

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0289**Klageren:** XX
2200 Frederiksberg**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 påstigning på metro.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 8. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 19. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 8. maj 2013 med metroen fra Forum station til Nørreport station.

Kl. 07:29 bestilte hun en SMS- billet, som skulle bekræftes med et "ja", hvorefter hun steg på metroen, da hun er vant til, at bestilling straks går igennem, valgte hun at stige på metroen inden modtagelse af den endelige SMS-billet.

Kl. 07:33 er der sendt besked til klagerens telefon om, at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor det viste sig, at den bestilte SMS-billet ikke var gået igennem, blev hun kl. 07:40 pålagt en kontrolafgift. På kontrolafgiften blev noteret:

Note>udbyder til smsbilletterer langsom</Note>

Klageren bestilte kl. 07:39 en ny sms-billet, som blev leveret kl. 07:40.

Den samme dag anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. september 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at SMS-billet skal være modtaget inden påstigningen på metroen, samt at UnWire, der leverer mobilbilletter, havde meddelt, at der den pågældende dag ikke var registreret fejl på SMS-billet-systemet.

Klagers købshistorik ifølge UnWire:

Købstidspunkt	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Status
Torsdag 13. juni 2013, 15:08	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET
Torsdag 13. juni 2013, 15:08	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		ANNULERET
Torsdag 13. juni 2013, 15:07	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		ANNULERET
Onsdag 22. maj 2013, 08:16	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET
Onsdag 8. maj 2013, 15:00	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET
Onsdag 8. maj 2013, 07:40	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET
Onsdag 8. maj 2013, 07:29	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		ANNULERET
Mandag 22. april 2013, 22:13	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET
Fredag 19. april 2013, 08:10	3 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		AFLEVERET

SMS-billet- bestilling den 8. maj 2013 kl. 07:29:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
8. maj 2013, 07:29:11	Billet bestilt	←	2 2 voksen
8. maj 2013, 07:29:11	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
8. maj 2013, 07:29:14	Validerings SMS modtaget	→	
8. maj 2013, 07:33:38	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

SMS-billet- køb den 8. maj 2013 kl. 07:39:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
8. maj 2013, 07:39:27	Billet bestilt	←	2 2 voksen
8. maj 2013, 07:39:27	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
8. maj 2013, 07:39:30	Validerings SMS modtaget	→	
8. maj 2013, 07:40:00	Billet venter	←	Ja
8. maj 2013, 07:40:00	Sender billet	→	Cyldig fra 07:39 08.maj.2013 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-QA1) Udløber 08:54 08.maj.2013 Hovedstadsområdet
8. maj 2013, 07:40:00	Billet sendes	→	
8. maj 2013, 07:40:06	Billet modtaget	→	
8. maj 2013, 07:40:06	Betaling færdig	→	

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

at hendes tele-udbyder var for langsom i forbindelse med mobilbillet. Det var hvad metrostewarden sagde, da hun udskrev kontrolafgiften. Stewarden sagde, at hun desværre var nødt til at ud-

skrive kontrolafgiften pga. reglerne, men at hun rådede hende til at klage. Stewarden sagde, at hun ville skrive, at det ikke var klagerens skyld, men at tele-udbyderen var for langsom,

at hun derfor ikke forstår hvorfor Metro Service fastholder, at hun skal betale, når deres egen medarbejder har sagt, at det ikke var hendes skyld. Metro Service skriver bare, at de ikke har fået meldinger om fejl via UnWire den pågældende dato. Og det er da også meget fint, de ikke har det, men hvorfor bliver de ved med at fastholde afgiften, når deres egen medarbejder har noteret på afgiften, at det ikke var hendes skyld, men at udbyderen var for langsom, samt

at det ikke er ok, at Metro Service bare fejer hende af under henvisning til ingen fejlmeldinger i deres system. De har et øjenvidne i form af deres egen medarbejder, der bekræfter hendes sag!

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 passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises 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. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

at i den konkrete sag er klageren steget ombord uden at have modtaget sin SMS-billet. Klageren er af den opfattelse, at det skyldes langsommelighed hos hendes udbyder og henviser til, at stewarden også har skrevet dette på kontrolafgiften. Dette kan vi dog afvise, med henvisning til vedhæftede udskrift fra Unwire, hvoraf det fremgår:

08.05.13 – Kl.:	07:29:11	Billet bestilling modtaget i systemet
08.05.13 – Kl.:	07:29:11	Systemet sender en validerings SMS, der skal bekræftes med et JA
08.05.13 – Kl.:	07:29:14	Validerings SMS modtaget på klagers telefon
08.05.13 – Kl.:	07:33:38	Validerings SMS ej modtaget inden for tidsrammen, hvorfor købet annulleres

at klagerens telefonudbyder bekræfter efter 3 sekunder, at validerings SMS er modtaget på klagerens mobiltelefon. Dette kan næppe karakteriseres som langsommelighed hos hendes udbyder,

at det endvidere fremgår af Unwires udskrift, at der ikke har været registreret fejl på systemet (Se nedenstående):

System meddelelser

- Der er ingen system meddelelser

Planlagte service vindue

- DIBS planlagt system arbejde 09.05.2013

at det beklages, hvis klageren har fået den opfattelse, at medarbejderen har bekræftet, at den manglende billet ikke var klagerens skyld,

at personalet er uddannet i ikke at sagsbehandle ude i toget, og bemærkningen på kontrolafgiften kan også blot være klagerens udtalelse, der er noteret. Hvorom alting er, har stewarden ikke adgang til det bagvedliggende system, hvor man kan se billetteringsforløbet inkl. tidsstempler,

at der henvises til klagerens egen formulering i sin klage: "*Der plejer jo at gå et par sekunder, så jeg hoppede direkte ind i metroen, hvor der stod en kontrollør. Det gjorde jo ikke mig noget, da jeg havde købt billet. Men det havde jeg så ikke alligevel*".

Hermed siger klageren også, at hun ikke har tjekket, at billetten var modtaget, inden hun steg ombord. Såfremt hun havde gjort dette, ville hun ikke være endt med en kontrolafgift, samt

at der henvises til ankenævnets tidligere afgørelser i en sammenlignelig sag 2012-0412.

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 indenfor 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 8. maj 2013 kunne hun ikke forvise en gyldig SMS-billet, idet købet kl. 07:29 ikke var blevet gennemført med en bekræftelse inden fristen.

Klageren var derfor hverken ved påstigningen eller kontrollen i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

UnWire har afvist at der den pågældende dag ikke er registret fejl på SMS-systemet, hvorfor den manglende bekræftelse må bero på klagerens egne forhold.

Den omstændighed, at klageren kl. 07:39 bestilte en ny billet, som blev modtaget på hendes telefon kl. 07:40, kan ikke føre til et andet resultat.

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

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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnshoved