

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0254

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S v/ Metroservice A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. SMSbillet ej forevist.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. september 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. oktober 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle rejse med Metroen fra Islands Brygge til Christianhavns Torv og bestilte ifølge udskrift fra Unwire, der leverer SMSbilletter en billet kl. 19:46:54. BekræftelsesSMS blev modtaget på klagerens telefon kl. 19:47:06, som han besvarede kl. 19:49:24. Billetten blev herefter modtaget på klagerens telefon kl. 19:49:56.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel, var klageren i følge det oplyste i gang med at sende en SMS, hvorfor der gik noget tid, før han kunne finde billetten på telefonen. Kl. 19:50 blev klageren pålagt en kontrolafgift for at rejse uden billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han modtog flere sms-beskeder indenfor sin korte rejse, og de lå således i kø på telefonen. Med en halvgammel telefon som hans kan der godt gå lidt tid med at komme ind og ud af beskeder, så da Metroen ankom på Islands Brygge station hoppede han ind efter at have svaret "ja" kort forinden,

at han kunne se, at han havde modtaget flere beskeder, da han gik ind i Metroen, i den tro at hans bestilte billet var den først modtagne, men det var altså blevet skubbet ned som nummer to eller tre. Derfor røg beskeden først ind på telefonen et minut eller to efter,

at da han modtog kontrolafgiften – under stor ståhej – fortalte han sagen, som den var. Kontrolløren var urokkelig. Klageren spurgte hende om det havde været bedre, at han havde ventet på sms'en for enden af rulletrappen, inden han gik op til kontrol. (han havde modtaget sms'en, da han steg ud af metroen, men var inde i en anden modtaget sms) Hun svarede ja,

han har altså betalt en billet på lovlig vis, og på grund af det mest lavpraktiske af alle mobiltelefonproblemer, nemlig at skrive en sms til en anden på samme tid, som en anden besked skal vises frem, skal han nu betale en kontrolafgift. Oven i købet i en situation hvor kontrolløren siger, at det havde været problemfrit, hvis han først havde købt billetten - ventet på modtagelse, bekræftelse osv. - i det øjeblik han så kontrolløren.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort som kan fremvises i en kontrolsituation,

at i henhold til gældende regler for SMS-billetter skal billetten være modtaget inden ombordstigning. Det vil sige, at kunden skal selv sikre sig, at den endelige billet er indgået på mobilen inden påstigning,

at i den konkrete situationen er bekræftelses SMS modtaget af kunden kl. 19:47:06, men den endelige bekræftelse (køb) af billetten bekræftes først af klager (afsendt fra klagers mobil) kl. 19:49:24 – altså 2 minutter og 18 sekunder senere,

at kontrolafgiften er udstedt kl. 19.50, og inden en kontrolafgift udstedes, gives kunden altid rimelig tid til at finde billet eller kort. Det er derfor ikke sandsynligt, at klageren kan have modtaget SMS-billetten inden påstigning på Islands Brygge,

at under rejseregler for SMS-billetter (www.1415.dk) fremgår det klart under punktet Gyldighedstid "*Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens udløbstid, der skrives på SMS-billetten. Billetten begynder at gælde, når kunden modtager den på sin mobiltelefon.*"

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I medfør af § 2, stk. 2 i lov om jernbanevirksomhed mv., er der udstedt bekendtgørelse nr. 442 af 7. juni 2002 om den københavnske Metro. I bekendtgørelsens § 11, er det fastsat, at driftsentreprenøren kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig

rejsehjemmel (billetter eller kort). Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser.

I Metroens forretningsbetingelser pkt. 6, fremgår følgende: "Alle kunder 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 Metrostewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse."

I de fælles rejseregler om SMSbillet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

Ifølge udskriften om modtagelse af SMSbillet fra Unwire, er klagerens billet modtaget kl. 19:49:56. Kontrolafgiften blev pålagt ham kl. 19:50. På den baggrund kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren havde modtaget SMSbilletten, inden han steg om bord på Metroen.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved at påbegynde rejsen uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal opfylde afgørelsen inden 30 dage efter modtagelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. maj 2010.



Tine Vuust
Nævnformand