

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0260

Klageren: XX

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. SMSbillet ej modtaget før påstigning.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 6. oktober 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. november 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle rejse med Metroen den 1. oktober 2009 og bestilte ifølge udskrift fra Unwire, der leverer SMSbilletter, kl. 17:37:44 en billet. Bekræftelses-SMS er sendt kl. 17:37:44, som klageren modtog på sin mobiltelefon kl. 17:38:18. Til denne skal der svares "ja", ellers annulleres bestillingen. Kl. 17:42:15 er bestillingen blevet lukket hos Unwire, fordi der ikke blev modtaget bekræftelse.

Klageren har fremlagt udskrift fra sin telefon, hvorefter hun kl. 17:38:20 sendte en SMS til 1415 med "ja".

Ifølge klageren steg hun med telefonen i hånden på den metro, der ankom, da hun afventede sin billet. Inden for døren mødte hun en steward, der kl. 17:40 pålagde hende en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes visa-dankort ikke virker i i billetautomaterne på stationer, hvilket vist er et i forvejen kendt problem,

at hun derfor besluttede sig for at købe en SMSbillet, hvilket hun har gjort flere gange tidligere,

at hun kl. 17:38:20 svarede "ja" til 1415, og normalt modtages billetten lige efter. Metroen ankom til perronen lige da hun sendte sin bekræftelse, og hun steg derfor med telefonen i hånden på Metroen, da hun var sikker på, at billetten var på vej. Hun har på ingen måde forsøgt at snyde.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i hovedstadsområdet efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der er gældende til hele rejsen, og som ved billetkontrol kan forevises på forlangende,

at i den konkrete sag, hvor det ikke er lykkedes at købe sms-billet inden ombordstigning, måtte klageren have købt billet eller klippekort i en af vores billetautomater, som forefindes på stationerne,

at påstigning uden gyldig billet altid sker på eget ansvar og ved billetkontrol, hvor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, vil der altid blive udstedt en kontrolafgift,

at som det fremgår af udskrift fra Unwire, har klageren forsøgt at købe en billet via sms, men denne er ikke gået igennem,

at ifølge Unwire's log har klageren bestilt en SMS-billet – dette er registreret i deres system kl. 17:37:44. Herefter afsendes en bekræftelses SMS som modtages på klagers mobil kl. 17:38:18. Da systemet ikke har modtaget nogen accept, lukkes bestillingen hos Unwire kl. 17:42:14. Af udskriften fremgår den dobbelt "Billetten er ikke bekræftet...". Dette er iflg. telefon den 18. november 2009 med Unwire support en programmerings-/systemfejl, som nu er blevet rettet,

at af klagerens egen kommentar (mail af 6. oktober 2009 kl. 06:37:11) fremgår det, " sender jeg "JA" til 1415 og bekræfter mit køb, samtidig ankommer Metroen til ørestad st. og jeg går ind i toget. I hånden har jeg min telefon, da jeg afventer min billet. Jeg når lige ind i toget så står der en kontrollør, jeg fortæller ham at jeg har bestilt billetten"

at det kan oplyses, at der på dette tidspunkt er 4 minutter mellem togafgangene,

at klageren selv oplyser, at hun er steget ombord uden gyldig rejsehjemmel, og opmærksomheden henledes på det grå felt på side 4 i SMS-billetter folderen, der også kan ses på www.1415.dk, hvor det præciseres "**HUSK – du skal have bekræftet og modtaget din SMS-billet, inden du stiger på bus, tog og metro**" samt

at der henvises til klagesag 2009-0051, hvor ankenævnet i en meget lignende sag har truffet afgørelse den 6. oktober 2009.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.
Udskrift fra Unwire og fra klagerens telefon.

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.

Af udskriften om bestilling og modtagelse af SMSbillet fra Unwire fremgår, at købet ikke blev gennemført, da der ikke inden for tidsfristen blev modtaget en bekræftelse.

Uanset at klageren kan dokumentere, at hun kl. 17:38:20 sendte en SMS til 1415 og bekræftede købet, havde hun ikke inden ombordstigning modtaget en billet, således som rejsereglerne foreskriver.

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 forsikringselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. maj 2010



Tine Vuust
Nævnshormand