

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0224

Klageren: XX på vegne YY
2680 Solrød Strand

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Sms-billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klagerens skriftlige henvendelse til indklagede: 2. juni 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. juli 2010.

Sagens omstændigheder: Klagerens datter skulle rejse med Metroen den 31. maj 2010 fra DR Byen til Bella Center og forsøgte forinden at købe en sms-billet på sin telefon.

Imidlertid tabte hun telefonen, idet hun steg om bord på Metroen, og hun havde problemer med at genstarte den. Ved kontrol af hendes rejsehjemmel blev hun kl. 20.57 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. På den interne del af kontrolafgiften har stewarden anført følgende:

”Pax havde modtaget en SMS-besked hvor der stod at hun ikke havde svaret hurtigt nok – el. at man ej forstod hendes besked. Da hun stod på havde hun lige tabt sin mobil (jeg så det). Jeg billetterede hele toget før jeg vendte tilbage til hende så hun havde tid til at genstarte.”

Klageren anmodede Metroservice om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at datteren havde trykket ”ja” til bekræftelse af billet-købet kl. 20.52 og var trådt ind i Metroen, havde tabt sin telefon og kl. 20.54 modtaget en besked om, at købet ikke var registreret. Han gjorde gældende, at der gik for lang tid mellem man trykker ”ja” til billetkøbet, til man modtager bekræftelse på køb af billetten, og at datteren havde været i god tro, da hun steg på Metroen.

metroservice fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at den endelige sms-billet skulle være modtaget inden ombordstigning.

Udskrift fra Unwire, der leverer sms-billetterne ser således ud:

Historik	Dato & tid	Note	Opdateret af
Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen (2 minutter)	31/05-2010 kl. 20:54:08	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en VOKSENBILLET fra zone 01/03 i 2 zoner. Pris 20,00 kr. Svar JA for at bekræfte ellers annulleres bestillingen. Mvh. DSB Kundecenter, Postboks 340, 0900 Kbh. C, tlf. 7013 1415	System
Bekræftelses SMS modtaget af bruger	31/05-2010 kl. 20:50:41	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en VOKSENBILLET fra zone 01/03 i 2 zoner. Pris 20,00 kr. Svar JA for at bekræfte ellers annulleres bestillingen. Mvh. DSB Kundecenter, Postboks 340, 0900 Kbh. C, tlf. 7013 1415	System
Bekræftelses SMS sendes	31/05-2010 kl. 20:50:05	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en VOKSENBILLET fra zone 01/03 i 2 zoner. Pris 20,00 kr. Svar JA for at bekræfte ellers annulleres bestillingen. Mvh. DSB Kundecenter, Postboks 340, 0900 Kbh. C, tlf. 7013 1415	System
Billet bestilt	31/05-2010 kl. 20:50:05	Drbyen 2	System

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at efter at datteren accepterede købet, gik der kludder i teknikken, fordi hun tabte sin telefon, og ikke kunne få den genstartet ordentligt,

at det må være Metro's opgave at dokumentere, at der ikke er foretaget køb af sms-billet. I et teknisk system som SMS- billet må der være en form for elastik, når teknikken svigter, eller som det skete her; at telefonen tabes,

at klageren så på datterens display, at hun havde foretaget købet, inden hun steg ind i toget,

at datteren har vist klar hensigt til at købe en SMS -billet, men på grund af uheldige omstændigheder med tab af telefon osv. mislykkedes denne proces åbenbart,

at da datteren ofte har købt sms-billet, må det anses som en mulighed, at SMS- systemet har fejlet, og at det ikke nødvendigvis var datteren, der fejlbetjente,

at datteren steg ombord på Metroen i god tro om at hun har købt en billet, fordi hun lige nåede at se beskeden og høre signalet, da hun steg ombord.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et fælles takstsystem, som er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes,

at passageren selv skal sikre sig, at den købte billet indeholder den rette dato og zoner, og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel – jf. Metroens Rejseregler,

at det endvidere fremgår af rejsereglerne for sms-billetter, at billetten skal være modtaget på mobiltelefonen, inden påstigning i bus, tog eller metro. Overholdelse af denne regel, vil sikre kunden mod at få en kontrolafgift i tilfælde af forsinkelser på mobilnettet,

at hvis der ikke ved billetkontrollen kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift på kr. 600,-,

at ifølge udskrift fra Unwire, forsøgte datteren at købe en sms-billet til 2 zoner kl. 20:50:05, men denne er ikke blevet bekræftet indenfor tidsrammen, hvorfor bestillingen er blevet annulleret kl. 20:54:08. Påstigning er således sket uden gyldig billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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, 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

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

Den konkrete sag:

Efter udskriften fra Unwire samt det af klageren oplyste om, at datteren alene havde nået at trykke "ja" til bestillingen af sms-billetten, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ikke havde modtaget den endelige sms-billet, inden hun steg om bord på Metroen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt hende med rette.

Ankenævnet finder, at det af klageren i øvrigt oplyste ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klagerens datter for at betale den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 3. december 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand