

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0265

Klageren: XX
2730 Herlev

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af billet/klip på mobilklippekort

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. juli 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 11. juli 2012 og havde forinden bestilt 3 klip på sit mobile klippekort via applikationen "Mobilbilletter Hovedstaden". Disse billetter leveres direkte i applikationen og ikke via sms.

Ifølge klageren steg hun på metroen på Christianshavn station uden at have modtaget billetten, idet hun var uvidende om, at dette var et krav.

Ved kontrol af rejsehjemmelen kl. 17:26 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at forvise billet. I en note på kontrolafgiften skrev stewarden følgende:

<Note>Pax bestilt en sms-billet via "Mobilbilletter", men ikke fået den. Viste stadig "udsteder billet". Forsvandt lige pludselig, men jeg så beskeden. "Bestilt ved Falkoner Alle".</Note>

Ifølge klageren oplyste hun stewarden om, at hun skulle til Amagerbro station, selv om hun skulle til Amager Strand station. Hun fulgtes derfor med stewarden til Amagerbro, hvorfra hun kl. 17:35 bestilte en ny mobilbillet, som blev leveret kl. 17:35:11, for at tage til Amager Strand station.

Ifølge Unwire-systemet, som leverer mobilbilletter er der kun registeret billetkøb kl. 17:35 og kl. 08:08 den pågældende dag.

Den 12. juli 2012 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"I går den købte jeg 3 zoner på mit klippekort via app'en på min mobil. Som så ofte før kom billetten ikke frem med det samme – jeg har problemer med dette ca. hver 3. gang jeg skal bruge mit mobilklippekort. Jeg har aldrig fået at vide, at jeg skulle vente med påstigning til billetten var fremme, så jeg vidste ikke, at jeg kunne risikere en bøde, fordi app'en ikke virker optimalt.

Da kontrolløren i metroen skulle min billet, vist jeg ham min mobil og fortalte, at billetten endnu ikke var kommet frem. Han fortalte mig så, at billetten skulle være kommet, inden jeg måtte stige på, hvilket jeg ikke var klar over. Kontrolløren så min mobil, og kunne se, at den var i gang med at lave betalingen – han har selvfølgelig ingen mulighed for at se, hvor mange zoner, jeg havde købt – men han kunne se at jeg ingen intentioner havde om at snyde.

Hvis jeg havde vidst, at billetten skulle være kommet inden påstigning, var jeg aldrig steget på bussen i går, før billetten var kommet."

Den 26. juli 2012 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig billet, inden rejsen påbegyndes, og til at sms-billetter skal være modtaget på mobilen inden ombordstigning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

"Via app'en Mobilbillet havde jeg købt en billet til bus og metro. Jeg havde bekræftet købet, og betalingen var i gang, men som så ofte før, var den ikke registreret, da jeg steg ombord. Billetten kommer altid med tilbagevirkende kraft, men ikke denne gang. Jeg viste kontrolløren at betalingen stadig var i gang, men fik stadig en kontrolafgift. Jeg har vidne på, at jeg bestilte klip på zonekortet inden påstigning, at systemet ikke virker optimalt, er jeg uden skyld i. Jeg var ikke klar over, at den fysiske billet skulle være kommet inden påstigning, ellers havde jeg ikke foretaget påstigning.

Efterfølgende har jeg kommet til at købe klip to gange, fordi billetten ikke kom med det samme, og jeg var nervøs for ikke at have en billet. Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at jeg skal betale, når jeg aldrig tidligere er blevet gjort opmærksom på, at jeg skal have en fysisk billet inden påstigning - Måske burde I skilte tydeligere med dette. Jeg køber altid billet, og har aldrig snydt med offentlig transport, så det er mit håb, at I viser forståelse for, at systemet var skyld i, at min billet ikke var kommet, og ikke mig.

Jeg har følelsen af, at Metro slet ikke har læst mine forklaringer, eller for den sags skyld kontrollørens forklaring.

Kontrollørens forklaring bakker op om min forklaring - at det netop IKKE var et spørgsmål om at snyde, men uanset om de siger, at der ikke var problemer med forbindelser den dag, så var der netop problemer med min app.

Da jeg taler med kontrolløren, spørger han mig hvor jeg skulle hen, hvortil jeg svarer 'Amagerbro', selvom jeg skulle til Amager Strand. Så jeg følges med kontrolløren tilbage til Amagerbro. Da kontrolløren forlader mig dér, går det op for mig, at jeg er på den forkerte station, så jeg går i gang med at købe en ny billet til Amager Strand. App'en bliver ved med at sige, at da jeg er i zone 1, er jeg ikke i hovedstadsområdet, så jeg ender med at gå helt op i gadeniveau, hvor jeg efter ca. 2-3 min får lov til at købe en billet.

Jeg er udmærket klar over, at man skal betale kontrolafgift, hvis man har snydt og ikke købt billet, men jeg forstår simpelthen ikke, at jeg skal straffes for, at systemet ikke virker. Jeg har flere gange efterfølgende kommet til at købe to billetter til samme tur, fordi jeg har troet, at billetten ikke kom og derfor købte endnu en billet.

App'en er så ustabil, så hvis jeg skulle bruge den i hverdagen, skal jeg tage afsted 10 min. tidligere hver gang, for at være sikker på, at billetten er fremme, inden jeg skal med bussen - det synes jeg bestemt ikke er rimeligt.

Metroservice henholder sig til, at jeg først havde gyldig billet kl. 17.32 - hvilket jo netop skyldtes det forhold, at jeg fejlagtigt var stået af på den forkerte station og ikke et spørgsmål om, hvornår jeg købte billet til den rejse, hvor jeg møder kontrolløren.

Endvidere henviser de til, at billetten er gyldig fra det tidspunkt, man har købt den, og ikke det tidspunkt, den fremkommer på mobilen - hvilket jeg synes er tydeliggjort, at jeg havde købt (udsagnet fra kontrolløren, at 'der udstedes billet', som der stod på min mobil).

Endvidere vil jeg igen påpege, at jeg ikke købte mobilbillet (billederne de medsender, er ifm køb af mobilbillet), jeg købte klip af mit mobilklippekort, som købes via en app. og ikke via 1415 eller www.1415.dk

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 selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. Kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Reglerne herfor fremgår dels af Metroens rejseregler og dels af de fælles rejseregler for bus, tog og metro.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift på kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på metrostationer.

Informationen fremgår ligeledes af de fælles rejseregler:

<http://m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202012/Rejseregler-jan-12.ashx>.

De har undersøgt den konkrete sag hos Unwire, og der har den pågældende dag ikke været noteret nogen fejl, hverken hos klagers teleleverandør eller på selve systemet.

Af udskriften fra Unwire fremgår det, at billetten er bestilt, produceret og leveret kl. 17:35:11. Klager har således ikke haft gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret, idet det af udskriften af den elektroniske kontrolafgift fremgår, at denne er blevet påbegyndt udfyldt kl. 17:26:00.

I henhold til de gældende regler for sms-billetter fremgår det under Rejseregler: "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." – endvidere fremgår det under Kontrol: "Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet".

Se link - http://www.1415.dk/?page_id=60

De står uforstående overfor, at klageren skriver, at de ikke har læst hendes forklaringer eller kontrollørens forklaring.

Det forhold, at klageren fejlagtigt havde fået oplyst til stewarden, at hun skulle til Amagerbro i stedet for Amager Strand, er helt nye oplysninger men ikke oplysninger, som ændrer på det faktum, at hun ikke inden om bordstigning havde gyldig rejsehjemmel, som kunne fremvises på forlangende.

De forholder sig ikke til, hvorvidt der er tale om snyd eller ej men alene til, om passageren på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift.

Stewardens kommentarer indikerer rent faktisk, at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel – jf. stewardkommentarer hvor det blandt andet fremgår **"Pax bestilt en sms-billet via "Mobil-billet", men ikke fået den. Viste stadig "udsteder billet.""**

Af informationstavlerne - **Metroinformation** – som er opsat på alle metrostationer, fremgår det blandt andet:



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.

Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.

Af de gældende regler for benyttelse af sms-billetter, som kan ses på www.1415.dk fremgår det blandt andet:

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.

Endelig er der på alle metrostationer opsat **"KØB BILLET PÅ MOBILEN"**, som er en instruktion til forbrugeren i at købe sms-billet. 4. og sidste punkt kan ses nedenfor.



Af Handelsbetingelserne fremgår det, at "Mobilbilletter er gyldige fra det tidspunkt, hvor de er købt". Denne formulering indikerer, at hvis du køber en billet kl. 10:00, og modtager denne kl. 10:03 (eksempelvis grundet forsinkelse i mobilnettet), er billetten altså gyldig fra kl. 10:00 og ikke fra kl. 10:03. Tidspunktet for køb er det tidspunkt, hvor købet registreres i mobilbilletsystemet, og ikke hvornår kunden færdiggør købet på sin mobiltelefon, idet der kan være forsinkelse på levering – eksempelvis hvis kunden ikke har mobildækning, i det øjeblik bestilling færdiggøres.

Længere nede i handelsbetingelserne under afsnittet kontrol, fremgår det endvidere, at "Mobilbilletten skal vises for buschauffører ved indstigning i bussen og for andet kontrolpersonale på forlangende".

Heri ligger det, at billetten skal være modtaget inden påstigning, idet man ellers ikke kan fremvise billetten på forlangende. For at tydeliggøre dette, har vi bedt om at få Handelsbetingelserne opdateret, så det her tydeligere fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning.

Fakta er:

- Der har ingen problemer registeret i Unwire systemet
- Kontrolafgiften er udstedt kl. 17:26
- Klagerens billet (klip på klippekort) er bestilt og leveret kl. 17:35

Som det fremgår af Unwire udskriften, er billetten fortaget via Applikation (APP) og betalingskanalen er Klippe kort. Hvis klageren mener, at have været i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på billetterings tidspunktet, må klager uddybe dette nærmere.

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 stempelt 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 Metro stationen 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 i Hovedstadsområdet:

”

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 trafik-selskaberne. 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 gamle 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 menu-punktet 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

Trafiksekskaberne 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 trafiksekskabernes Kundecentre. "

I applikationen "Mobilbilletter Hovedstaden" kan købes mobilbilletter og –klippekort. Betalingen forgår enten via et på forhånd indtastet betalingskortnummer eller ved at indtaste betalingskortnummer efter bestilling af billetten. Betaling finder ikke sted via overtakseret sms-takst via telefonregningen.

Under "Handelsbetingelser" er bl.a. anført følgende:

"Gyldighed:

Mobilbilletter er gyldige fra det tidspunkt, hvor de er købt.

.....

Levering

Mobilbilletter bliver leveret til og gemt i den enhed, hvor den er købt. Mobilbilletter skal vises på den enhed, som den er købt på.

.....

Hvis du sletter applikationen, bliver dine mobilbilletter også slettet.

Kontrol

Mobilbilletten skal vises for buschauffører ved indstigning i bussen og for andet kontrollerende personale på forlangende. Billetten skal vises med de 4 kodelinjer synlige og læsbare. Såfremt du lister din enhed, eller hvis den løber tør for strøm må du påregne at skulle betale en kontrolafgift.

Betalingsmåder/Betalingskort

Når du køber en Mobilbillet kan du betale med betalingskort direkte i forlængelse af købet... Betalingen bliver trukket på din konto, når Mobilbilletten er leveret til dig.

Mobilklippekort

Mobilklippekortet består af 20 zoner og kan bruges til betaling af mobilbilletter for voksne og børn. Ved brug af mobilklippekortet til køb af voksenbilletter kan du bestille et valgfrit antal zoner (mellem 2 og 9/alle)

.....

Tilbagebetaling

Mobilbilletter kan ikke tilbagebetales eller ændres.”

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at mobilbilletter og klip på mobilklippekort ikke leveres via sms, men direkte til den applikation, som brugeren forinden har downloaded på sin telefon. Betalingen for mobilbilletter og -klippekort sker udelukkende med betalingskort, som indtastes af brugeren i forbindelse med betalingen.

Mobilklippekortet består af 20 zoner og kan bruges til betaling af mobilbilletter for voksne og børn.

Det fremgår af applikationens handelsbetingelser, som man accepterer ved køb af mobilklippekort og -billetter, at billetten skal kunne vises til det kontrollerende personale på forlangende.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår det, at rejsen ikke må påbegyndes uden gyldig billet.

Den billet på 3 klip, som klageren havde bestilt, inden hun steg om bord på metroen, blev aldrig leveret til applikationen, og bestillingen fremgår ikke af Unwires registrering. Klageren har ikke gjort gældende, at de 3 klip er trukket fra hendes mobilklippekort.

Klageren valgte således i strid med rejsereglerne at påbegynde rejsen, selv om hun ikke havde sikret sig at have modtaget en gyldig billet.

Det kan ikke lægges til grund, at der var en fejl ved applikationen eller systemet, som leverer mobilbilletter, da klageren kl. 17:35 – 9 minutter efter kontrollen – gennemførte et køb af mobilbillet via applikationen.

På den baggrund finder ankenævnet, at kontrolafgiften, som blev udstedt som følge af, at billetten ikke kunne forevises på telefonen ved kontrollen, blev pålagt med rette.

Ankenævnet finder videre, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at der er grundlag for at fravige reglen om, at passageren skal have en gyldig billet inden ombordstigning. Den omstændighed, at klageren ikke vidste, at det er et krav, at billetten modtages på telefonen inden ombordstigning, og at stewarden noterede, at han så teksten ”billetten udstedes”, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at den manglende levering af billetten kan skyldes, at der ikke var tilstrækkelig mobildækning, og Metro Service opfordres til at skilte på stationer med, at passagerer skal være opmærksomme på, at det kan være nødvendigt at gå op i gadeplan for at modtage mobilbilletten på telefonen.

Ankenævnet bemærker videre, at det vil være god kundeservice, hvis der i forbindelse med tasten ”køb” på applikationen står i en tekst om, at billetten skal være modtaget på telefonen, før man stiger om bord.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnformand