

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2012-0084

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Sms-klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. marts 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 25. januar 2012 fra KB Hallen station til Kongens Nytorv station.

Ifølge klageren købte han til rejsen et sms-klippekort, men ved bestilling af klip fik han besked om, at "der er sket en teknisk fejl. Prøv igen." Da klageren efter cirka et minut forsøgte igen, fik han samme besked, men havde ikke mulighed for at købe billet fra en billetautomat, hvorfor han steg på toget og derfra forsøgte at bestille et sms-klip.

Klokken 10:08 mellem Nørreport station og Kongens Nytorv station blev klageren pålagt en kontrolafgift i metroen for manglende billet.

Klageren anmodede den 26. januar 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han ikke kunne købe et sms-klip og ikke havde mulighed for at købe billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet samt reglerne for sms-billetter, hvor sms-billet skal være modtaget inden ombordstigning.

Udskrift fra Unwire:

Status: AFLEVERET
Bestillingskanal: Mobilt internet
Betalingskanal: Dankort
Kontrolkode: GWNE82CA25825K0929
Serial kode: GWNE82C
Billettype: Klippekort
Pris: 145,00 DKK
Købstidspunkt: Onsdag 25. januar 2012, 09:29
Operatør: TDC

Transaktion detaljer
Status: FAKTURERET

System meddelelser
24. jan 2012, 15:08: TDC udføre systemvedligeholdelse
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
-------------	----------	---------	-------

25. januar 2012, 09:29:03	Billet bestilt		
---------------------------	----------------	--	--

25. januar 2012, 09:32:42	Billet bestilt via betalingskort.		
---------------------------	-----------------------------------	--	--

25. januar 2012, 09:32:42	Beløb reserveret.		
---------------------------	-------------------	--	--

25. januar 2012, 09:32:42	Billet sendes	→	Du har købt et Mobilklippekort til Hovedstadsområdet for 145,00 kr. Bemærk at der kan gå op til 5 minutter før klippekortet kan benyttes. Mobilklippekortet kan kun bruges på telefon og udløber 27.07.2012. Send KLIP [startzone] [antal zoner] [billettype] til 1415 når du skal bruge klip fra klippekortet. På http://www.1415.dk/klippekort kan du læse mere om hvordan du bruger Mobilklippekortet. Send SALDO til 1415 for at få at vide hvor mange zoner du har tilbage. Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415 http://www.1415.dk
---------------------------	---------------	---	---

25. januar 2012, 09:32:42	Sender billet	→	
---------------------------	---------------	---	--

25. januar 2012, 09:32:42	Sender reservation til indløsning.		
---------------------------	------------------------------------	--	--

25. januar 2012, 09:32:51	Beløbet er blevet trukket.		
---------------------------	----------------------------	--	--

25. januar 2012, 09:32:54	Billet modtaget	→	
---------------------------	-----------------	---	--

Bestillingskanal: Mobilt internet
Betalingskanal: Uvist
Kontrolkode:
Serial kode: RRPR2Y5
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Onsdag 25. januar 2012, 09:33
Operatør: TDC

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
24. jan 2012, 15:08: TDC udføre systemvedligeholdelse
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling
-------------	----------

25. januar 2012, 09:33:01	Billet bestilt
---------------------------	----------------

25. januar 2012, 11:33:26	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet
---------------------------	--

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: Mobilt internet
Betalingskanal: Klippekort
Kontrolkode:
Serial kode: CYWGS74
Billettype: Voksen
Pris: 0,00 DKK
Købstidspunkt: Onsdag 25. januar 2012, 09:33
Operatør: TDC

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
24. jan 2012, 15:08: TDC udføre systemvedligeholdelse
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel Handling

25. januar 2012, 09:33:03Billet bestilt

25. januar 2012, 11:33:26Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-beskød udløbet

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han umiddelbart inden rejsen købte et elektronisk klippekort,

at han kan fremvise fotodokumentation på, at billetkøbet ikke kunne gennemføres,
at den manglende gennemførelse af køb af sms-klip den 25. januar 2012 udelukkende skyldes, at der var fejl i systemet,

at han aldrig tidligere har rejst uden rejsehjemmel og ugentligt rejser med metro eller S-tog,

at der er ham uvist hvad årsagen til, at hans bestillinger efterfølges af annulleringer i systemet er,

at han har benyttet sms billetsystemet efter de gældende anvisninger og billetterne er trukket fra hans sms-klippekort,

at annulleringsmeddelelserne tyder på, at det nuværende sms-billet system ikke fungerer optimalt, samt

at det forhold, at han er blevet "blacklistet" i systemet, er en uberettiget beskyldning om svig, som er helt uacceptabel.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at der den 25. januar 2012 på klagerens mobilnummer blev købt et sms-klippekort, samt bestilt to klip, hvoraf ingen af dem blev bekræftet indenfor tidsrammen,

at klageren må anses for værende en habil sms-billetkøber, med køb der går tilbage til august 2011, hvorfor det ikke er sandsynligt, at der var tale om en misforståelse fra klagerens side med hensyn til, hvordan en sms-billet bestilles og bekræftes,

at klageren selv oplyser, at han steg på metroen uden billet,

at det efter kontakt med Unwire kan konstateres, at der ikke var tekniske problemer den pågældende dag,

at man ud fra klagerens historik, kan konstatere, at klageren har en "annulleringsprocent" på 47,25 %, hvilket indikerer et misbrug, idet næsten halvdelen af de bestilte billetter ikke er blevet endeligt bekræftet, samt

at klageren grundet den høje annulleringsprocent, fra den 4. maj 2012 er blevet blacklistet i systemet.

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 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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer 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 Metrostationen efter afsluttet rejse. 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 750 kr. for voksne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet om mobilbilletter:

"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)
- Talletidskort 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 af rejs rute og trafiksystemernes 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 hvilken 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 trafiksystemerne. Kunden får adgang til dem ved fremtids køb ved at indtaste en kode, som vælges når kortet registreres. 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 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.

Spærring

Trafikselskaberne kan spærre et mobilnummer for køb af Mobilbilletter eller Mobilklippe kort 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 Mobilklippe kort, der allerede er købt.

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

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af sms-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren ikke har bekræftet og købt et sms-klip før påstigning på metroen den 25. januar 2012. Det fremgår ligeledes af udskriften fra Unwire, at der ikke var fejl ved systemet den 25. januar 2012.

Klageren valgte i modstrid med rejsereglerne at stige på metroen, inden han havde modtaget en gyldig sms-billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klagerens skal fritages for kontrolafgiften.

Det er oplyst, at trafikselskabet har spærret klagerens mobilnummer for køb af mobilbilletter, og at klage over dette skal sendes til pågældende trafikselskabs kundecenter. Klageren må herefter indgive en separat klage til Metro Service Kundecenter over denne spærring.

Ankenævnet bemærker, at der i henhold til rejsereglerne er mulighed for spærring af et mobilnummer, hvis der annulleres mange billetter fra det pågældende nummer.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnformand