

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0421**Klageren:** XX
2765 Smørum**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Billet ikke indløst da Mobil Applikationen skulle opdateres.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. december 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 10. november 2012 med metroen fra Vanløse til Christianshavn. Hun havde via Mobilbilletter applikationen købt et klippekort.

Ifølge klageren var det ikke muligt for hende den pågældende aften at få adgang til sit klippekort, idet applikationen krævede, at hun opdaterede denne, men det var ikke muligt.

Klageren steg derfor på metroen uden gyldig rejsehjemmel. Mellem Amagerbro station og Christianshavn var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke var i besiddelse af gyldig billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden påbegyndte udfyldelse af den elektroniske kontrolafgift kl. 20:13, og han noterede:
<Note>Hun havde problemer med at vise mig sin billet pga apps på mobilen skal opdateres.</Note>

Klageren anmodede den 13. november 2012 Metro Service om annullering af kontrolafgiften.

Metro Service afviste den 30. november 2012 klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt reglerne for SMS-billet- og klippekort, hvor det kræves, at billetten skal være modtaget inden påstigningen.

Udskrift fra Unwire omhandlende klagerens købs-historik ser således ud:

Købstidspunkt
Fredag 25. januar 2013, 09:32
Mandag 3. december 2012, 22:14
Mandag 3. december 2012, 18:08
Fredag 30. november 2012, 18:16
Fredag 30. november 2012, 14:10
Torsdag 2. august 2012, 13:40
Tirsdag 24. juli 2012, 23:12
Tirsdag 24. juli 2012, 16:38
Tirsdag 24. juli 2012, 13:07
Tirsdag 24. juli 2012, 13:06

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun via Mobilbilletapplikationen købt en hel del zoner på et klippekort, hvoraf hun havde 26 zoner tilbage,

at hun den pågældende aften ikke kunne få adgang til brugen af de købte zoner, da applikationen pludselig krævede opdatering. Hverken klageren eller stewarden kunne opdatere applikationen. Dagen efter kunne hun igen opdatere applikationen,

at det ikke er rimeligt, at hun skal betalte for en kontrolafgift, da hun allerede tidligere har betalt for billetterne,

at de jo har fået penge for et mobil-klippekort, som hun IKKE kunne få adgang til, fordi applikationen ikke virkede den fredag,

at hun jo ikke havde købt så mange zoner, hvis hun havde tænkt sig at snyde, samt

at hun ikke har fået ikke brugt de sidste 10 zoner inden mobil-klippekortet udløb, så der må siges at være betalt for en tur på 2 zoner den pågældende fredag.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, 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, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på metro-stationerne,

at klageren hævder, at hun ikke havde gyldig billet, da applikationen på hendes mobiltelefon skulle opdateres. Det er korrekt, at klageren havde købt et klippekort via applikationen, men for at have gyldig rejsehjemmel, skal der benyttes det nødvendige antal klip til en given rejse,

at af købshistorikken hos Unwire, fremgår det, at der hverken er købt billet, eller klippet på mobilklippekortet, forud for klagerens rejse. Baseret på ovenstående, har klageren ikke haft gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften er derfor pålagt med rette,

at klageren oplyser, at hun ikke kunne få adgang til applikationen, og dermed har hun været bevidst om, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, samt

at når en applikation opdateres, sker dette på baggrund af en aktiv handling fra brugeren. Hvis klageren har valgt at opdatere sin applikation umiddelbart inden, denne skulle benyttes til køb af rejsehjemmel, giver dette ikke klageren ret til at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har forespurgt udviklerne hvorledes opdatering af applikationen foregår, og en medarbejder i Rejseplanen, som efter det oplyste har været med under udviklingen af applikationen har oplyst at; på Iphones og Windows Phone skal opdatering ske manuelt, mens det for Androids er muligt at få opdateringer til at ske automatisk.

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.

Af rejsereglerne omhandlende billet og kort for hovedstaden fremgår det følgende om billetter købt via applikation;

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 blade 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.

Den konkrete sag:

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

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun valgte at stige ombord på metroen på trods af, at hun ikke havde indløst billet til sin rejse. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet opfatter sagen således, at klageren ikke kunne få adgang til sit mobil-klippekort pga. en opdatering, som skulle foretages, men som af ukendte årsager ikke kunne sættes i værk den pågældende dag. Om dette skyldtes, at telefonen skulle være tilsluttet en strømforsyning, have et vist minimum af batteri eller andre årsager, er ikke ankenævnet bekendt.

Men ankenævnet finder, at en passager, som vil anvende en applikation på sin mobil, må udfolde rimelige bestræbelser på at holde applikationen opdateret. Ankenævnet kan på baggrund af udskriften fra klagerens anvendelse af sit mobile klippekort ikke afvise, at klageren har undladt at holde applikationen tilstrækkeligt opdateret. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klippekortet ikke har været anvendt i perioden 2. august 2012 – 30. november 2012.

Ankenævnet bemærker, at klageren på stationen havde mulighed for at indhente den fornødne information om, hvorledes hun kunne billettere ved hjælp af SMS, da disse oplysninger er opsat på billetautomaterne på metrostationer.

Der foreligger herefter ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenavnets 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved