sendt til levering kl. 18:39:57. Klageren har oplyst, at billetten gik igennem på hendes telefon kl. 18:39.

Den elektroniske kontrolafgift er tidsfæstet kl. 18:35.

Metro Service har oplyst, at tidspunktet på den elektroniske kontrolafgift fastsættes efter, hvornår stewarden påbegynder udstedelsen af afgiften. Metro Service har tidligere over for ankenævnet anført, at tidspunktet på den elektroniske kontrolafgift ikke kan stilles af stewarden, men fastsættes automatisk.

Klageren oplyste i klageskemaet, at applikationen "tænkte i en uendelighed" og ikke leverede mobilbilletten, før stewarden havde udskrevet en kontrolafgift.

Det kan herefter lægges til grund, at klageren ikke havde modtaget sin billet på telefonen, inden hun steg om bord på metroen.

Klageren valgte derfor i strid med rejsereglerne, at stige på metroen uden gyldig billet.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at den kontrolafgift / girokort, som udleveres til passagerer uden gyldig rejsehjemmel, og hvorpå stewards i hånden anfører klokkeslæt, bør tilpasses, således at det er tidspunktet for påbegyndelsen af kontrolafgiften, som påføres, således at tidsangivelse på den elektroniske og den manuelle kontrolafgift stemmer overens og dermed ikke forvirrer passagererne.

På baggrund af en række klager i ankenævnet hvoraf fremgår, at mobilbilletter "hænger" længe i systemet, inden de leveres til passageren, henstiller ankenævnet til Metro Service i samråd med de øvrige parter i den kollektive trafik i Hovedstadsområdet at gøre passagerer opmærksom på, at man skal sørge for god dækning, når billetten bestilles, og at man skal påregne, at det kan tage tid, før man modtager billetten, som skal være modtaget, inden man stiger om bord.

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  
Nævnensformand