

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0070

Klageren: XX
2610 Rødovre

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende mobilbillet via 1415.dk

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. december 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. marts 2013

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 16. december 2012 rejse fra Rødovre til Kgs. Nytorv. Kl. 10:13:59 bestilte hun en sms-billet via 1415 og tastede "Rødovre 3 voksen". Ifølge klagerens telefon og udskriften fra Unwire, som leverer sms-billetter, blev der kl. 10:13 leveret en besked til klagerens telefon med teksten: "*Dette er ikke en billet. Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 32 i Hovedstadsområdet. Pris 36. kr.*"

Ifølge foto af klagerens telefon sendte hun en besked med "ja". Der er ikke tidsangivelse på denne besked.



Beskeden fremgår ikke af udskriften fra Unwire. Biletkøbet blev efterfølgende annulleret, med den begrundelse, at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen (på et minut).

Mellem Nørreport station og Kongens Nytorv blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret i Metroen. Her blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Udskrift fra Unwire:

	Købstidspunkt	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Status
10	Søndag 16. december 2012, 10:13	3 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		ANNULERET
10	Søndag 16. december 2012, 09:48	2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		ANNULERET
10	Lørdag 15. december 2012, 21:51	3 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		ANNULERET
10	Lørdag 15. december 2012, 21:44		SMS	Mobil Penge	TDC		FEJL
10	Lørdag 3. december 2011, 03:03	8 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		AFLEVERET

Status: ANNULERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: AZCP9VU
Billettype: Voksen
Pris: 36,00 DKK
Købstidspunkt: Søndag 16. december 2012, 10:13
Operatør: TDC
Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer
Status: NUL

Tidspunkt	Handling	Retning	Tekst
16. december 2012, 10:13:59	Billet bestilt	←	redovre 3 voksen
16. december 2012, 10:13:59	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 32 i Hovedstadsområdet. Pris 36 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
16. december 2012, 10:14:02	Validerings SMS modtaget	→	
16. december 2012, 10:18:24	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

Status: ANNULERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: VQASFCO
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Søndag 16. december 2012, 09:48
Operatør: TDC
Applikation: 1415 Hovedstaden

Status: AFLEVERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: NT7EADTL03413K0302
Serial kode: NT7EADT
Billettype: Voksen
Pris: 96,00 DKK
Købstidspunkt: Lørdag 3. december 2011, 03:03
Operatør: TDC
Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer
Status: FAKTURERET

System meddelelser

- 3. dec 2011, 15:23: Kategori 2: Telencor driftproblemer - LØST
- 3. dec 2011, 08:23: Kategori 2: Telencor driftproblemer
- 2. dec 2011, 16:17: Kategori 2: Unwire - Platform problems - RESOLVED
- 2. dec 2011, 16:07: Kategori 2: Unwire -

Tidspunkt	Handling	Retning	Tekst
16. december 2012, 09:48:43	Billet bestilt	←	vanløse 2 voksen
16. december 2012, 09:48:43	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
16. december 2012, 09:48:47	Validerings SMS modtaget	→	
16. december 2012, 09:52:56	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-	→	

Tidspunkt	Handling	Retning	Tekst
3. december 2011, 03:02:52	Billet bestilt	←	8 zoner voksen
3. december 2011, 03:02:53	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 8 zoner voksen, fra zone 8 Hovedstadsområdet. Pris: 96,00 kr Vh. Bus&Tog Mobilbillet
3. december 2011, 03:02:56	Validerings SMS modtaget	→	
3. december 2011, 03:03:28	Billet venter	←	ja
3. december 2011, 03:03:28	Billet sendes		
3. december 2011, 03:03:28	Sender betaling		
3. december 2011, 03:03:30	Betaling færdig		
3. december 2011, 03:03:30	Sender billet	→	Gyldig fra: 03:02 03.dec.2011 1 Voksen Billet Fra zone: 8 Antal zoner: 8 (V-ET4) Udløber 05:17 03.dec.2011 Hovedstadsområdet

Det fremgår af udskriften, at der den 16. december 2012 kl. 09:48:43 blev bestilt en sms- billet fra Vanløse i 2 zoner til en voksen, men at denne billet ikke blev bekræftet inden for tidsrammen. Det fremgår videre, at der er foretaget en billetbestilling den 15. december 2012 kl. 21:51, som blev annulleret.

Det fremgår videre, at klageren året før den 3. december 2011 havde købt, bekræftet og modtaget en sms-billet. Klageren har til sagen oplyst, at en kollega hjalp hende med dette køb.

Den 18. december 2012 klagede klageren til Metro Service og gjorde gældende, at hun ved at have sendt en bekræftelse med "ja" var sikker på, at alt var korrekt, og at kontrolløren havde oplyst, at hun ikke skulle betale kontrolafgiften men sende en klage.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 18. marts 2013 med henvisning til selvbetjenings-systemet samt til rejsereglerne for sms-billetter, hvorefter billetten skal være modtaget inden ombordstigning, og at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun for første gang ville prøve at købe billet via mobilbillet. Hun sendte til 1415 Rødovre 3 Voksen og bekræftede med ja. Fik ikke yderligere tilbagemelding og var derfor helt sikker på, at alt var korrekt.

Hun har endnu ikke modtaget en billet på SMS, og hun forstår nu, at det skal man have. Kontrolløren var nødt til at skrive en kontrolafgift, men han sagde, at hun ikke skulle betale den men klage.

Inden for nogle få minutter skrev hun JA på sagen i december 2012, men intet mere er sket. Det undrer hende, at der på dokumentationen fra Unwire ikke kan ses det JA, som hun har dokumenteret på fra sin mobiltelefon. Et JA, som kontrolløren, der stoppede hende også tog et billede af.

Hun vil ikke mistænkes for at først ville skrive JA hvis hun så en kontrollør, som mange bliver mistænkt for.

Hun er en velfungerende kvinde på 50 år med en sund og fornuftig økonomi og betaler altid alt tid tiden incl. rejser med det offentlige transportsystem.

Nu da klippekortene udgår, har hun købt rejsekort, da hun ikke tør stole på mobilbillet, som hun valgte at prøve i december.

Da hun skulle hjem fra byen til Rødovre i december, købte hun et klippekort og kørte med S-toget fra Kbh. til Rødovre, hvor der også kom kontrollør, og hun kunne se og høre to andre, der blev snuppet, men slap med skrækken – meget forundret over den oplevelse.

Hun betaler selvfølgelig gerne, hvad den almindelige billet ville koste.

Bemærk billetkøbet den 3. december er **2011** og om natten, hvor en kollega hjalp hende med et billetkøb via mobilen, hvor det åbenbart virkede.

Indklagede: Har ikke svaret i sagen inden for fristen ud over at indsende udskrift fra Unwire.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse 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 rejsereglernes bestemmelser omhandlende mobil-billetter fremgår det, at man skal bekræfte sin sms-billet ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen. Desuden er det anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin sms-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Vejledningen fra 1415.dk:

1.4 Via SMS – betalt på telefonregningen (1415)

Hvis du ønsker at betale din billet via din telefonregning, skal du bestille på samme måde, men sende din bestilling til 1415. Skriv:

- startzone, station eller stoppested
- antal zoner
- billettype (voksen, barn, tilkøb – eller v, b, t)

F.eks. "Kongens Nytorv 2 v"

Send til 1415.

Vent til du får en SMS tilbage der bekræfter din bestilling. Besvar med "Ja" inden for 1 minut.

Tjek om du har modtaget din billet inden du stiger ombord.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Metro Service ikke har svaret i sagen.

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

Det fremgår af Rejsereglerne omhandlende køb af SMS-billetter samt vejledningen på 1415.dk, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Klagerens manglende billet skyldtes således ikke en fejl ved sms-bestillingssystemet, men beroede alene på klagerens forhold, idet hun ifølge udskriften fra Unwire ikke havde foretaget bekræftelse af købet inden for tidsrammen, hvorefter købet annulleredes.

Klageren valgte ydermere at stige på metroen inden modtagelse af den endelige billet, hvilket er i modstrid med rejsereglerne. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette, uanset at klageren ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling for billetten.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet opfordrer dog til, at parterne bag 1415.dk sørger for, at der i teksten på brugerens telefon tillige oplyses, at der skal bekræftes inden 1 minut, samt at man ikke må stige om bord, inden billetten er modtaget på telefonen.

Metro Service bedes videreformidle denne del af afgørelsen til de øvrige parter bag 1415.dk.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævnformand