

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0140

Klageren: XX på vegne YY
København NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigningen, samt stewardens adfærd ved kontrol.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 20. februar 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. april 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter rejste den 6. februar 2014 med metroen fra Ørestad st. i retning mod Vanløse st. Efter at metroen havde forladt Ørestad st., var der kontrol af datterens rejsehjemmel, hvorefter der kl. 16:35:00 blev påbegyndt udstedelse af en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift "intet forevist" som årsag til kontrolafgiften. Herudover noterede stewarden: "pax bestilte sms billet i tog."

Klageren har oplyst, at den kontrolafgift, som blev udfyldt manuelt og udleveret til datteren, var tidsfæstet kl. 16:40.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, som leverer SMS-billetterne, at der klokken 16:35:03 på datterens telefon blev registreret køb af en SMS-billet gyldig fra zone 03 til 3 zoner. Klokken 16:35:06 bekræftede klageren købet og kl. 16:35:13 blev billetten modtaget på klagerens telefon.

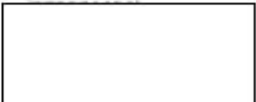
Billetten på klagerens telefon så således ud:



Den 20. februar 2014 anmodede klagerens datter Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hendes billetkøb var afsluttet, inden hun steg ind i metroen, samt at metrostewarden var meget uhøflig og pågående og ignorerede hendes billetkøb.

Den 4. april 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet samt reglerne for køb af SMS-billetter, hvorefter SMS-billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigningen.

Udskrift fra Unwire:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
6. februar 2014, 16:35:03	Billet bestilt	←	3 1 voksen
6. februar 2014, 16:35:03	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en Voksen billet fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Du skal mindst bestille 2 zoner. Svar JA for at bekræfte billet til 2 zoner. Ønsker du tilkøbsbillet til 1 zone, bestil igen og tilføj T. Vh. Bus&Tog Mobilbillet http://www.1415.dk
6. februar 2014, 16:35:06	Billet venter	←	JA
6. februar 2014, 16:35:06	Leverer billet	→	Gyldig fra 16:35 06.feb.2014 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 2 zoner (V-XM2) Udløber 17:50 06.feb.2014 Hovedstadsområdet  17:50-V-432 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
6. februar 2014, 16:35:10	Validerings SMS modtaget	→	
6. februar 2014, 16:35:13	Billet modtaget	→	
6. februar 2014, 16:35:13	Betaling færdig	→	

131	Torsdag 6. februar 2014. 16:35		SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
131	Torsdag 6. februar 2014. 16:34		SMS	SMS	TDC	Annuleret	Not initialized
131	Torsdag 6. februar 2014. 15:30		SMS	SMS	TDC	Annuleret	Not initialized

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at datterens køb af en SMS-billet var afsluttet, inden hun steg ind i metroen, hvilket fremgår af fo-
toet af billetten,

at stewarden ifølge datteren overhovedet ikke kiggede på hendes iPhone for at kontrollere billetkø-
bet, men i stedet udstedte en kontrolafgift uden at tjekke SMS-kvitteringen,

at reglen om at kunne fremvise gyldigt kort eller billet på forlangende ikke blev overholdt af ste-
warden,

at hun finder det dybt beklageligt, at hendes datter på 16 år blev udsat for dels en uretmæssig
kontrolafgift tillige med en meget uprofessionel opførsel fra en metrosteward,

at hun har talt med Unwire for at få de præcise tidspunkter i forløbet. Unwires data startede købet
kl. 16.34.52 (da datteren så metroen komme hen mod stationen). Datteren fik en automatisk SMS,
da hun havde glemt at skrive "voksen" i anmodningen om billetten, og stod med billetten på iPho-
nen kl. 16:35:06,

at hun ikke har det præcise tidspunkt for metroens afgang fra Ørestad st. eller metroens nummer,

at datteren bad metrostewarden vente et øjeblik, mens at hun hentede billetten frem fra indbak-
ken igen, da hun havde hentet noget andet frem på sit iPhonedisplay,

at metrostewarden sagde noget i retning af "det kan ikke lade sig gøre" og begyndte at skrive
kontrolafgiften med tidsangivelsen 16:40,

at da datteren havde hentet billetten op på displayet, nægtede stewarden at se på billetten, hvil-
ket blandt andet får metroselskabet til fejlagtigt at skrive "intet forevist" på følgeskrivelsen til deres
indbetalingskort,

at stewarden var ret grov overfor datteren, men at en forklaring / undskyldning for ham selvfølge-
lig er, at han var stresset, og at han derfor fejlfortolkede brugen af iPhonen og troede, at datteren
lige havde købt billetten, hvilket imidlertid ikke undskylder, at han nægtede at se billetten på dis-
playet og følgelig gav forkerte oplysninger videre til metrosystemet samt

at hendes datter havde gyldig rejsehjemmel, hvilket også fremgår af, at stewarden skrev kl. 16:40
på kontrolafgiftsblanketten.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gæl-
dende,

at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må accepteres at skulle betale 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne, informationstavler og i foldere på stationerne,

at når der benyttes SMS-billetter, er det et krav, at billetten er modtaget på mobilen inden påstigning, hvilket fremgår af informationstavlerne,

at det af informationstavlerne fremgår at:

Kontrolafgift

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

SMS-billet (only subscribers in Denmark)		Billet på 1415.dk Tickets at		
1	<ul style="list-style-type: none"> Skriv en SMS med stationens navn for afrejse Skriv antal zoner på rejsen: fx 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 eller alle Skriv billettype: voksen, barn, cykel, eller tilkob 	(stationsnavn) 2 voksen	<ul style="list-style-type: none"> Skriv station for afrejse Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til Vælg billettype ('tilkøb' se under 'zoner') Skriv dit mobilnummer 	<ul style="list-style-type: none"> Write name of the Number of zones i e.g. 2,3,4,5,6,7,8 Ticket Type: adult, extensions Write your cell ph
2	Send SMS'en til 1415 Herefter modtager du en SMS med bekræftelse på din bestilling	1415	Bekræft at rejsen er korrekt	Confirm the travel d
3	Bekræft ved at svare JA til 1415. Bemærk: Billetten annulleres efter 1 minut ved manglende bekræftelse	JA	Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)	Write your payment (only the first time y
4	Du modtager en SMS-billet. Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig. (Prisen på en SMS-billet er billetprisen + alm. SMS-takst)	(billet vises)	<p>Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)</p>	

At det af rejsereglerne (for brug af SMS-billet) på www.1415.dk fremgår at:

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 bladere efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Mobilbillettens gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil billetten er bestilt. 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 bestillingen af klagers SMS-billet er påbegyndt kl. 16:35:03 og sendt til levering på mobilen kl. 16:35:06,

at billetten kl. 16:35:13 registreres som leveret på klagers datters mobil,

at tidsstemplerne for det tog, som klagers datter har været med, ser således ud:

06-feb-14 16:34:36	016	Ørestad	Arrival
06-feb-14 16:34:38	016	Ørestad	Open Doors
06-feb-14 16:34:53	016	Ørestad	Close Doors
06-feb-14 16:34:54	016	Ørestad	Departure

At toget, som det fremgår af ovenstående, har lukket dørene kl. 16:34:53 og forladt Ørestad st. kl. 16:34:54,

at klagerens datter således ikke har haft gyldig billet inden påstigningen,

at tidspunktet som er anført på kontrolafgiften (16:40) ikke er et udtryk for, hvornår klagers datter er blevet truffet uden billet, men derimod det tidspunkt, hvor selve kontrolafgiften udfyldes,

at stewarden påbegyndte udfyldning på sin PDA kl. 16:35 og at denne forudgående har spurgt til gyldigt kort eller billet, som således ikke har kunnet fremvises,

at stewarden i kontrolafgiftens bemærkningsfelt har anført at "pax bestilte sms billet i toget", hvilket stewarden alene havde anført i det tilfælde, hvor han ved selvsyn havde konstateret dette,

at det af historikken fra Unwire fremgår, at klagers datter allerede kl. 16:34:52 bestilte en SMS-billet, men da denne ikke blev bekræftet indenfor tidsrammen, figurerer købet som annulleret,

at det samtidig kan noteres, at klagers datter i alt har 29 registrerede købsforsøg, heraf 24 % registrerede som annullerede og 14 % som afviste på grund af fejl,

at klagers datter i sin fremsendte henvendelse af 29. april 2014, blandt andet har anført "*Da han kom hen til mig havde jeg hentet andet frem på mit iPhonedisplay så jeg bad ham vente et øjeblik mes jeg hentede billetten frem fra inbakken igen*". På tidspunktet, hvor klagers datter blev bedt om at fremvise gyldig rejsehjemmel, var denne endnu ikke modtaget på mobilen – dette sker 3 sekunder efter kontrolafgiften var påbegyndt udskrevet,

at der efterfølgende er modtaget en SMS-billet, men at dette ikke ændrer på det faktum, at der ved påstigningen og på tidspunktet for billetkontrollen, ikke var modtaget en gyldig billet, som kunne forevises,

at kontrolafgiften på baggrund af ovenstående er udstedt på korrekt grundlag, samt

at de naturligvis skal beklage, hvis klagers datter har følt, at den pågældende steward skulle have ageret upassende og uprofessionelt, men alle Metro Service stewards, som led i deres uddannelse gennemgår kurser i konflikthåndtering og kundeservice, og at den pågældende medarbejder har været ansat hos Metro Service siden Metroen åbnede i 2002, og at vedkommende ved flere lejligheder er blevet rost af passagerer for sin måde at håndtere billettering og svære situationer.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. 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. Metro Stewarder 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 periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet (om mobilbilletter):

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

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.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren bestilte en sms-billet klokken 16:35:03 og modtog denne på sin mobil klokken 16:35:13. Det fremgår af loggen fra metroens afgang, at dette skete fra Ørestad st. kl. 16:34:54.

Klagerens datter havde derfor ikke modtaget mobilbilletten på sin telefon inden ombordstigning, således som rejsereglerne foreskriver.

SMS-billetten, som klageren refererer til, og som blev bestilt kl. 16:34:52, er ikke blevet bekræftet af klagers datter, hvorfor denne ikke giver klageren gyldig rejsehjemmel

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

Vedrørende klagen over stewardens adfærd under kontrollen, har ankenævnet ud fra de oplysninger, som foreligger i sagen, ikke fundet noget grundlag for at udtale kritik.

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 klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnensformand