

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0181**Klageren:** XX
2970 Hørsholm**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigningen, samt adfærd ved kontrol.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 22. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. juli 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 17. april 2013 med metroen fra Forum station til Nørreport station.

Klokken 18:10 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet han endnu ikke kunne forevise en gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Der er på kontrolafgiften under "billettype" og "Identifikation" noteret "intet forevist". Herunder har metro-stewarden ikke noteret yderligere på kontrolafgiften.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, som leverer SMS-billetterne, at der klokken 18:10:25 på klagerens telefon blev registreret køb af SMS-billet gyldig fra zone 01 til 7 zoner. Klokken 18:10:38 bekræftede klageren købet, og klokken 18:13:39 blev billetten modtaget på klagerens telefon.

Billetten på klagerens telefon så således ud:



Den 22. april 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han havde købt og godkendt SMS-billetten inden påstigningen på metroen. Han vedhæftede en kopi af SMS-billetten og af den manuelt udfyldte kontrolafgift, som var tidsfæstet kl. 18:10.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt reglerne for køb af SMS-billetter, hvor SMS-billetten skal være modtaget inden påstigningen.

Udskrift fra Unwire:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. april 2013, 18:10:25	Billet bestilt	←	1 7 voksen
17. april 2013, 18:10:25	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 7 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 84 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
17. april 2013, 18:10:29	Validerings SMS modtaget	→	
17. april 2013, 18:10:38	Billet venter	←	Ja
17. april 2013, 18:10:38	Billet sendes	→	Gyldig fra 18:10 17.apr.2013 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 7 zoner (V-BZ1) Udløber 20:40 17.apr.2013 Hovedstadsområdet
17. april 2013, 18:10:38	Sender billet	→	
17. april 2013, 18:13:39	Billet modtaget	→	
17. april 2013, 18:13:39	Betaling færdig	→	

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

at han havde købt en SMS-billet, INDEN han steg på Metroen,

at han straks efter, at han steg på metroen, blev konfronteret af en metro-steward, og SELV OM HAN FOREVISTE SMS-billetten, hævdede metro-stewarden på meget ubehøvlet vis, at han ikke havde købt billet, før han steg på,

at han har sendt dokumentation til Metro Service på, at han havde købt SMS-billet på præcist samme minuttidspunkt, som metro-stewarden, påbegyndte udskrivningen af kontrolafgiften, grundet manglende køb af billet,

at Metro Service alligevel fastholder, at han ikke havde billet før ombordstigning,

at han kan dokumentere, at han LØBENDE har købt SMS-billetter, hvilket han ALTID gør før påstigningen,

at han havde en længere diskussion med metro-stewarden, men da det udviklede sig pinligt, oplyste han sit navn og adresse. Metro-stewarden sagde, at han kunne klage over kontrolafgiften,

at han vil have annulleret kontrolafgiften og have godtgjort enhver form for gebyrer, herunder gebyret for denne klage, som han HAR betalt, men som han i øvrigt finder HELT urimelig, og som han vil indklage for ministeren,

at han er sikker på, at han har ret i en denne sag, og han er indstillet på at tage den så langt som nødvendigt,

at han ikke kender til den bagvedliggende procedure, jf. udskriften fra "Unwire", som han ikke har set, og som også efter hans mening er sagen helt uvedkommende, da han havde en SMS-kvittering, hvor der TYDELIGT står, at "Gyldig fra 18:10 17.april", samt

at der er tale om et mindre beløb, så man ikke skulle synes, at det var umagen værd at anke, når man betænker, vor meget tid han skal bruge på dette. Men der er tale om en principiel sag for ham, og han er i givet fald villig til at anke den op til ministerniveau, ikke mindst pga. metro-stewardens ubehøvede optræden,

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

at Klageren nedlægger påstand om at have haft en gyldig billet, idet det fremgår at billetten er gyldig fra kl. 18:10, som også er det tidspunkt kontrolafgiften er udstedt på,

at jf. Metroens rejseregler skal mobilbilletten være købt og modtaget, inden påstigning, ligesom mobilbilletten skal kunne forevises på forlangende,

at klageren skriver i sin henvendelse, at han havde "købt og godkendt en billet" inden påstigning, hvilket ikke betvivles. Kontrolafgiften udstedes, idet mobilbilletten blot var bekræftet, men ikke modtaget, inden påstigning. Dette underbygges af udskriften fra Unwire, hvoraf det fremgår, at:

18:10:25 Billet bestilt

10:10:29 Validerings SMS modtaget (På klagers telefon)
18:10:38 Ja – bekræftelse sendes fra klagers telefon
18:13:39 Billet modtaget (På klagers mobiltelefon)

at klageren dermed ikke har været i stand til at fremvise gyldig billet, idet denne endnu ikke var modtaget. Billettens gyldighedstid vil altid være det tidspunkt hvor købet er initieret, men dette ændrer ikke ved det faktum, at billetten skal være modtaget inden påstigning og skal kunne forevises på forlangende,

at billetten gælder fra det tidspunkt den er købt, og frem til udløbstidspunktet, der varierer afhængigt af antallet af købte zoner. Men da kontrolafgiften er udstedt kl. 18:10, og billetten jf. udskriftet først er leveret 3 minutter senere, nemlig kl. 18:13, har klageren ikke modtaget billetten inden ombordstigning, som det kræves af metroens, samt

at i øvrigt henvises til tidligere afgørelser i følgende sammenlignelige sager: 2012-0383 og 2012-0386.

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, 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.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen:

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

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Af reglerne om mobilbilletter fremgår det, at billetten skal være modtaget på passagerens telefon inden ombordstigning.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel den 22. april 2013 kl. 18:10 kunne klageren ikke forevise gyldig SMS-billet, idet han endnu ikke havde modtaget billetten. Billetten blev modtaget 3 minutter efter; kl. 18:13. Kontrolafgift blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder på dette grundlag, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Uanset at klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er der i sådanne sager en oplagt mulighed for snyd, hvorfor der ikke er grundlag for at fravige reglen om, at passageren skal have modtaget en gyldig SMS-billet inden ombordstigning og dermed selv bærer ansvaret for at forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Klageren har i sin klage anført kritik af metro-stewardens opførsel under kontrollen. Ankenævnet har ikke ud fra de oplysninger, som klageren har angivet, fundet grundlag for at behandle klagen derover.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnformand