

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0009

Klageren: XX på egne vegne og på vegne ægtefællen YY
1923 Frederiksberg C.

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. til hver for manglende sms-billet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. november 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. januar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren havde den 10. november 2011 ved at scanne en kode på Christianshavn station hentet en applikation fra Metroen, hvorved man kan købe sms-billetter og – klippekort.

Den 19. november 2011 skulle klageren og dennes ægtefælle med metroen fra Kongens Nytorv til Forum station. Ifølge klageren var det første gang, han skulle anvende applikationen til billetkøb, men han kunne ikke se på applikationen hvilken procedure, han skulle følge og trykkede derfor 2 gange på feltet "1 voksen – 2 zoner".

Ifølge klageren modtog han derefter 2 sms'er med samme ordlyd: "Kongens Nytorv 2 voksen". Han viste meddelelsen til sin ægtefælle, da han syntes det "så lidt for enkelt ud", men da der ikke skete mere, lagde han telefonen i lommen, hvorefter de steg på metroen.

Udskriften fra Unwire, der leverer sms-billetter, ser således ud vedrørende de 2 bestillinger:

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: VQQ39CC
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Lørdag 19. november 2011, 17:14
Operatør: Telia

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
 Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. november 2011, 17:14:12	Billet bestilt	←	Kongens Nytorv 2 voksen
19. november 2011, 17:14:12	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du køber 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
19. november 2011, 17:18:21	Billet annulleret grundet timeout: Udgående validerings-besked udløbet	→	
19. november 2011, 17:19:24	Validerings SMS modtaget	→	

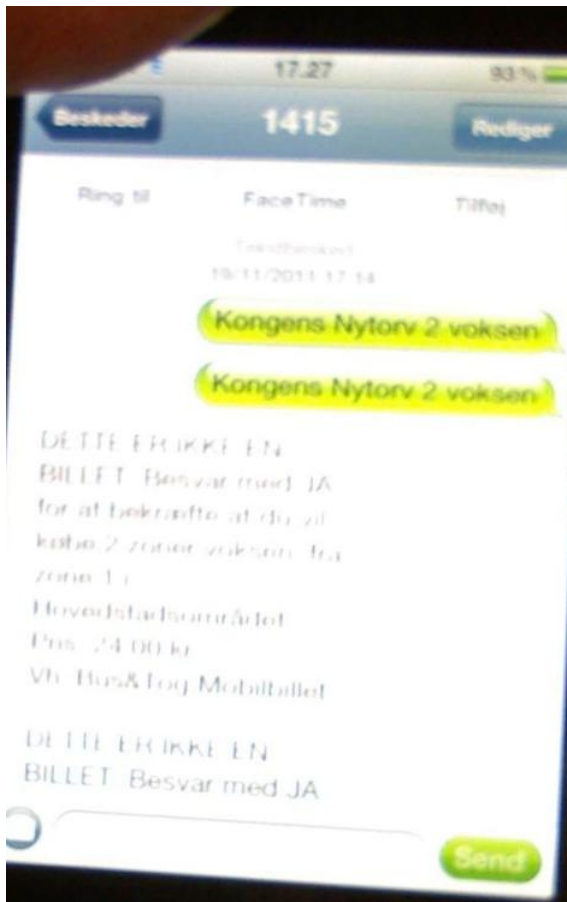
Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: N3G2DQ6
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Lørdag 19. november 2011, 17:15
Operatør: Telia

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
 Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

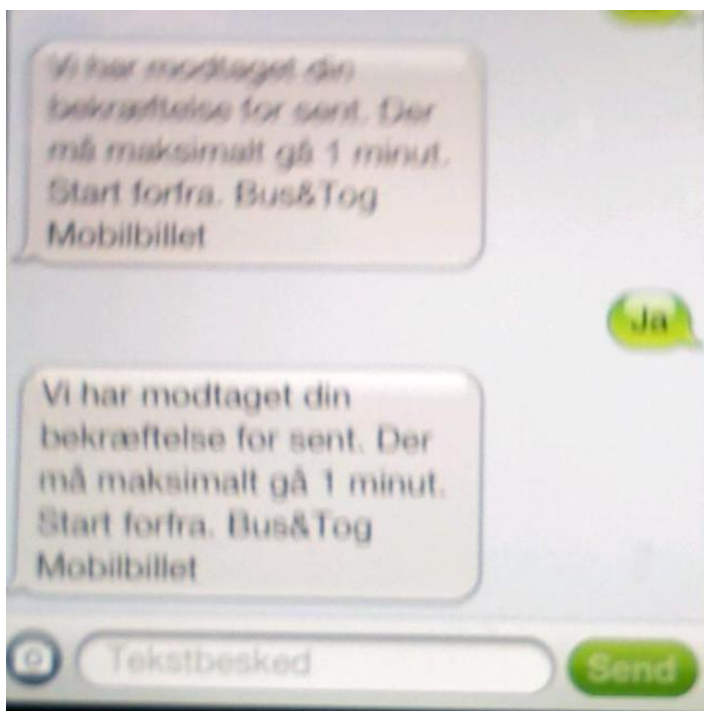
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. november 2011, 17:15:22	Billet bestilt	←	Kongens Nytorv 2 voksen
19. november 2011, 17:15:22	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du køber 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
19. november 2011, 17:19:26	Validerings SMS modtaget	→	
19. november 2011, 17:19:35	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Før Forum station blev deres rejsehjemmel kontrolleret, og stewarden viste klageren, at der kl. 17:14 på hans telefon var kommet følgende besked: "Kongens Nytorv 2 voksen. DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du købte 2 zoner voksen fra zone 01 i Hovedstadsområdet."



(PDA billede 1)

Desuden var der indkommet besked om, at bekræftelsen var modtaget for sent, idet der maksimalt må gå 1 minut, og at man skulle starte forfra med billetbestillingen.



(PDA billede 2)

De blev herefter begge pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Den 21. november 2011 klagede klageren til Metro Service og oplyste om forløbet. Han gjorde gældende, at de ikke havde haft til hensigt at snyde, og fordi der ikke var nogen hjælpetekst til applikationen, havde de handlet i god tro.

Metro Service fastholdt den 13. december 2011 kontrolafgifterne med henvisning til, at sms-billetter er en service til passagerer, og da Metro Service ikke har eget mobilnetværk, er de afhængige af teleoperatørernes netværk. Her kan der forekomme forsinkelser, hvorfor der er lavet den regel, at sms-billetten skal være modtaget inden passagerens ombordstigning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde hentet applikationen ved at scanne en kode på Christianshavn Metro Station, og det var første gang han brugte den den 19. november 2011. Men han kunne ikke på applikationen se, hvordan han bestilte 2 voksenbilletter til to zoner, så han trykkede 2 gange på knappen '1 voksen - 2 zoner'.

Han forventede en form for tilbagemelding, mens han stadig var inde på applikationen, men det får man ikke. Derefter så han, at han havde modtaget 2 SMS'er med samme ordlyd - 'Kongens Nytorv 2 voksen'. Denne meddelelse viste han til ægtefællen, da de synes, det så lidt for 'enkelt' ud. Men da der ikke skete mere, lagde han telefonen i lommen, og de tog med Metroen.

Lige før de skulle af på Forum, kommer en steward, og vi blev egentlig glade, da de ville have ham til at se, om de havde gjort det korrekt.

Stewarden lånte klagerens mobiltelefon for at kontrollere og viste ham 2 nye SMS'er, der var kommet efter, at de havde påbegyndt rejsen.

SMS'er forventede, at han sendte bekræftelser. Disse havde han naturligvis ikke set, så det forklarede han stewarden.

De er et voksent ægtepar omkring 50, og de kom stewarden i møde og havde forventet, eller snarere håbet på, lidt konduite.

De har på intet tidspunkt haft til hensigt at snyde, tværtimod, men da der ikke er nogen hjælpetekst i forbindelse med applikationen, handlede de i god tro.

Det var det ønskeligt, hvis Metro lavede en form for hjælpetekst til deres applikation, så man ikke kommer i tvivl om procedure, som skal følges.

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 trafiksystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på informationstavlerne på alle metrostationerne.

Klageren har benyttet en applikation til køb af sin sms-billet, og ud fra beskrivelsen om at have scannet en kode på Christianshavn station, formodes det, at det er Metroens egen applikation, der er blevet benyttet.

Af informationen på App-store eller Android Marked, der fremkommer i forbindelse med download af applikationen, fremgår det, at der med applikationen kan købes enkeltbilletter eller benyttes mobilklippekort. Der henvises endvidere til www.m.dk, hvoraf det fremgår, at **”Vil du købe en billet, kan du vælge at betale med sms, og så betaler du over din telefonregning. ...”** – hele teksten om Gratis Metro App kan læses på:

<http://www.m.dk/Koer+med+Metroen/Priser+og+billetter/Mobilbillet/Metroens+app.aspx>



GRATIS METROEN APP

Har du en smartphone og bruger du Metroen? Så er det en rigtig god ide at downloade Metroens app.

[Download "Metroen" app i App Store](#)

[Download "Metroen" app i Android Market](#)

Hvad kan jeg med Metroens app?

- Få afgangstider for Metroen – samt tog og busser fra Metrostationerne.

- Købe enkeltbillet eller bruge mobilklippekort.
- Få overblik over Metrostationerne i København.

Afgangstider for Metro, tog og busser

Metroens app viser live afgangstider, sekund for sekund, til ikke bare Metroen, men også tog og busser – og den tager selvfølgelig udgangspunkt i den Metrostation, du er nærmest.

Køb billet

Vil du købe en billet, kan du vælge at betale med SMS, og så betaler du over din telefonregning. Du kan også vælge at købe og benytte et mobilklippekort, som du betaler for med et betalingskort. Med klippekortet sparer du penge på dine rejser, og det kan bruges af alle, også hvis du fx har et udenlandsk eller firmabetalt abonnement.

Mobilklippekortet er fleksibelt og har 20 zoner, som kan bruges efter behov. Dvs. at du kan "klippe" 2 zoner den ene gang og 3 den næste alt efter behov.

I selve applikationen fremkommer dette billede,



(Billede 1)

hvorefter der vælges betaling med enten køb af sms-billet eller klip på allerede indkøbt sms-klippekort. Ud fra klagerens beskrivelse, vurderer de, at klageren har trykket på knappen "Betal 24 DKK med sms" (tallet 24 ændre sig, hvis der er valgt andet end 2 zoner).

Hvis klageren har trykket på knappen "Betal 24 DKK med sms", fremkommer skærbillede fra telefonens sms-applikation med den korrekte sms-tekst indsat



(billede 2)

Billederne er billeder fra en iPhone.

Hvis der ved skærbilledet 1 trykkes på send, afsendes en sms til 1415, og den normale sms-bestilling med købsinfo, der beder kunden om at bekræfte købet med et JA, returneres.

Hvis klageren således havde reageret på den modtagne sms, ville klageren have kunnet færdiggøre købet.

Som det fremgår af PDA billede, har klageren modtaget en tilbagemelding på sin bestilling af sms-billetterne, og her fremgår det nederst **"DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA"**.

Af PDA billede 2 fremgår det **"Vi har modtaget din bekræftelse for sent. Der må maksimalt gå 1 minut. Start forfra. ..."**

Opmærksomheden skal samtidig henledes på de Rejseregler, der er gældende i forbindelse med brug af Mobilbilletter og Mobilclippekort.

Her står der under Kontrol: **"Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker. Alle Rejsereglerne kan læses på www.1415.dk".**

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.

Ifølge lov om jernbaner § 12, skal jernbanevirksomhederne udarbejde forretningsbetingelser, hvori angives virksomhedernes regler vedrørende befordring, herunder erstatningsansvar over for passagerer ved skader på bagage, og reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser og om erstatning i forbindelse med national godstransport. Forretningsbetingelserne skal anmeldes til Trafikstyrelsen.

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

Af indklagedes forretningsbetingelser / 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 Stewarden 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.

Fra de fælles rejseregler om bus tog og metro fra 17. januar 2012, som findes på Metroens hjemmeside om **Kontrol:**

"Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladere efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker."

Om mobilbilletter:

"Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens gyldighedstid, der skrives på Mobilbilletten. Billetten er gyldig fra det tidspunkt, der er anført som gyldig fra, og udløber på det tidspunkt, der er anført som udløber. Efter Mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt indenfor gyldighedsområdet så længe man ikke skifter undervejs. Hvis du køber både billet og cykelbillet, er det billetten, der bestemmer gyldighedstiden. Ved tilkøbsbilletter gælder det at hvis du for eksempel har en Mobilbillet til 2 zoner, og skal rejse i 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden den første Mobilbillet udløber, og i det område, hvor den er gyldig. Køb af Mobilbillet via SMS. Du køber en Mobilbillet via SMS ved at sende en SMS til 1415 med din billetbestilling. Du får en SMS retur med billetinformati on og pris. Denne SMS skal du besvare med JA, hvorefter du modtager din Mobilbillet som en SMS. Når du svarer JA til 1415, accepterer du at leveringen starter umiddelbart herefter og hermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven. Betaling foregår som udgangspunkt over din mobilregning med mindre andet er aftalt.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via SMS bestilling:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet

- cykelbillet
- 24 timers billet
- City Pass
- DSB1' tillæg
- kampagnebillet
- klippekort

Skal du købe billet til flere personer skal de købes enkeltvis.

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvor den er købt til. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager.

De fleste med mobiltelefon kan købe Mobilbillet, uanset abonnement eller teleselskab – dog med undtagelse af:

- Telefoner der er spærret for køb via SMS (indholdstakserede SMS'er)
- Telefoner med udenlandsk abonnement
- Telefoner med Telia-taletidskort. Visse mindre teleselskaber kan desuden være undtaget (tjek hos dit teleselskab)
- Taletidskort med en saldo under det beløb man vil købe billet for

Køb af Mobilbillet via internet eller mobilt internet

Køb af Mobilbilletter via mobilt internet og internet, sker ved at du på 1415.

dk bestiller og betaler for din Mobilbillet. På 1415.dk indtaster du dine rejseinformationer, hvilken telefon Mobilbilletten skal leveres til, og antal rejsende, og betaler derefter med betalingskort. Mobilbilletten leveres som en SMS billet til det valgte mobilnummer.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415.dk:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet
- cykelbillet
- 24 timers billet
- City Pass
- DSB1' tillæg
- kampagnebillet
- klippekort

På 1415.dk kan du under "Mine bestillinger" se din rejsehistorik. Her kan du genbestille en billet og vælge at "vende" rejsen og købe en returbillet. Ved returrejser kan der fremkomme en anden pris end på udrejsen, afhængig rejserute og trafikkselskabernes takstsystem.

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller metro. Hvis du ikke modtager en Mobilbillet efter få minutter skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe en billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er bestilt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager. Mobilbilletter skal købes umiddelbart før de skal bruges. Du har dog ved køb af Mobilbillet via internettet mulighed for at forudbestille din billet med op til 14 dage.

Køb af Mobilbillet via applikation

Mobilbilletter kan købes via en applikation (også kaldet app) til iPhone og

Android-telefoner. Applikationen kan hentes gratis i Apples App store eller på

Android Market, og skal installeres på telefonen. Ved første opstart registreres telefonnummeret og gemmes til fremtidige køb. Man skal registrere telefonnummeret fra den telefon applikationen er installeret på, der sendes en éngangskode til telefonnummeret, der sikrer dette.

En billet i applikationen bestilles ved at angive et antal zoner eller en slutdestination for rejsen. Applikationen bruger telefonens indbyggede GPS til at finde den zone man starter fra. Man kan kun bestille Mobilbilletter fra den zone man befinder sig i – dog kan man, hvis man er i nærheden af en zonegrænse, selv vælge hvil-

ken zone man vil starte fra. Hvis man befinder sig i nærheden af en station med dobbeltzone, kan man også vælge denne som startzone. Man skal starte sin rejse i den zone man vælger.

Ved lanceringen kan man bruge en række danske og udenlandske betalingskort til betaling i app'en. Kortoplysninger kan gemmes til fremtidige køb, når de er indtastet første gang, de gemmes hos DIBS (der formidler betalingskort-betalinger for os, de er certificeret af Nets), og er ikke synlige for trafikelskaberne. Kunden får adgang til dem ved fremtidsige køb ved at indtaste en kode som vælges når kortet registreret. Bemærk koden er ikke det samme som PIN-koden, og heller ikke den samme som for gemte kort på 1415.dk.

Billetten leveres direkte i applikationen, og sendes ikke på SMS. For at vise billetten, skal applikationen åbnes. Gyldige billetter vises automatisk, og kan ellers findes under menupunktet "Billetter" – et lille tal i hjørnet af menupunktet viser om der er gyldige billetter.

Det er kundens ansvar at kunne fremvise en billet på telefonen. Hvis telefonen er ødelagt eller løbet tør for strøm, gives en kontrolafgift. Hvis applikationen slettes fra telefonen, kan den installeres igen. Gyldige billetter købt på samme telefonnummer vil blive indlæst igen, hvis applikationen installeres igen.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415-app'en:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet
- cykelbillet
- 24 timers-billet
- City Pass (til 24 og 72 timer)
- DSB1' tillæg
- evt. kampagnebilletter
- klippekort

I applikationen kan du under "Billetter" se din seneste rejsehistorik.

En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er bestilt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager.

Pris

Mobilbilletter koster det samme som almindelige billetter plus almindelig SMS takst ved køb via SMS og datatrafikafgift ved køb via mobilt internet og internet.

Ombytning eller ændring

Mobilbilletter kan ikke ombyttes eller ændres.

Refusion

Mobilbilletter købt via 1415 og 1415.dk kan ikke tilbagebetales, fordi de er købt til øjeblikkelig forbrug. Billetter købt i forsalg via www.1415.dk kan tilbagebetales indtil 24 timer før gyldighed ved henvendelse til kundecentret.

Kontrol

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift.

Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.

Spærring

Trafikelskaberne kan spærre et mobilnummer for køb af Mobilbilletter eller Mobilklippekort via SMS i en tidsbegrænset periode. Spærring kan ske hvis der konstateres misbrug, eller forsøg på misbrug, af systemet. Misbrug af systemet kan f.eks. være mange bestillinger der ikke bekræftes, køb efter påstigning eller lign. Spærrede kunder vil fortsat kunne købe mobilbilletter via 1415.dk og via applikation, og vil fortsat kunne anvende klip på Mobilklippekort, der allerede er købt.

Klager over spærring kan rettes til et af trafikelskabernes Kundecentre."

Den konkrete sag:

For rejse med den kollektive trafik gælder som udgangspunkt selvbetjeningsprincippet, hvorefter passageren selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel.

Dette gælder også ved sms-billetter, og det fremgår af de fælles rejseregler om mobilbilletter, at rejsen ikke må påbegyndes uden gyldig billet.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren bestilte en sms-billet ved at åbne Metroens applikation som på billede 1 med startdestination Kongens Nytorv, hvor han trykkede "betal 24 dkk med sms". Herefter omstilles skærmen automatisk til en sms, som sendes til 1415, som på billede 2, med teksten "Kongens Nytorv 2 voksen". Her trykkede klageren på "send" i højre side, hvorefter skærmen gik væk fra sms-billedet og tilbage til applikationen.

Ifølge udskriften fra Unwire skete dette kl. 17:14:12. Umiddelbart herefter sendte Unwire besked via sms-besked til klagerens indbakke om, at billetbestillingen skulle bekræftes med et "JA". Da dette ikke skete inden for tidsfristen på 1 minut, sendte Unwire kl. 17:18:21 besked om, at billetten var annulleret.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke så denne sms-besked, idet han forblev inde på selve applikationen. Det fremgår af Unwire, at han på ny kl. 17:15:22 bestilte en billet, og at Unwire på samme tid sendte en sms-besked til klageren om at bekræfte bestillingen med et "JA". Da dette ikke skete inden for tidsfristen på 1 minut, sendte Unwire kl. 17:19:35 besked om, at billetten var annulleret.

Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren, at dette var hans første sms-billetbestilling. Oplysningen er ikke bestridt af Metroens service, som har haft adgang til oplysninger om eventuelle tidligere billetbestillinger via klagerens telefonnummer.

Det fremgår af Metroens applikation, som klageren havde downloaded på sin telefon, at man kan anvende applikationen blandt andet til at købe billet. Følgeteksten lyder således:

"Køb billet

"Vil du købe en billet, kan du vælge at betale med SMS, og så betaler du over din telefonregning. Du kan også vælge at købe og benytte et mobilklippekort, som du betaler for med et betalingskort. Med klippekortet sparer du penge på dine rejser, og det kan bruges af alle, også hvis du fx har et udenlandsk eller firmabetalt abonnement."

Hverken i denne information eller i Metroens forretningsbetingelser/rejseregler får brugeren besked på, at en billetbestilling fra Metroens app skal bekræftes via sms, og dette får man heller ikke direkte besked på, når billetten bestilles inde fra selve applikationen.

Klageren blev efter ankenævnets opfattelse derfor ikke tilstrækkelig orienteret om, at sms-billetterne først var gyldige efter, at han bekræftede købet med at sende en yderligere sms med "ja" pr. bestilling og havde modtaget den endelige sms-billet.

Det kan derfor ikke bebrejdes klageren, at han som førstegangsbruger ikke tjekkede sin mobiltelefons sms-besked-indbakke inden ombordstigning, og at han derfor ikke så beskeden om, at han skulle bekræfte købene med at skrive "ja" inden for en nærmere tidsramme.

Ankenævnet finder, at klageren under disse omstændigheder ikke skal bære ansvaret for hans og ægtefællens manglende gyldige rejsehjemmel i den konkrete sag.

Ankenævnet bemærker, at det følger af Lov om Jernbaner § 12, at selskabet skal udarbejde rejse-
regler, hvoraf selskabets regler for befordring fremgår, og at disse skal være offentlig tilgængelige.

Ankenævnet finder, at placeringen af forretningsbetingelserne/rejsereglerne på hjemmesiden
www.m.dk under "Kundeservice" / "Pjecer og Tryksager" / "Fælles rejseregler" er uigennemskue-
lig, og at rejsereglerne bør fremstå på en tydeligere og mere hensigtsmæssig måde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice A/S skal frafalde kravet om klagerens og ægtefællens 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 sekre-
tariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentlig-
gjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domsto-
lene om de forhold, som klagen har omfattet.

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

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

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 sagsan-
læg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel
forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand

