

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0368**Klageren:** XX
2770 Kastrup**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning på metro.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 28. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 29. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 28. maj 2013 kl. ca. 16:00 med metroen fra Nørreport st. til Vestamager st.

Ifølge klageren forsøgte hun to gange at bestille billet vis mobil-applikationen, hvorpå hun havde 4 klip tilbage. Hun modtog en meddelelse om, at forbindelse til serveren var blevet afbrudt, men at hendes køb alligevel godt kunne have været gennemført. Anden gang modtog hun en meddelelse om, at hun var i gang med at bestille en billet mægen til en, hun lige havde bestilt, og om hun var sikker på at ville fortsætte købet, ja eller nej. Klageren svarede her til nej.

Hun steg herefter på Metroen.

Ifølge udskriften fra Unwire er der på klagerens mobiltelefon ikke gennemført et køb af billet via mobilapplikationen på det pågældende tidspunkt.

Kl. 16:22 efter DR-Byen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hendes køb ikke var gennemført, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er der noteret:

<Note>Pax siger hun har forsøgt at købe billet på mobil app, men det virker ikke </Note>

Den 28. maj 2013 anmodede klageren via en e-mail til Metroselskabet I/S om annullering af kontrolafgiften. Denne mail blev besvaret den 10. juni 2013 med en henvisning til Metros hjemmeside.

Den 29. maj 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften via klageformularen på hjemmeside og gjorde gældende, at systemet havde "været nede", og at systemet stadig havde problemer, da hun senere var nået hjem, samt at hun tidligere havde oplevet tilsvarende problemer.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. oktober 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at mobil-billetter/-klippekort skal være modtaget inden påstigningen.

Billider fra klagerens telefon:



Udskrift fra Unwire:

Købstidspunkt
Fredag 31. maj 2013, 13:22
Fredag 31. maj 2013, 07:31
Tirsdag 28. maj 2013, 09:47
Mandag 27. maj 2013, 15:20
Mandag 27. maj 2013, 07:40

Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia		Aflleveret	Not initialized
2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia		Aflleveret	Not initialized
2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia		Aflleveret	Not initialized
2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia		Aflleveret	Not initialized
2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telia		Aflleveret	Not initialized

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

at hun havde klippekort på sin telefon og forsøgte flere gange inden hun steg på at købe en billet, men at den meldte fejl:

"Fejl - Forbindelse til serveren blev afbrudt. Vær opmærksom på dit køb alligevel kan være gennemført (1073)", og når hun forsøgte at købe en ny billet kom følgende besked:

"Bemærk: Du har lige bestilt en billet magen til denne, men der kan gå et par minutter før du modtager den. Tjek evt. din billetoversigt igen om lidt. Er du sikker på du vil fortsætte med købet ? Ja / Nej",

at der gik ca. 10 min., inden hun steg på, at da kontrolløren kom ind i Metroen rejste hun sig straks og tog kontakt til ham - men at han blankt afviste hendes forklaring, selvom hun kunne bevise, at hun havde forsøgt at købe billet både kl. 16:03 og igen kl. 16:05, og kontrolafgiften er udstedt kl. 16:20 på vej mod DR-Byen (det tager jo ikke 15 min. at komme fra Nørreport st. til DR - byen),

at hun efter at have modtaget kontrolafgiften endnu en gang forsøgte at købe billet, men at det fortsat ikke virkede,

at det er urimeligt, når applikationen advarer imod, at man lige har købt en billet magen til. Fejlen stod på hele eftermiddagen. Hvis så bare fejlbesked blev resat efter måske 5-10 min., så det gav rimelighed i at vente og se,

at hun i øvrigt benytter sig af metroen frem og tilbage fra arbejde 3 gange ugentligt. Hvilket må kunne tjekkes på hendes mobilnummer hvor købene bliver registreret, og har igennem MANGE måneder (langt over 1 år) kørt på klippekort via mobil – hvilket jo beviser, at hun ikke er en snyder,

at man desuden ud fra skærmbilledet kan se, at der er 4 klip tilbage – det ville da være enormt dumt at snyde efter hendes mening,

at hun endnu engang vil understrege, at hun forsøgte at købe billet omkring kl. 16:03 og fik tildelt kontrolafgiften kl. 16:20 på DR-byen – hvilket jo også beviser, at hun ikke bare hoppede på Metroen straks uden gyldig billet – men at hun rent faktisk forsøgte at få billet - inden hun steg på,

at det ikke er rimeligt, at man skal gardere sig med penge / klippekort i tilfælde af systemet driller – ville hun umiddelbart få sine penge retur, hvis hun havde klippet på papirklippekort/købt billet i automaten – og den købte billet på telefon alligevel gik igennem ? Nej, så skulle hun vel til at bevise, at hun ikke rejste alene – men det jo en helt anden snak,

at Metro skriver: *"Der var mod sædvane ingen Metromedarbejder på Nørreport – og jeg rejste mig straks og henvendte mig til Metromedarbejderen – inden der blev annonceret – billetkontrol*
Påstanden om at der ikke har været fejl på SMS-systemet, underbygges af nedenstående skærmpoint, der ligeledes er en Telia kunde, der kl. 16:03 har benyttet App'en til at købe en billet på sit mobil-klippekort." -
Må sige det er en heldig kunde I der har fundet – pris 0,00 DKK,

at applikationen og billetsystemet hænger vel sammen på en eller anden led!! Er det så hende som kunde, der skal bøde for en "fejl" automatisk generation fra applikationen, samt

at der ikke var Metro-personale på stationen.

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, at rejsehjemmelen er gyldig 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 klageren oplyser, at hun godt er klar over at billet ikke er modtaget før påbegyndt rejse, da hun ikke har modtaget bekræftelse på hendes telefon. Hun vælger alligevel at stige ombord i metroen. Da klageren således kørte uden gyldig billet, er kontrolafgiften udstedt med rette,

at Metro Service har været i dialog med udbyderen af den mobile billet/klippekort, Unwire, der oplyser, at der har ikke været registreret fejl på systemet den pågældende dag, og at den pågældende fejl indikerer, at klageren har tabt dataforbindelsen, ifbm. købet,

at påstanden om at der ikke har været fejl på SMS-systemet, underbygges af nedenstående skærmpoint, der ligeledes er en Telia kunde, der kl. 16:03 har benyttet applikationen til at købe en billet på sit mobil-klippekort:

Billet detaljer
Kunde ID: ██████████
Status: **Afleveret**
Bestillingskanal: Applikation
Betalingskanal: Klippekort
Kontrolkode: XMJMF5BE28156K1603
Serial kode: XMJMF5B
Billet ID: 158372029
Pris: 0,00 DKK
Købstidspunkt: Tirsdag 28. maj 2013, 16:03
Operator: Telia
Applikation: 1.415 Hovedstaden
App Version: 1.4
Platform Version: 6.100000
Platform Model: iPhone 4
Platform: iOS

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
· 27. maj 2013, 10:57: kat 2: DIBS Announcement (resolved)
Planlagte service vindue
· Kat 2: DIBS Announcement

Fra en anden Teliakunde

at Unwire endvidere oplyser, at skærmbilledet med fejlmeddelelsen: "Bemærk: Du har lige bestilt en billet magen til denne, men..." genereres automatisk af applikationen, og således ikke af billetsystemet. Derfor kan denne meddelelse fremkomme, uden at man kan se billetkøbet i administrationsmodul,

at man ikke kan sige, om der har været fejl på klagerens telefon eller andet, men der har ikke været fejl på billetsystemet eller på Telias netværk,

at klageren burde have kontaktet personalet, enten på stationen, eller ved at benytte opkaldspunkterne enten på billetautomaterne eller de gule opkaldspunkter, som findes på alle stationer, i stedet for at stige ombord velvidende hun ikke havde gyldig billet. Efter Metro Services opfattelse har klageren ikke udfoldet tilstrækkelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig billet ved at undlade at kontakte personalet, inden hun steg ombord,

at man sagsbehandlingen ikke forholder sig til, hvorvidt den manglende billet skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Der er ingen grund til at tro, at klageren skulle snyde bevidst, men fakta er at hun ikke var i stand til at fremvise en gyldig billet, således som det kræves jvf. metroens rejse-regler,

at klagerens købshistorik derfor ikke er interessant i denne sammenhæng,

at det ikke er nødvendigt at gardere sig med ekstra penge og klippekort, for at rejse med metroen. Har man problemer med at anskaffe sig gyldig billet, kan man henvende sig til personalet, inden ombord-stigning,

at såfremt personalet ikke umiddelbart kan hjælpe, har de mulighed for at lade passageren rejse uden gyldig billet. I forbindelse med en sådan "nødløsning", vil passagerens navn blive videregivet til kontrolrummet, for at undgå at passageren får en kontrolafgift af en anden steward, i forbindelse med den rejse man har fået lov til at foretage uden billet,

at Unwire har oplyst at skærmbillederne genereres af applikationen, og ikke af serveren, hvilket underbygger, at der ikke er kommunikeret fra telefonen/App'en til serveren.

at Unwire endvidere har bekræftet, at man den pågældende dag kun har registreret køb/købsforsøg om morgenen kl. 09:47:42, og ikke om eftermiddagen ved 16-tiden, hvor kontrolafgiften er fra,

at som udgangspunkt refunderes dobbeltkøb ikke, med mindre der kan findes en fejl i systemet – dette er ikke tilfældet i den konkrete sag – og i den konkrete sag er klageren ej heller trukket for billetkøbet. Årsagen til at man ikke umiddelbart refunderer, skyldes jo at man ikke kan vide, hvor mange personer, der er rejst på billetten,

at opmærksomheden henledes endvidere på, at applikationen selv advarer imod et dobbeltkøb, ved blandt andet at skrive "...Tjek evt. din billetoversigt igen om lidt,"

at i forhold til klagerens kommentar, hvori hun synes, det er frustrerende at der ikke er en kontrolør på stationen, kan der henvises til de gule opkaldspunkter, der findes på samtlige stationer. Eksistensen af disse fremgår i øvrigt af informationstavlerne på stationerne – Se evt. vedhæftede eksempel fra Nørreport st.



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.

Fra vedhæftede "Metroinformation – KN.pdf"

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Fra vedhæftede "z1_130515_nrp.pdf"

at endvidere fremgår det af informationstavlerne, at billetten først er gyldig ved modtagelse (Se nedenstående):



Mobilbilletter og periodekort
Med app'en "Mobilbilletter Hovedstaden" og app'en "Periodekort" kan du købe billetter og personlige periodekort direkte på din smartphone.
Betalingen sker via dit betalingskort.
Billetten er først gyldig, når du modtager bekræftelse på din smartphone, inden påstigning.

at det er således Metro Services påstand, at klageren var bevidst om, at hun ikke kunne fremvise en gyldig billet i en evt. billetkontrol, samt at hun på stationen kunne have orienteret sig om, hvordan hun skulle forholde sig, inden hun steg ombord i et ubemandet transportmiddel, hvori der foretages stikprøvevis billetkontrol,

at endvidere henvises til, at der både kan købes billet ved at sende en SMS til 1415 (vejledning fremgår af informationstavlerne) samt i billetautomaterne, samt

at klageren således ikke har betalt for sin rejse, og har, efter deres opfattelse, ej heller udøvet tilstrækkelige bestræbelser på at erhverve sig en gyldig billet, inden ombordstigning.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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 jernbaneverkstedernes 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 jernbaneverkstedens 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 bladre 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 endnu ikke havde modtaget en endelig billet. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke kunne modtage sin billet alene på grund af, at hun mistede forbindelsen til serveren, formentlig fordi hun befandt sig på Nørreport st., hvor der ikke er dækning under jorden. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der på det pågældende tidspunkt ikke har været registreret systemfejl.

I henhold til udskriften fra Unwire er der ikke registreringer vedrørende klagerens køb af klip, og der betales først med klip, når billetten er leveret til applikationen. Der stod i bunden af klagerens telefon fortsat et 4 –tal, da hun forsøgte at bestille billet anden gang, hvilket måtte indikere, at der ikke var taget klip fra kortet.

Klageren har således ikke betalt for sin rejse den 28. maj 2013 om eftermiddagen.

Uanset at klageren ved andet forsøg på køb af billet modtog oplysning om, at hun lige havde bestilt en lignende billet, og at hun skulle vente, var hun ikke i besiddelse af gyldig billet, før hun steg på metroen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Metro Services opfordres til med parterne bag mobil-billetproduktet at undersøge, om det kan tydeliggøres i teksten på applikationen, når manglende kontakt til serveren kan skyldes manglende dækning, og at brugeren derfor skal gå hen til et sted med dækning på mobilnettet.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand