

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2012-0011
- Klageren:** XX
1400 København K
- Indklagede:** Metro Service A/S
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende klip på sms-klippekort
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 13. december 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. januar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 12. december 2011 med metroen fra Christianshavn station til Frederiksberg station.

Ifølge klageren bestilte hun et sms-klippekort og derefter et klip, som hun bekræftede. Klokken 08:06 mellem Forum station og Frederiksberg station blev hun pålagt en kontrolafgift for manglende billet.

Ifølge udskrifter fra Unwire bestilte klageren den 10. december 2011 et klip på et sms-klippekort. Det fremgik af valideringsbeskeden, at der efter dette køb ikke var flere zoner tilbage på sms-klippekortet.

Det fremgår ligeledes af Unwire, at klageren den 12. december 2011 klokken 07:51 bestilte et sms-klip og fik svar om, at der ikke var zoner nok på klippekortet til at foretage købet. Klokken 07:52 bestilte klageren et nyt sms-klippekort og modtog klokken 07:52 en bekræftelse på køb af sms-klippekortet, hvoraf det fremgik, at der kunne gå op til fem minutter, før klippekortet kunne benyttes. Ifølge Unwire er der ikke foretaget efterfølgende klip.

Klageren anmodede den 13. december 2011 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun inden påstigning på toget havde købt et sms-klippekort samt et klip, men at hun aldrig modtog klippet, og at sms-klippekortet desuden stadig ikke virker.

Metro Service fastholdt i svar af 13. december 2011 kontrolafgiften, henset til selvbetjenings-systemet, hvorefter det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Metro Service oplyste desuden, at sms-systemet er afhængigt af de forskellige teleoperatørers mobilnetværk for at servicen kan fungere, og at Metro Service ikke har indflydelse på eventuelle forsinkelser på det forskellige mobilnetværk. Man har derfor indført den regel, at passageren skal have modtaget sms-billetten, inden påstigning på toget.

Udskrift fra Unwire:

Billettype: Voksen
Pris: 0,00 DKK
Købstidspunkt: Lørdag 10. december 2011, 16:53
Operatør: 3

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Rething	Tekst
10. december 2011, 16:53:10	Billet bestilt	←	KLIP 1 2
10. december 2011, 16:53:11	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 2 zoner på dit Mobilklippe kort. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
10. december 2011, 16:53:20	Validerings SMS modtaget	→	
10. december 2011, 16:53:30	Billet venter	←	Ja Gyldig fra: 16:53 10.dec.2011 1 Voksen Billet Fra zone: 1 Antal zoner: 2 (V-IG4) Udløber 18:08 10.dec.2011 Hovedstadsområdet
10. december 2011, 16:53:30	Billet venter	→	G44TBQTL10643K1653 18:08-V-652 Pris: 2 zoner på mobilklippe kort Antal zoner tilbage: 0 Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415 http://1415.dk

Status: FEJL
 Bestillingskanal: SMS
 Betalingskanal: Klippekort
 Kontrolkode:
 Serial kode: DF7RA9D
 Billettype: Voksen
 Pris: 0,00 DKK
 Købstidspunkt: Mandag 12. december 2011, 07:51
 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
12. december 2011, 07:51:52	Billet bestilt	←	KLIP 1 2
12. december 2011, 07:51:52	da, __actioncode_570: da, __errorcode_3670	←	KLIP 1 2
12. december 2011, 07:51:52	Info besked sendt	→	Du har ikke nok zoner på dit Mobilklippekort til den rejse du har bestilt. Bestil Mobilklippekort ved at sende KLIPPEKORT til 1415, eller gå ind på 1415.dk. Zonerne fra dit gamle Mobilklippekort vil blive lagt oven i det nye. Vh. Bus&Tog Mobilbillet http://www.1415.dk
12. december 2011, 07:51:59	Info besked modtaget	→	

Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: ESB5XZ5L12113K0752
Serial kode: ESB5XZ5
Billettype: Klippekort
Pris: 140,00 DKK
Købstidspunkt: Mandag 12. december 2011, 07:52
Operatør: 3

Transaktion detaljer
Status: FAKTURERET

System meddelelser
 Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. december 2011, 07:52:21	Billet bestilt	←	KLIPPEKORT
12. december 2011, 07:52:21	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE ET KLIPPEKORT. Besvar med JA for at bekræfte dit køb af Mobilklippekort til Hovedstadsområdet. Pris 140 kr. Bemærk at der kan gå op til 5 minutter efter modtagelse, før klippekortet kan benyttes. Mobilklippekortet kan kun bruges fra denne telefon og skal bruges inden 12.06.2012. Mobilklippekort inkluderer en sms-service der giver besked ca. 2 uger før kortets udløb. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
12. december 2011, 07:52:28	Validerings SMS modtaget	→	
12. december 2011, 07:52:47	Billet venter	←	Ja
12. december 2011, 07:52:48	Billet sendes	→	Du har købt et Mobilklippekort til Hovedstadsområdet for 140,00 kr. Bemærk at der kan gå op til 5 minutter før klippekortet kan benyttes. Mobilklippekortet kan kun bruges på telefon og udløber 12.06.2012. Send KLIP [startzone] [antal zoner] [billettype] til 1415 når du skal bruge klip fra klippekortet. På http://www.1415.dk/klippekort kan du læse mere om hvordan du bruger Mobilklippekortet. Send SALDO til 1415 for at få at vide hvor mange zoner du har tilbage. Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C Tlf. 70101415 http://www.1415.dk
12. december 2011, 07:52:48	Sender billet	→	
12. december 2011, 07:52:56	Billet modtaget	→	
12. december 2011, 07:52:56	Betaling færdig	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun den 12. december 2011 købte et sms-klippekort og bestilte et klip på dette og derfor var i den tro, at hun havde købt en billet,

at hun er fast bruger af den kollektive trafik og aldrig kunne finde på at snyde, samt

at hun er blevet offer for sms-billetsystemets dårlige teknik, og at der burde være en grad af overbærenhed i situationer, hvor passageren har gjort alt, hvad denne kunne for at betale for rejsen.

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 sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at klageren både den 10. december 2011 og den 12. december 2011 blev oplyst om, at der ikke var flere zoner tilbage på hendes sms-klippekort,

at klageren ved køb af nyt sms-klippekort den 12. december 2011 blev oplyst om, at der kunne gå op til fem minutter, før klippekortet kunne benyttes,

at klageren tidligere har benyttet sms-klippekort og derfor må være bekendt med, at klippekortet skal valideres, og at det ikke er tilstrækkeligt blot at købe klippekortet, samt

at der på intet tidspunkt lige før, under og efterfølgende, har været fejl på Unwire mobil systemet.

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, 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.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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. 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 videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 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.

Den konkrete sag:

Ifølge Metroselskabets rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, fra rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af sms-billetter.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af Unwire-udskriften, at klageren til rejsen den 12. december 2011 købte et sms-klippekort, men ikke købte et klip på dette. Der har endvidere ikke været registreret fejl på sms-billetsystemet, og klageren var oplyst om, at der kunne gå op til fem minutter, før sms-klippekortet kunne benyttes.

Kontrolafgiften for manglende gyldig billet blev derfor pålagt med rette.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand