

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0055

Klageren: XX
2610 Rødovre

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr., grundet manglende SMS-billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 27. februar 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. marts 2015

Sagens omstændigheder:

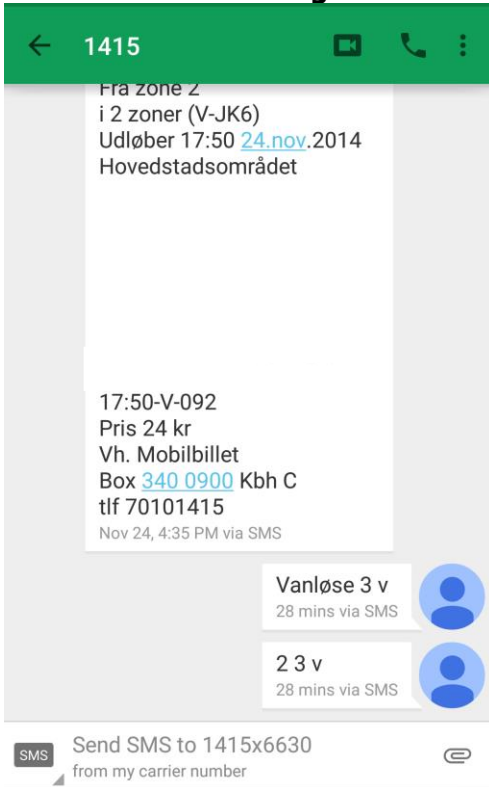
Klageren rejste den 26. februar 2015 med metroen fra Vanløse st. til Amagerbro st. Inden han steg på bussen, forsøgte han at købe en SMS-billet via 1415. Selv om han ikke modtog nogen billet, steg han om bord på metroen.

Ved kontrollen, efter at metroen havde forladt Vanløse st., blev klageren klokken 18.46 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel til sig selv samt en kontrolafgift på 100 kr. til sin cykel, på kontrolafgiften har stewarden noteret, "Intet forevist".

Klageren anmodede den 27. februar 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften til sig selv med henvisning til, at han inden påstigning havde forsøgt at købe gyldig rejsehjemmel ved at sende henholdsvis beskeden "2 3 v" og "Vanløse 3 v", men at han ikke fik billetten eller bekræftelsen retur, og at han efter modtagelsen af kontrolafgiften kontaktede DSB, som oplyste, at det sagstens kunne være tekniske årsager, som gjorde, at bestillingerne af SMS-billetterne ikke var gået igennem. Yderligere anførte han, at han ikke medbragte andre betalingsmidler end sin telefon på rejsen. Han accepterede kontrolafgiften til sin cykel, da han ikke var klar over, at der skulle købes separat billet til cyklen.

Metro Service fastholdt den 3. marts 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt, at der af rejsereglerne for SMS-billet fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning, og at der på klagerens telefonnummer ikke var bestilt nogen SMS-billet efter 24. november 2015.

Skærbillede fra klagerens telefon:



Udskrift fra Unwire på bestillinger fra klagerens telefonnummer:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
Mandag 24. november 2014, 16:36		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Mandag 24. november 2014, 08:09		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Tirsdag 18. november 2014, 16:23		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Freddag 14. november 2014, 16:31		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Freddag 17. oktober 2014, 09:00		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Onsdag 17. september 2014, 13:01		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Onsdag 17. september 2014, 11:25		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
Lørdag 13. september 2014, 01:13		3 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:

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

at det ikke den 26. februar var muligt at købe en SMS-billet via 1415,

at han ikke på rejsen medbragte andet betalingsmiddel end sin telefon,

at han kan dokumentere, at han har afsendt de SMS-beskeder, som skulle til for at købe en SMS-billet,

at Metro Service ikke forholdt sig til den af ham fremlagte dokumentation,

at han har fremlagt et svar fra sit teleselskab, som forklarer, hvorfor tidspunktet på den fremlagte dokumentation kan variere fra den egentlige,

at Metro Service ikke har forholdt sig til, at DSB har oplyst ham, at der sagtens kan være problemer med at sende og modtage SMS til 1415 generelt, hvis man ikke var på det korrekte netværk eller sendemast,

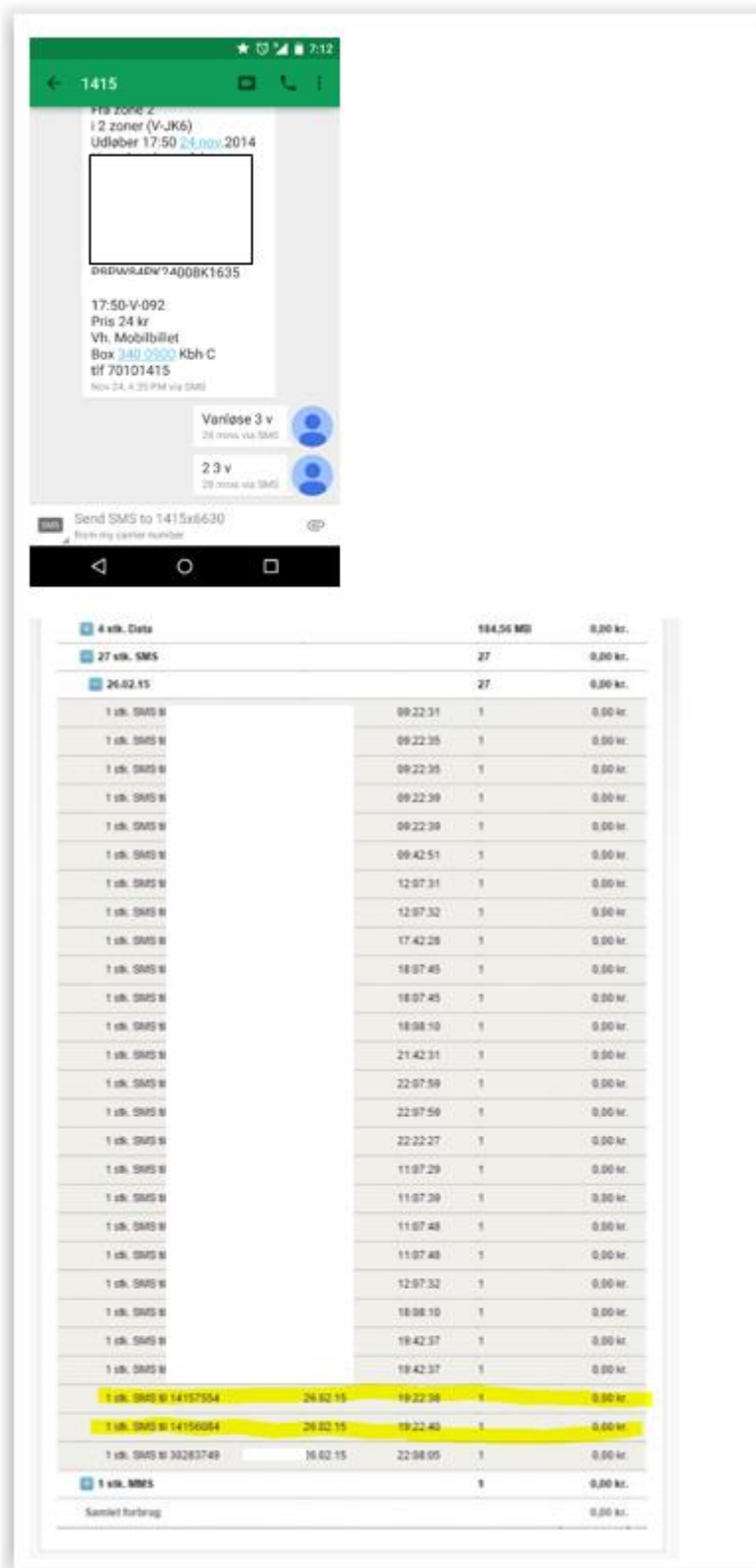
at han godt ved, hvordan en SMS-billet ser ud, og at han dermed har sendt SMS-beskedene til 1415 korrekt, og at formuleringen var korrekt, hvilket dokumentationen også viser,

at det ikke kan være hans ansvar som passager, at billetsystemet fungerer korrekt,

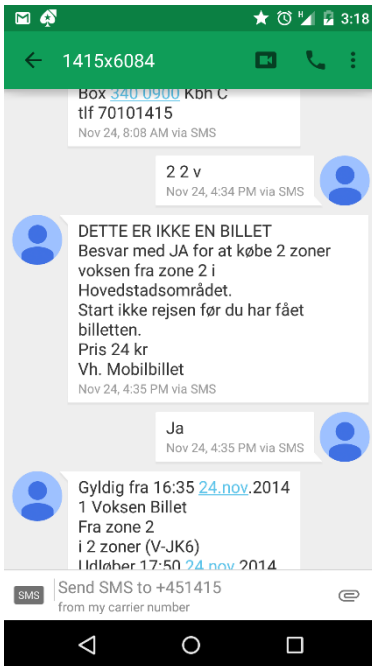
at det ikke bør være nødvendigt både at have kontanter, kreditkort og telefon på sig på en rejse som den, klageren foretog,

at Metros Services argument om, at der ikke kan bestilles nye SMS-billetter via en gammel tråd ikke er korrekt, da han har fremlagt bevis for, at det godt kan lade sig gøre,

at følgende screen-shots dokumenterer, at han har sendt SMS'erne korrekt, og at det er systemet, som ikke har virket korrekt:



at nedenstående screen-shot viser, at det er muligt at bestille en mobilbillet på en gammel tråd:



at nedenstående screen-shot viser, at han har været i telefonisk kontakt med DSB kundeservice,

Mit forbrug

Min TELMORE-saldo er **18,49 kr.**
Bemærk: Der kan være forsinkelse på opdateringen af din saldo. [TANK OP](#)

Mit TELMORE

- Forside
- Mit forbrug
- Betaling
- Mine SIM-kort
- Min profil
- Mit abonnement
- WebSMS og adressebog
- Mit afdrag

Mit forbrug Forbrugsdetaljer Faktura

Oversigt over dit forbrug

Vælg periode Fra: 26.02.15 Til: 26.02.15 [SE PERIODE](#)

Vælg den periode, du vil se dit forbrug for. Find datoerne og klik på "Se periode" – så bliver detaljerne vist i oversigten nedenfor.

Dit forbrug opdateres normalt inden for 24 timer. Forbrug i udlandet kan dog være 30 dage forsinket.

Forbrugstype	Dato	Tidspunkt	Varighed/Antal	Pris
2 stk. Opkald i Danmark			00:13:55	0,00 kr.
26.02.15			00:13:55	0,00 kr.
1 stk. Opkald til 70131415	26.02.15	19:42:58	00:01:39	0,00 kr.
1 stk. Opkald til 70131415	26.02.15	20:07:34	00:12:16	0,00 kr.
4 stk. Data			184,56 MB	0,00 kr.
27 stk. SMS			27	0,00 kr.
26.02.15			27	0,00 kr.

Samt at hans telefon selskab oplyser følgende: *"Vores oversigt over posteringer, der ligger under fanen "Forbrugsdetaljer" på Mit TELMORE, bliver vist efter takseringsdatoen/tidspunktet og ikke forbrugsdatoen/tidspunktet. Dette betyder, at du kan have foretaget et opkald eller sendt en sms på et givent tidspunkt, som først vil blive vist på oversigten på et senere tidspunkt. Opkald til udlandet vil fx først blive posteret helt op til 2 dage efter dit opkald."* Hvilket forklarer hvorfor tidspunkterne på udskrifterne ikke passer nøjagtigt med, de faktiske tidspunkter for afsendelserne af SMS'erne.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte gjort gældende,

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 kr. 750,-. 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 dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på Metros hjemmeside www.m.dk,


at når der købes SMS-billet, skal bestillingen foretages og fremsendes til 1415. I det konkrete tilfælde, hvor klager forsøgte at bestille en billet, men hvor der intet skete, kan det af klagers fremsendte billede ses, at bestillingen var forsøgt foretaget i forlængelse af en tidligere leveret billet (i en tråd), hvilke ikke kan lade sig gøre. Hver billet skal bestilles for sig ved at benytte 1415,

at klageren ikke kan have været i tvivl om, at han steg på metroen uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da han jo tidligere har benyttet sms-billetter, og ved hvordan en sms-billet ser ud,


at såfremt klager have været i tvivl, kunne information om, hvordan en sms-billet skulle bestilles, findes på informationstavlen på stationen,

at det af informationstavlen **Trafikinformation** fremgår:


Mobilbilletter
Cell phone tickets




Billet via smartphone app (only subscribers in Denmark)
Med Metroens app kan du købe billetter og indhente information om bl.a.
– afgangstider for Metro, tog og busser (fra metrostationerne)
– oversigt over nærmeste metrostation
– driftsinformation
– elevatorfunktion
App'en "Metroen" downloades gratis til din smartphone via
– Metroens hjemmeside m.dk
– ved at scanne QR-koden nedenfor.



Metroens app kan også installeres ved at scanne dette kodefelt med en QR-læser der downloades som en app. Den giver information om rejsetid, stationer, køb af billetter osv.



Mobilbilletter og periodekort
Med app'en "Mobilbilletter Hovedstaden" og app'en "Periodekort" kan du købe billetter og personlige periodekort direkte på din smartphone.
Betalingen sker via dit betalingskort.
Billetten er først gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.



Rejseplanen
Med app'en "Rejseplanen" kan du
– planlægge din rejse i hele Danmark
– se kort over ruten
– få information om bus, tog og Metro m.m.

SMS-billet (only subscribers in Denmark)		Billet på 1415.dk Tickets at 1415.dk		
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 tilkøb 	(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 station for departure – Number of zones on the journey: e.g. 2,3,4,5,6,7,8 or all – Ticket Type: adult, child, bicycle or extensions – Write your cell phone number
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 details
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 payments details (only the first time you order)
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)	Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)	Check that your ticket is valid for the journey and ensure that the ticket is received before you board the metro. (The price of a SMS ticket is the ticket + normal SMS charges)

At det af samme informationstavle også fremgår, at der skal købes cykelbillet, hvis cykel medbringes:

Cykler

Cykler må medbringes, når du har købt en cykelbillet, og når rejsen foretages uden for spærretiden – dvs alle hverdage kl. 7:00-9:00 og kl. 15:30-17:30.

I juni, juli og august må cykler medtages på alle tidspunkter.

samt at påstigning uden billet vil udløse kontrolafgift:

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 samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

at klageren også kunne have valgt at gøre brug af et af de gule opkaldspunkter, som er placeret flere steder på stationen, og hvor han kunne have fået hjælp, råd og vejledning. Opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i Metros kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet,

at grunden til den manglende levering af billetten ikke skyldes problemer med at sende og modtage sms-billetter eller at klager ikke lige var på det korrekte netværk eller sendemast, men at der derimod var tale om en brugerfejl,

at det, efter det af klagerens telefonselskab oplyste, ikke er muligt at holde tidspunkterne for afsendelse og registrering af SMS-beskederne op mod hinanden,

at klageren refererer til, at han har sendt sin bestilling dels **Vanløse 3 v** og efterfølgende **2 3 v**, men at der grundet fejl ikke skulle være sket yderligere,

at der nederst, i det af klagerne fremlagte screenshot, står **Send SMS to 1415x6630**,



at det ikke er Unwire-systemet, der har været problemet. Når der fremsendes et købsforsøg til et nummer, som ikke eksisterer (eksempelvis 1415x6630), vil dette af gode grunde hverken blive registeret eller processeret i Unwire-systemet. De har testet et sådan køb, og der sker absolut intet i modsætning til, når bestillingen fremsendes som sms til 1415,

at hvis en kunde bestiller en sms-billet via 1415, vil billetten blive leveret fra 1415XXXXX (random-nummer),

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

"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.

2.3.3 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.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen 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 stregkode 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. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-t-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Ved kontrollen i metroen den 26. februar 2015 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han efter forsøget på at bestille en SMS-billet ikke havde modtaget hverken SMS'en, hvori man skal bekræfte købet med et "ja", eller den endelige SMS-billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det som udgangspunkt er passage-rens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Om end det ikke er tydeligt for brugere af SMS-tjenesten, at man ved køb af ny SMS-billet ikke kan anvende en tidligere "tråd", hvori man før har modtaget en SMS-billet, fordi billetten modtages fra et andet nummer end "1415", er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke berettiget kunne antage, at han havde modtaget og betalt for en gyldig SMS-billet, inden han i strid med rejsereglerne steg om bord på metroen.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at den manglende modtagelse af en gyldig SMS-billet ikke beroede på en systemfejl, men på klagerens egne forhold.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Hvis det systemmæssigt er muligt, henstilles parterne bag SMS-billetterne om, at der ved anvendelse af en tidligere "tråd", gives en meddelelse til afsenderen, om at hans besked ikke kan modtages/at han skal sende sin bestilling til 1415.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnensformand