

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0131**Klageren:** XX
1958 Frederiksberg C**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende bekræftelse af sms-billet på sms-klippekort samt refundering af klippekortet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 17. maj 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 20. juni 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 17.maj 2011 med metroen fra Ørestad station til Forum station. Ifølge klageren havde hun glemt sin pung og købte derfor et sms-klippekort. Da det var første gang, hun prøvede at købe billet pr. sms, hjalp én af hendes kollegaer med at købe sms-klippekortet. Hun anvendte desuden www.1415.dk til instruktionen i brug af klippekortet.

På 1415.dk stod der følgende:

1415.dk

Køb billet

Mine bestillinger

Sådan gør du

Spørgsmål & svar

Billetter

Rejseregler

Om os

Køb Mobilklippekort

1.1 På mobilinternet og internet

Du køber Mobilklippekortet på 1415.dk under fanen "Klippekort og andet". Her skal du oplyse hvilket telefonnummer, Mobilklippekortet skal tilknyttes. Betalingen foregår med betalingskort, som ved andre former for nethandel. Når du har købt Mobilklippekortet, modtager du en sms med information omkring købet og hvordan du skal bruge zoner fra Mobilklippekortet.

1.2 Via sms

Det er også muligt at købe et Mobilklippekort ved at sende **KLIPPEKORT** til **1415**. Når du har købt Mobilklippekortet, modtager du en sms med information omkring købet og hvordan du skal bruge zoner fra Mobilklippekortet.

1.3 Brug af Mobilklippekort på 1415.dk

Hvis du har et Mobilklippekort, vil Mobilklippekortet optræde som et betalingsmiddel når du køber en Mobilbillet på 1415.dk. Hvis du ikke indtaster kundekategori (barn eller voksen), får du automatisk en voksenbillet. For børnebilletter klippes kun det halve antal zoner (oprundet).

Hvis du ikke skriver kundekategori (barn eller voksen), får du automatisk en voksenbillet. For børnebilletter klippes kun det halve antal zoner (oprundet). Hvis du ikke har nok zoner tilbage på dit Mobilklippekort, vil du ikke kunne gennemføre et køb på Mobilklippekortet.

1.4 Brug af Mobilklippekort via sms

Når du skal bruge zoner fra Mobilklippekortet via sms, skal du skrive **KLIP** foran bestillingssms'en, og derefter den normale sms tekst med afrejse zone/station/stop, antal zoner og kunde, eksempel:
KLIP NØRREPORT 2 VOKSEN

Hvis du ikke skriver kundekategori (barn eller voksen), får du automatisk en voksenbillet. For børnebilletter klippes kun det halve antal zoner (oprundet). Hvis du ikke har nok zoner tilbage på dit Mobilklippekort, vil du ikke kunne gennemføre et køb på Mobilklippekortet.

På vej ned til metroen kl. 20:39 sendte klageren en sms med køb af klip. Ifølge klageren fulgte hun instrukserne fra 1415.dk, hvorved hun skulle indsende én sms, indeholdende "klip" afrejsestation samt antal zoner. Klageren var derfor ikke opmærksom på, at hun efterfølgende skulle bekræfte købet med en ny sms.

Da klageren efterfølgende befandt sig i metroen, opdagede hun, at hendes køb ikke var gennemført, idet hun ikke havde bekræftet købet. Hun skyndte sig at bekræfte billetten men modtog straks efter en sms om, at hendes køb var annulleret, idet tiden for at kunne bekræfte købet var overskredet. Kl. var da 20:44.

Klageren henvendte sig derefter til en steward på metroen for at få hjælp, men da hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift.

Metrostewarden har på kontrolafgiften noteret: "havde ikke modtaget sms-billet. Svarede ja for sent. Prøvede at tale sig ud af det".

Klageren anmodede Metroservice om at få annulleret kontrolafgiften, idet hun mente, at instruktionerne på 1415.dk ikke havde været tilstrækkelige. Metroservice fastholdt kontrolafgiften, med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at klageren burde have tjekket sin billet, inden hun steg ombord på Metroen.

Efterfølgende er vejledningen på 1415.dk ændret, og der står nu anført som følger:

1.2 Via SMS

Køb Mobilbillet	<ol style="list-style-type: none">1. Skriv:<ul style="list-style-type: none">▪ Station/startzone/stoppested (hvor du starter)▪ Antal zoner▪ Billettype (voksen, barn, cykel, tilkøb) F.eks.: Kongens Nytorv 2 voksen2. Send beskeden til 1415 og vent på bekræftelses-sms3. Besvar beskeden med JA til 1415 indenfor 1 minut4. Tjek at du har fået din billet, før du står på
Køb Mobilklippekort	<ol style="list-style-type: none">1. Send en SMS med KLIPPEKORT til 14152. Du modtager en bekræftelses-sms3. Du bekræfter købet ved at svare JA til 1415. Bekræfter du ikke sms'en inden for 3 minutter, annulleres bestillingen4. Når du har modtaget en bekræftelse, kan du begynde at bruge dit klippekort
Brug Mobilklippekort	<ol style="list-style-type: none">1. Skriv KLIP efterfulgt af:<ul style="list-style-type: none">▪ Station/startzone/stoppested (hvor du starter)▪ Antal zoner▪ Billettype (voksen eller barn) Fx: "Klip Kongens Nytorv 2 voksen". Husk altid at skrive "klip" først i bestillingen, når du bruger dit Mobilklippekort via SMS2. Send beskeden til 1415 og vent på bekræftelses-sms3. Bekræft antal zoner ved at besvare beskeden med JA til 14154. Tjek at du har fået din billet, før du står på

Oversigt over klagerens køb ser således ud:

Betalings oversigt			
Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
17. maj 2011, 20:39:48	Billet bestilt	←	Klip 3 2 voksen
17. maj 2011, 20:39:48	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Pris: 2 zoner på dit Mobilklippekort. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
17. maj 2011, 20:39:52	Validerings SMS modtaget	→	
17. maj 2011, 20:44:56	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun skulle købe sit første sms-klippekort og sms-billet, da hun havde glemt sin pung på arbejdet. En kollega købte for hende et sms-klippekortet på hendes mobil, men da hun skulle ned til metroen, købte hun selv et sms-klip og fulgte de instrukser, der blev givet via sms og via hjemmesiden 1415.dk,

at hun i god tro fulgte instrukserne, men de var mangelfulde. Resultatet var, at hun troede, at hun havde købt et klip, men det havde hun ikke. Der stod ikke noget om, at man skulle bekræfte sit

køb af sms-klip. Det skulle man selv gætte sig til. Der stod heller ikke noget om, at bekræftelsen skulle ske indenfor et vist antal minutter,

at hun klagede til Metroselskabet, der ikke ville give hende medhold i, at instrukserne var misvisende. Disse er efterfølgende blevet ændret, så der nu står; at man skal bekræfte sit køb inden for 3 minutter,

at hun nu har pendlet med mellem Forum St. og Ørestad St. i fire år uden en bøde og Metroselskabet kan se, at det er første gang, at hun har købt et sms-klippekort og derfor ikke på forhånd vidste, hvordan det fungerede - og derfor kun kunne læne sig op af de skriftlige instrukser på 1415.dk,

at Metroservices kundecenter har henvist hende til m.dk, for instruktion i brug af sms-klippekort, men hun blev ved bekræftelse af sms-klippekortet henvist til 1415.dk for yderligere instruktion, og at 1415.dk er et samarbejde mellem DSB, Movia, Metroen mm.,

at instrukserne på 1415.dk var misvisende, da der ikke står noget om, at købet skal bekræftes før, at man rigtig har klippet. Metroselskabet skriver: "Havde klager således tjekket sin sms-billet inden påstigning, ville hun have kunnet konstatere, at hun ikke havde modtaget en sms-billet" men deres instruktioner gav ikke grund til at tjekke, om der kom svar på den afsendte sms, og derfor tjekkede klageren ikke sin mobiltelefon, da hun gik ud fra, at hun havde klippet,

at Metroselskabet selv har ændret på deres instrukser, og det må være ensbetydende med, at de foregående instrukser ikke har været fyldestgørende, samt

at hun nu senere har prøvet at bruge sms-klippekortet ved at indtaste "stationsnavn(fra)-stationsnavn(til)", men dette har ikke virket. Hun har talt med andre om det, som har haft lignende problemer og kun kan købe sms-klip ved at indtaste zoneantal. Derfor ønsker hun, at kunne returnere sit sms-klippekort og få penge retur, da produktet er upålideligt.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning samt på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Ovenstående fremgår af Rejsens rejseregler. Disse rejseregler findes del i brochureformat og er tilgængelige på de fleste stationer, dels kan rejsereglerne ses på deres hjemmeside www.m.dk -> kundeservice -> aktuelle pjecer - http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/Content/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.aspx. På side 6 under afsnittet **Salgssteder** fremgår det i 2 afsnit: *"Information og hjælp i forbindelse med køb af billetter kan fås ved henvendelse til Metroens personale eller benyttelse af vores opkaldspunkter. .."*

Ligeledes på side 6 under afsnittet **Billetkontrol og misbrug**: *"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 Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Me-*

trostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldigt billet eller kort under rejsen, udstedes en kontrolafgift ..."

at for at have en gyldig sms-billet, skal den endelige billet være modtaget på mobiltelefonen, inden påstigning. En bekræftelse på bestillingen, betragtes ikke som gyldig billet,

at det er korrekt, at der på klager telefonnummer den 17. maj 2011 kl. 19:55:10 bestilles et sms-klippekort, og at dette køb bekræftes af klageren kl. 19:56:12, hvor klageren sender "Ja". I forbindelse med leveringen fremsendes der kl. 19:56:12 en bekræftelse på købet samt en forklaring på, hvordan kortet benyttes, link til hjemmeside, hvor klageren kan læse yderligere og afslutningsvis oplyses et telefonnummer, der kan ringes til.

Den 17. maj 2011 kl. 20:39:48 bestiller klageren en sms-billet og får straks efter svaret: *"DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Pris: 2 zoner på dit Mobilklippekort. Vh. Bus&Tog Mobilbillet."*

Idet klageren ikke bekræfter denne sms med JA indenfor tidsrammen, annulleres sms-billetten kl. 20:44:56,

at havde klageren således tjekket sin sms-billet inden påstigning, ville hun have kunnet konstatere, at hun ikke havde modtaget en sms-billet,

at det er korrekt, at samarbejdspartnerne er blevet enige om at ændre i beskrivelsen, men dette er udelukkende gjort for at uddybe informationerne yderligere, ikke fordi disse informationer på noget tidspunkt har været misvisende eller fejlbehæftede. En sådan proces tager også længere tid og er blevet påbegyndt, inden kontrolafgiften blev udstedt til klageren. Det er således ikke klagerens henvendelse, der ligger til grund for rettelserne,

at til trods for at der måske ikke på 1415.dk står, at der efter bestillingen skal foretages en endelig bekræftelse, fremgår dette af den sms, der modtages straks efter bestilling af billetten,

at havde klageren således læst den modtagne sms, ville hun have set, at der skulle tastes "JA", inden billetten blev endeligt leveret, samt

at Metroservice vil undersøge, om det er muligt at refundere ubenyttede klip på det indkøbte sms-klippekortet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

§6. Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet. Stk. 2. Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

Stk. 3. Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

I følge § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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 Metro Steward-en på forlangende.

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Om brug af sms-klippekort står der følgende på indklagedes hjemmeside:

Sådan bruger du et sms-klippekort

1. Skriv:

- Station/startzone/stoppested (hvor du starter)

- Antal zoner

- Billettype (voksen, barn, cykel, tilkøb)

- Fx: "Klip Kongens Nytorv 2 voksen"

2. Send beskeden til 1415 og modtag sms

3. Bekræft antal klip ved at besvare beskeden med Ja til 1415

4. Tjek, at du har fået din billet, før du står på.

Den konkrete sag:

For rejse med den kollektive trafik gælder som udgangspunkt selvbetjeningsprincippet, hvorved passagererne er forpligtet til selv at sørge for at have gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved købet af sms-klip fulgte den vejledning, som på daværende tidspunkt var beskrevet på www.1415.dk. Ankenævnet lægger videre til grund, at vejledningen kun oplyste kunderne om at sende en sms ved køb af klip på sms-klippekort, men ikke om at bekræfte købet ved en yderligere sms inden for en nærmere angivet tidsramme.

Klageren blev efter ankenævnets opfattelse derfor ikke tilstrækkelig orienteret om, at klippet først var gyldigt efter, at hun bekræftede købet med at sende en yderligere sms med "ja" og havde modtaget den endelige sms-billet. Det kan derfor ikke bebrejdes klageren, at hun som førstegangsbriker ikke tjekkede sin mobiltelefon inden ombordstigning, og at hun derfor ikke så beskeden om, at hun skulle bekræfte købet med at skrive "ja" inden for en nærmere tidsramme.

Ankenævnet finder, at klageren under disse særlige omstændigheder ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at klageren har anmodet om at få refunderet udgiften til ubrugte klip på sms-klippekortet. Det må Metroservice tage skridt til i overensstemmelse med de for refusion af klip gældende regler.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

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 afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4., da klageren har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand