

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2015-0038

**Klageren:** XX  
1721 København V

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Påstigning på metroen inden modtagelse af mobilbillet på applikation.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 7. februar 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 17. februar 2015

**Sagens omstændigheder:**

Klageren rejste den 6. februar 2015 med metroen i retning mod Islands Brygge st. i zone 01. Forinden havde han bestilt en mobilbillet på sit mobilklippekort via applikationen "DOT Mobilbilletter Hovedstaden".

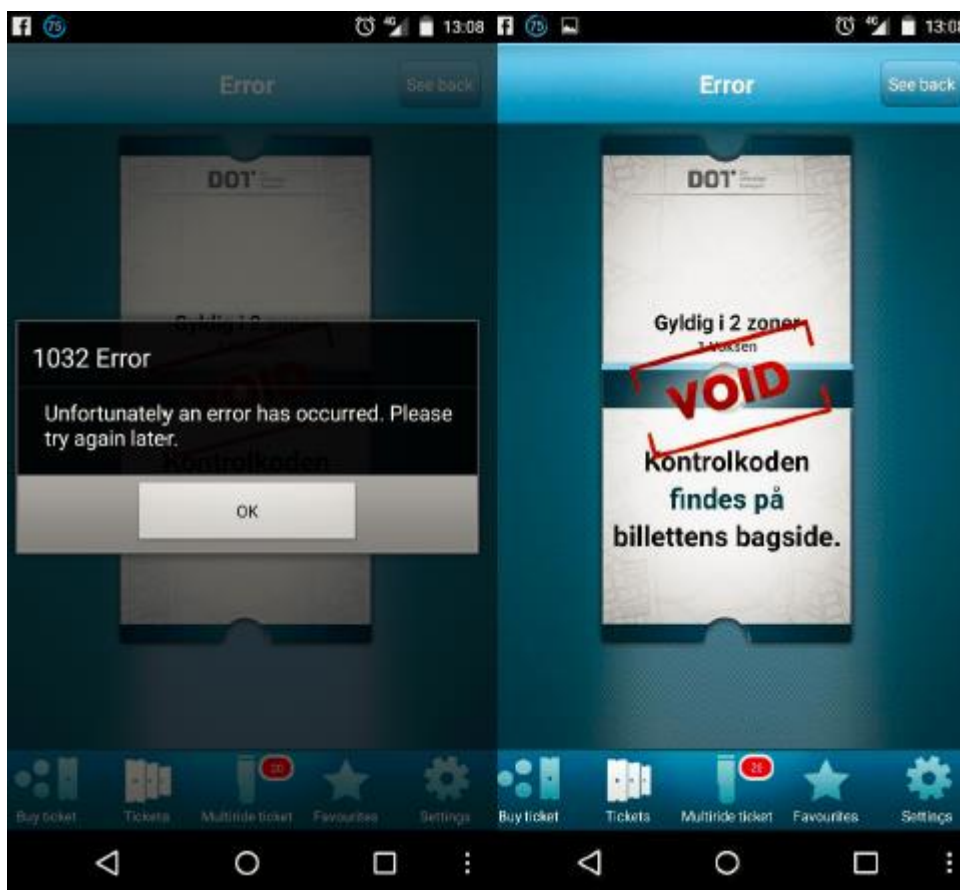
Klageren lagde sin telefon i lommen og steg herefter ombord på metroen efter at have set nedenstående besked:



Billetten blev imidlertid ikke leveret og efter metroen havde forladt Forum st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han kl. 10:56 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "px tlf stod og arbejdede men havde ikke modtaget sms. mulig systemfejl - men jeg kan ikke se billetten...".

Den 7. februar 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende. Videre anførte klageren, at deres server aldrig sendte ham en billet, men at han 10 minutter senere så yderligere to fejl:



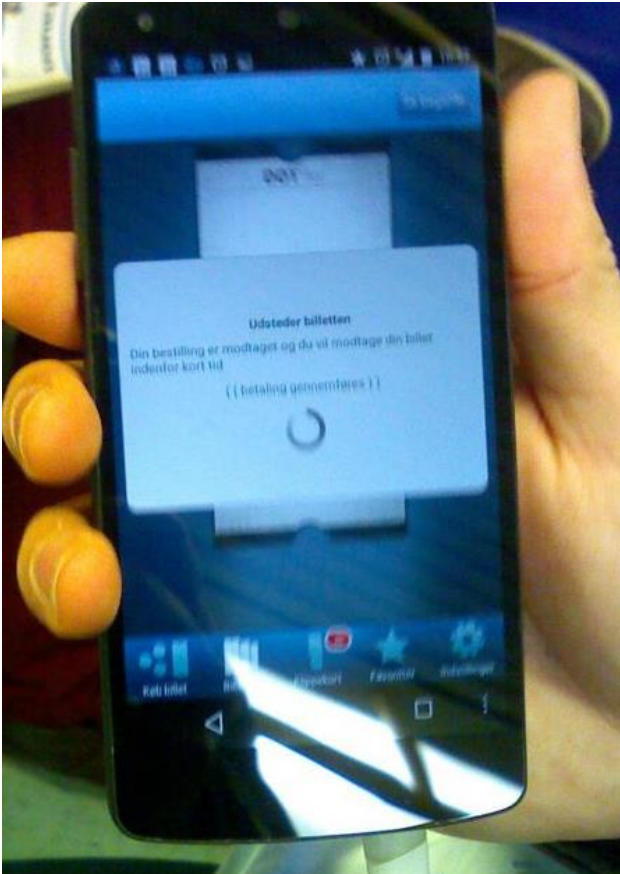
Den 9. februar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes, samt at passageren skal kunne fremvise gyldig kort eller billet på forlangende.

Metro Service henviste til, at det af rejsereglerne for SMS-billet og –klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget **inden** påstigning, samt at klagerens billet ikke var modtaget inden påstigning.

Videre anførte Metro Service, at der ikke var registreret systemfejl på den pågældende dato, samt at nedenstående var sendt til klagerens mobiltelefon:

Tidsstempel	Handling
6. februar 2015, 10:45:50	Billet bestilt
6. februar 2015, 12:46:14	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet

Billede fra stewardens PDA:



## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

at der efter bestilling af billet via applikationen kom følgende besked: "Din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid",

at han så dette og lagde sin telefon i lommen,

at der ikke stod noget om, at han skulle vente på en bekræftelse, hvorfor han har gjort, hvad han kunne, nemlig bestilt en billet,

at de som leverandør har modtaget denne forespørgsel og vil levere en billet til ham inden for kort tid,

at han, da han blev kontrolleret, kunne se, at deres software 10 minutter efter billetten er bestilt, stadig stod og loadede,

at hans billet åbenbart ikke var blevet leveret inden for deres definition af kort tid,

at den flinke steward gav ham en kontrolafgift, men gav ham ret i, at han burde skrive en klage,

at stewarden bad ham om tage screenshots af applikationen, som han også har gjort

at han af udskriften fra deres Unwire system, jf. svar på hans klage kan se, at hans bestilling i deres system var bekræftet, hvorfor billetten var bestilt,

at der i deres system tillige stod, at "udgående validerings besked udløbet",

at han aldrig modtog information om, at han nu også skulle bekræfte sin billet, hvilket man burde få at vide, såfremt dette var tilfældet,

at kunden aldrig nogen siden får denne fejl at vide,

at de modtager den 24 sekunder efter bestilling, men at han aldrig modtager information om dette,

at Metro Service i deres svar har skrevet, at der ikke er registreret systemfejl på pågældende dato, men hvordan kan en manglende levering af en bestilt billet ikke være en systemfejl,

at han ofte rejser med metroen og altid er glad over service og drift, men at der er væsentlige forbedringsmuligheder ift. deres mobile applikationer, samt deres driftsstabilitet og kommunikationsflow til kunden, samt

at det er umuligt at fremvise noget, som man har fået at vide vil blive leveret, og som ikke er blevet leveret, og som man i øvrigt ikke får at vide, ikke vil blive leveret.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel 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 dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk),

at klageren i sin henvendelse til Ankenævnet anfører, at han ser beskeden "din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid",

at det af reglerne for brug af SMS-billetter/-klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget på mobilen inden påstigning,

at følgende fremgår af de fælles rejseregler for bus, tog og metro under punkt 2.3.3:

### 2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og [www.1415.dk](http://www.1415.dk).

At ovenstående rejseregler blandt andet er tilgængelige på deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) - [file:///C:/Users/gni/Downloads/Rejseregler%20filles%20samlet%20PDF%20\(12\).pdf](file:///C:/Users/gni/Downloads/Rejseregler%20filles%20samlet%20PDF%20(12).pdf),

at informationen om, at en mobilbillet skal være modtaget inden påstigning, samt informationen om at manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel resulterer i en kontrolafgift, fremgår af de opsatte informationstavler **Trafikinformation**, som er tilgængelige på alle deres stationer:

#### 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.

Der henvises til [www.m.dk](http://www.m.dk) samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

#### Kontrolafgift

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

**Mobilbilletter og periodekort**  
Med app'en "Mobilbilletter Hovedstaden" og app'en "Periodekort" kan du købe billetter og personlige periodekort direkte på din smartphone.  
**Billetterne er først gyldige, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.**

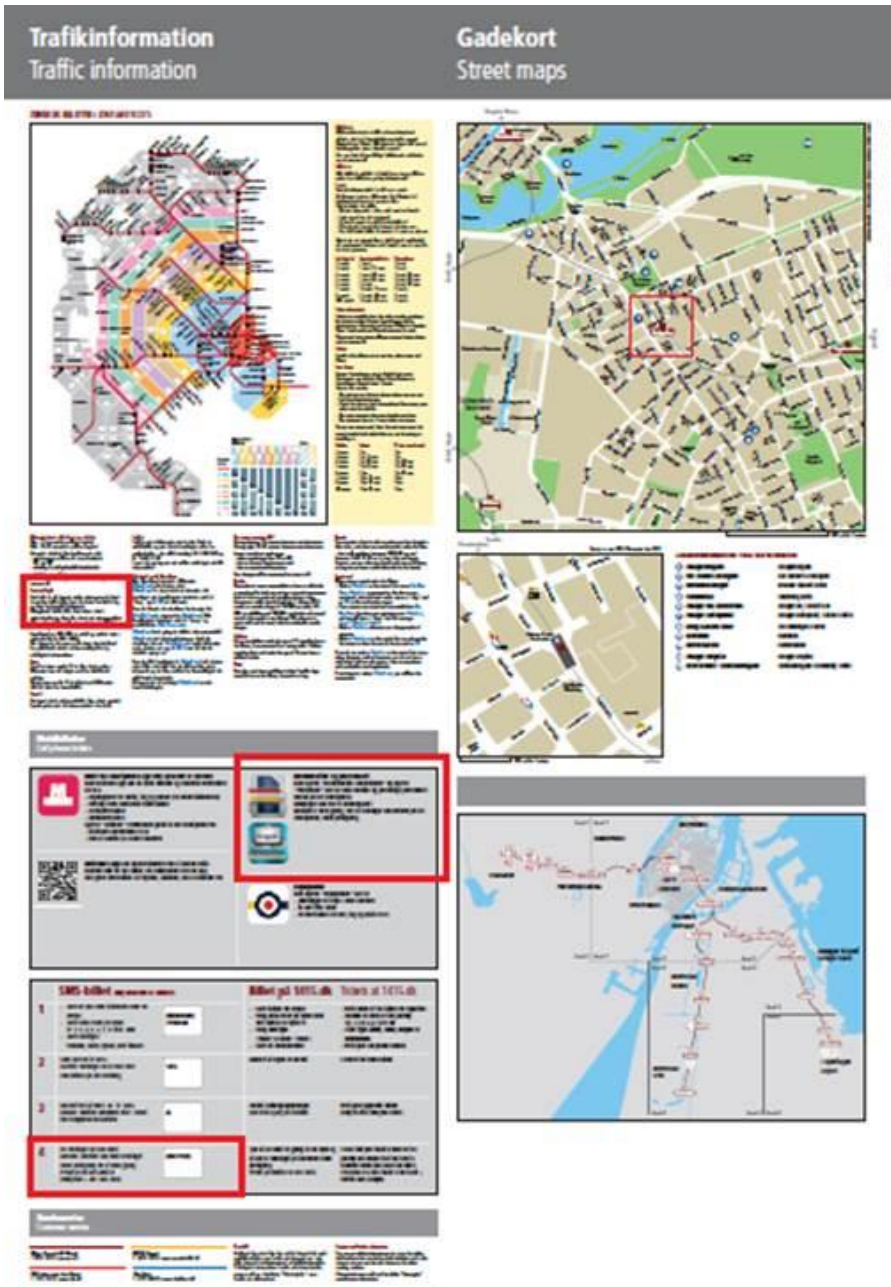
Billetten er først gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.

**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

Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig.

Selve informationstavlen **Trafikinformation** samt henvisning til ovenstående informationers placering på den pågældende tavle:





at klageren således ikke har tjekket, at billetten var modtaget, inden han steg ombord i metroen,

at sagen, herunder de af klageren fremsendte billeder, har været til udtalelse hos Unwire, som ikke kan se, at der skulle have været driftsproblemer den pågældende dag, men alene vurdere, at der er tale om manglende dataforbindelse i forbindelse med købet, jf. nedenstående tilbagemelding:

 (Unwire Support)

Hej 

Vi har undersøgt sagen nærmere, og af hvad vi kan se så er købet aldrig gennemført. Det ser ud som om telefonen mistede dataforbindelsen i forbindelse med køb.

Vi modtager bestilling på 2' zoners billet 10:45 og derefter hører vi først fra telefonen igen 12 minutter senere hvor app'en henter en liste over billetter. Vi modtager aldrig købsafslutningen fra telefonen.

De medsendte screendumps ser ud til at reflektere dette. Første billede er app'en der forsøger at gennemføre købet, men hænger, sandsynligvis på grund af manglende dataforbindelse.

Anden og tredje billede er taget over 2 timer efter købsforsøget, og viser fejlmeddelelsen fordi købet aldrig blev gennemført, samt billetten der aldrig blev købt.

at de må fastholde, at det er klagerens eget ansvar inden påstigning selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel,

at klageren, hvis han havde tjekket sin mobil i stedet for at lægge den i lommen, nemt ville have kunnet konstatere, at der ikke var modtaget nogen billet, samt

at de afslutningsvist skal henvise til tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i sammenlignelige sager, hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskab, eksempelvis 2012-0383, 2012-0038, 2009-0101 m.fl.

#### **Til dette har klageren anført:**

*"Synes det er dybt beklageligt at trafikselskabet overskrider deres svarfrist med næsten fem måneder (deadline 27. februar - svar modtaget 10. juli) jf. brev af. 17. februar 2015. Dette burde i sig selv så tvivl omkring Metroselskabets prioritering af klagesager.*

*Jeg fastholder alle punkter i min klage. Metroservice burde forbedre deres fejlbeskeder i deres mobilapplikation, ved at give kunder fejlbeskeder når deres levering af billetter ikke fungerer jf. klage. Ydermere burde de rette deres kommunikation ift. med bestilling samt levering af billetten jf. tidligere ankesag: 2014-0148. Dette er tydeligvis stadig ikke blevet rettet op på".*

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

##### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne

##### **Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:**

"2.2 Køb af rejsehjemmel



Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

### 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

#### 2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stempelt eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

#### 2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og [www.1415.dk](http://www.1415.dk).

### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metrotroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet

er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. (...).”.

### **Den konkrete sag:**

Det er et grundvilkår for rejse med kollektiv transport i Danmark, at passagerens billet er betalt inden rejsen påbegyndes.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren inden påstigning i metroen forsøgte at købe en mobilbillet på sin applikation, men at denne af en eller anden grund ikke blev leveret til hans telefon.

Klageren steg imidlertid i strid med rejsereglerne om bord på metroen uden at have modtaget en billet og uden at have betalt for rejsen. Det var derfor i kontrolsituationen berettiget, at Metro Service udstedte en kontrolafgift til klageren.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren så beskeden: *”Udsteder billetten. Din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid (betaling gennemføres)”*.

Det er ankenævnets opfattelse, at så længe passageren får den upræcise og fejlagtige besked om, at bestillingen af billetten er modtaget, og at billetten vil blive udstedt inden for kort tid, kan passageren ikke tro andet end, at bestillingen er gået fint igennem.

Ankenævnet har i en tidligere klagesag 2014-0224 henstillet til parterne bag mobilbilletsystemet om at ændre beskeden til slutbrugeren, således at det tydeliggøres, at systemet ikke er i gang med at udstede en billet, og at det præciseres i de tilfælde, hvor bestillingen ikke går igennem, hvad dette skyldes. I 2014-0224 så klageren følgende besked på sin telefon *”Udsteder billetten. Din bestilling er modtaget og du vil modtage din billet indenfor kort tid. (betaling endnu ikke gennemført)”*.

Det er ankenævnets opfattelse, at teksten til klageren i nærværende sag om *”betaling gennemføres”* var endog mere misvisende end i den tidligere sag.

Som følge af de upræcise og fejlagtige meddelelser, som gives til brugerne af applikationen, og som følge af, at flere passagerer efter udfasningen af klippekort må antages at skulle anvende en applikation til billetkøb, finder ankenævnet, at det ikke skal lægges passageren til last, at denne stiger på bus, tog eller metro uden først at have modtaget en bekræftet billet på telefonen.

Ankenævnet finder på baggrund af det ovennævnte samt i en situation som den foreliggende, hvor det efterfølgende kan dokumenteres, at pågældende havde bestilt en billet, men hvor der efter ca. 10 minutter sendes en besked til telefonen om, at der er tilsyneladende sket en fejl, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Da klageren ikke har betalt for rejsen, skal han til Metro Service betale prisen for 2-zoner, som han forsøgte at købe billet til.

Ankenævnet bemærker slutteligt, at parterne bag mobilbilletsystemet i dag har ændret beskeden til slutbrugeren, således at det tydeliggøres, at systemet ikke er i gang med at udstede en billet. Denne ser i dag således ud: "Afventer betaling. Din billet er bestilt og vil blive udstedt, når betalingen er gennemført. Du må først stige ombord, når du har modtaget billetten. Hvis billetten ikke er kommet inden for få minutter anbefaler vi dig at købe en ny."

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Metro Service skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 17. Ankenævnet bemærker, at i hvert fald under nærværende sag, hvor klagen blev indgivet til ankenævnet i februar 2015, og hvor Metro Service svarede den 10. juli 2015, havde Metro Service lejlighed til at frafalde kontrolafgiften.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust  
Nævnnsformand