

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0386**Klageren:** XX  
2300 København s**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. Ikke modtaget mobilbillet via applikation før påstigning.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 23. august 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 1. november 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 8. august 2012 med metroen fra Københavns Lufthavn og anvendte til rejsen et mobilklippekort købt i Mobilbilletter applikationen.

Inden påstigningen købte klageren via applikationen en billet fra klippekortet til 3 zoner, hvilket ifølge klageren skete under overværelse af en metro-steward, som klageren spurgte om antal zoner samt om applikationen kunne anvendes til køb af billetter i Metroen. Klageren modtog dernæst følgende besked i applikationen: Dit køb er nu sendt. Du modtager billetten snarligst".

Klageren valgte i midlertidigt at stige på metroen, inden han modtog den endelige billet.

I metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel blev han pålagt han en kontrolafgift på 750 kr.

På den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden følgende: " **ikke modtaget sms-billet. billetteret ved lufthavnen og modtog den ved feo [Femøre station]**". Kontrolafgiften er påbegyndt kl. 15:18.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service A/S om annullering af kontrolafgiften idet han ikke var bekendt med brugen af applikationen, og at han ved at have rådført sig med stewarden havde sikret sig bedst muligt. Dette blev afvist med henvisning til reglerne for SMS-billetter. I følge reglerne skal den endelige SMS-billet været modtaget på mobilen inden ombordstigningen..

## Oversigt fra klagerens mobiltelefon:

### Transaktionsoversigt for den pågældende billet:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
8. august 2012, 15:17:04	Billet bestilt		
8. august 2012, 15:17:05	Billet sendes	→	Gyldig fra 15:17 08.aug 2012 1 Voksen Billet Fra zone 4 i 3 zoner (V-GD1) Udløber 16:32 08.aug 2012 Hovedstadsområdet -309026537+ -236957405+ -900563304+ -507656707+ #Z5JNTZH08021K1517 4522241666 16:32-V-663 Pris 3 zoner Tilbage 17 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
8. august 2012, 15:17:05	Sender billet	→	

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han netop var kommet retur efter en forretningsrejse i Ungarn. Da han skulle bruge en billet gik han til DSB i terminal 2, hvor én fra Kundeservice foreslog, at han købte et "mobilbillet/mobil klippekort" med 20 zoner på telefonen, bl.a. grundet meget rejseopbud og generel lang kø,

at han herefter rådførte sig på metroplatformen med en Metro-steward om, hvor mange zoner der skulle bruges for at komme til Amagerbro, der var hans endestation. Han viste det nye system på telefonen til stewarden og fik bekræftet, at det kunne bruges til metroen. Han indtastede på applikationen mens stewarden så med og nåede frem til "køb", hvorefter der gik et par sekunder og meddelelsen "dit køb er nu sendt og du modtager billetten snarligst" kom frem på skærmen. 15 sekunder senere kom metroen, og han steg ind. På telefonen "tænkte" applikationen stadig på trods af, at både mobil-net og signal så ud til at virke fint,

at da døren efter ca. 30-45 sekunder lukkede, var han en af de første, den anden af de to stewardder checkede for billet,

at han viste mobilapplikationen, hvor der stadig stod "dit køb er nu sendt og du modtager billetten snarligst" og spurgte om det var meningen, at det skal tage så langt tid med købet. Stewarden sagde intet udover; "du skal have billet når jeg kommer, og jeg kan se du ikke har billet og bliver derfor nødt til at skrive en kontrolafgift til dig". Hertil svarede klageren noget overrasket, at han jo havde købt som rådført, og at han ikke var klar over, hvorfor det tog så langt tid. Stort set inden han var færdig med at snakke gik købet igennem, og der var en billet med teksten "fra zone 4, gyldig i 3 zoner". Der var nok ikke gået meget mere end 1 minut, siden han havde foretaget købet,

at det efterfølgende har vist sig, at denne applikation af og til virker sådan, at man skal navigere væk fra siden for at billetsiden opdateres. Hvilket åbenbart var, hvad han skulle have gjort,

at på billetkøbet er noteret kl. 15:17 og konduktøren skrev sin kontrolafgift kl. 15:20,

at han ikke desto mindre prøvede at forklare stewarden, at han ikke var klar over, at det ville tage

så langt tid med denne nye mobiltjeneste, og at han ikke vidste, at denne skulle være færdig med at "tænke", før han måtte stige på metroen,

at stewarden truede med at tilkalde politiet, hvis ikke klageren udfyldte kontrolafgiften, hvilket chokerede både klageren og andre medpassagerer. Dette gjaldt både stewardens fremtoning og meget anklagende adfærd,

at han aldrig har oplevet noget lignende, og heller aldrig har haft problemer med manglende billet før,

at imidlertid kom stewarden fra perronen og bekræftede deres samtale, men nævnte samtidig noget med; at han ikke havde givet ekstraordinær tilladelse. Hvilket virkede som om, han ikke ville/turde blande sig. Den første steward fortsatte og sagde, at han ikke gad høre på nogen forklaring, og at han ikke var sagsbehandler,

at alt i alt er han chokeret over hele situationen og ikke mindst stewardens behandling, især set i lyset af, at han havde rådført sig inden påstigningen,

at på intet tidspunkt nævnte DSB- eller Metro-stewarden at billetten skulle være 100 % gennemført inden påstigningen,

at det kan være at det står et eller andet i De Fælles Rejseregler for Bus, Tog og Metro, om at billetten skal være købt inden påstigning, men at han har handlet efter bedste overbevisning, tro og mening for at overholde de pågældende regler, specielt med denne nye billettjeneste, som han ikke var helt sikker på, hvordan virkede,

at han har oplevet situationer hvor der slet ikke skal sås tvivl om, at vedkommende enten bevidst eller ubevidst har rejst uden billet, hvilket naturligvis er forkert. I denne situation var det som om stewarden fra Metroselskabet var tydeligt påvirket og opkørt, og på ingen måde ydede minimal kundeservice. Og han kunne let have fundet ud af, at klageren allerede havde billet, men blot var ukendt med en ny applikation,

at Metro gør en del ud af at kommentere på hans forbrug/manglende forbrug af sms-billetter, hvilket han på ingen måde kan se har noget med sagens kerne at gøre. Sms-billetter er en komplet anden tjeneste, som han og hans kollegaer har brugt flittigt fra tid til anden. Han vil derfor ikke engang kommentere på hvad Metro prøver at indikere, men måske Metro kunne tjekke, hvor mange almindelige klippekort han har købt i samme periode,

at sagens kerne er den nye mobile applikation – Mobil Klippekort, som han ikke havde brugt før, hvilket Metro også bekræfter. Han undrer sig dog stadig over, og hæfter sig ved, at der i alle systemer står, at han modtog billetten kl. 15:17. Af Metro's interne systemer fremgår det at billetten er afleveret kl. 15:17 og det bekræftes at billetten er gyldig fra kl. 15:17 i 3 zoner med udløb kl. 16:32,

at kontrolafgiften er udskrevet kl. 15:20, altså adskillige minutter efter, at billetten var gyldig og det har ikke taget mere end 1 minut at udskrive denne billet, da stewarden som før nævnt var meget kortfattet og uforstående,

at det desuden skal nævnes, at der på kontrolafgiften fremgår dato d. 07-08-2012 og ikke d. 08-08-2012, samt

at det derfor er sort på hvidt, hvornår billetten blev modtaget, men ikke viste sig korrekt på denne mobile applikation. At Metro ikke før har stiftet bekendtskab med problemstillingen "at navigere væk fra siden" eller hvad det lige skyldes i dette konkrete tilfælde, kan der foreligge mange grunde til, men faktum er, at applikationen var ny på markedet såvel som for ham som bruger. Han rådførte sig med en steward inden afgang, som overværede bestillingen, men alligevel valgte at straffe ham på trods af netop denne rådførelse, og at billetten i realiteten var modtaget - bekræftet. Han tilkendegav desuden sin manglende erfaring af applikationen til stewarden, men vedkommende ville ikke engang kigge på telefonen.

**Inklagede:** 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 eller kort inden påstigning, samt på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. 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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af Metroens Rejseregler. Disse rejseregler findes bl.a. på hjemmeside,

at klageren skriver, at han netop var hjemkommet fra Ungarn, henvendte sig til DSB, som foreslår ham at købe et mobilklippekort, hvilket lykkedes fint. Herefter gik han tilbage til metroen for at høre, hvor mange zoner, der kræves til Amagerbro. Ovenstående forstår Metro ikke. Klageren købte – via applikationen - et mobilklippekort den 5. august 2012 – ikke den 8. august 2012, hvor han modtog kontrolafgiften. Det fremgår, at det første forbrug på kortet skete onsdag den 8. august 2012,

at det kan ses, at klageren har brugt SMS-billetter før, og dermed ikke er ukendt med systemet. Hermed har klageren haft rig mulighed for at gøre sig bekendt med, at billetten skal være modtaget inden ombordstigning,

at idet der benyttes en applikation i stedet for SMS, kan man desværre ikke længere se, hvornår billetten/klippet er modtaget på brugerens mobiltelefon,

at de hæfter sig ved klagerens kommentar om at være steget ombord inden modtagelse, samt stewarden kommentar: " STW: ikke modtaget sms-billet. billetteret ved lufthavnen og modtog den ved feo." (feo = intern forkortelse for Femøren station),

at for god ordens skyld skal det præciseres, at det billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, men udelukkende om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. I de situationer, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldigt kort eller billet, skal stewarden udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Passageren kan derefter kontakte Metro Kundeservice, såfremt sagen ønskes anket,

at det kan oplyses, at hverken Metro Service eller leverandøren tidligere har erfaringer med, at det skulle være nødvendigt, at navigere væk fra siden for at selve billetsiden opdateres, som klageren anfører i sin henvendelse,

at en billet skal være modtaget på mobilen inden påstigning fremgår - udover De fælles rejseregler – og på [www.1415.dk](http://www.1415.dk) under rejseregler samt i handelsbetingelserne, som accepteres, når der købes billet eller klippekort på applikation,

at der fastholdes, at klageren er steget om bord uden at have modtaget gyldig rejsehjemmel på sin mobil, hvorfor kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da klageren ikke på forlangende kunne fremvise sin gyldige rejsehjemmel,

at klageren i 2012 (op til dags dato) har bestilt i alt 48 sms-billetter, hvoraf kun 19 er blevet bekræftet og leveret til klagerens mobil,

at 4 af de nævnte 48 sms-billetter, står registeret i systemet som FEJL, og de resterende 25 bestilte sms-billetter er ikke blevet bekræftet efter bestillingen, og derfor afsluttet som nedenstående:

Billetten er ikke bekræftet indenfor  
tidsrammen: Udgående validerings-besked  
udløbet

at i 2012 har klageren således kun bekræftet og modtaget 40 % af de foretagne bestillinger. 4 % er registeret som fejl og de resterende 52 % af de bestilte sms-billetter, er ikke blevet bekræftet indenfor tidsrammen,

at kontrolafgiften er udstedt kl. 15:18:00, jvnf. den elektroniske afgift. Klokkeslettet 15:20, som klageren henviser til, er manuelt påført det girokort, som klageren har fået udleveret, hvilket altid udfyldes efter den elektroniske afgift er udfyldt, da den elektroniske afgift skal "parres" med det udleverede girokort. Det afgørende klokkeslæt, der beviser hvornår afgiften er udskrevet, er dermed kl. 15:18,

at der henvises atter til klagerens egen kommentar om at være steget ombord **inden** modtagelse af billetten samt stewardens kommentar på kontrolafgiften, hvor det fremgår at billetten først blev modtaget ved Femøren st.,

at det tager mere end 1 minut efter afgang, for steward at komme frem til klageren, og bede om billet, konstatere at der ikke er gyldig rejsehjemmel, for derefter at påbegynde udstedelse af kontrolafgift. Dette underbygges endvidere af teksten på kontrolafgiften,

at den manglende erfaring i brug af applikationen ikke er tilstrækkeligt argument for at køre uden gyldig rejsehjemmel, samt

at netop af hensyn til passagererne, er der den regel, at billetten skal være modtaget **inden** ombordstigning.

#### **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 applikation;

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 mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen. Det samme gælder klip på et mobilklippekort.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han valgte at stige ombord på metroen inden bekræftelse af det endelige klip/billet i applikationen. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling kontrolafgiften.

På baggrund af det store antal af sager omhandlende Mobilbilletter via applikation, henstiller ankenævnet dog til, at trafikselskaberne i Hovedstadsområdet sørger for, at det i applikationen i forbindelse med orienteringen om, at billetten snarligst vil blive modtaget brugerens telefon, tillige oplyses, at billetten skal være modtaget inden påstigning på bus, tog eller metro.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnformand