

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0373

Klageren: XX
2200 København N.

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mobil-billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 1. juli 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 31. oktober 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 2. juni 2013 med metroen og mellem Vest-amager og Frederiksberg station var der kontrol af hans rejsehjemmel. I følge klageren var hans telefon løbet tør for strøm, hvorfor han ikke kunne forevise mobilbillet købt via mobil-applikationen. Han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er påbegyndt udstedt kl. 11:10 og sendt via stewardens PDA (håndholdte computer) til systemet kl. 11:25.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, der leverer mobil-billetter, at billetten var bestilt kl. 11:10:14 men aldrig blev leveret, og at stewarden kontrollerede billetten kl. 11:17

På kontrolafgiften er der noteret:

„<Note>det var et par hvor de ikke vise deres smsbillet pga mobilen gik nede.“

Den 1. juli 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende at hans telefon gik ud, lige da han havde købt billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. oktober 2013 med henvisning til selvbetjening-sprincippet, samt at mobilbilletter skal være modtaget inden påstigningen. Endvidere blev der gjort opmærksom på, at klageren ikke havde indsendt indsigelse indenfor klagefristen på 14 dage fra kontrolafgiftens udstedelse.

Udskrift fra Unwire ser således ud:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
2. juni 2013, 11:10:14	Billet bestilt		
2. juni 2013, 11:10:14	Billet sendes	→	Gyldig fra 11:10 02.jun.2013 Kombination Voksen: 2 Fra zone 3 i 2 zoner (N-BDS) Udløber 12:25 02.jun.2013 Hovedstadsområdet
2. juni 2013, 11:10:14	Sender billet	→	
2. juni 2013, 11:17:38	Billet kontrolleret af kontrollør	→	Dette er en kontrolbesked. Vis venligst denne besked til kontrolpersonalet.
2. juni 2013, 11:17:38	Kontrol-besked sendt til brugeren		
2. juni 2013, 11:22:05	Manglende bekræftelse fra operatøren	→	
2. juni 2013, 11:22:41	Fejl i billet: Ukendt fejl fra operatøren	→	

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

at han købte billet via mobil-applikationen og modtog billetten inden påstigning. Herefter løb telefonen tør for strøm,

at ved billettjek kunne kontrolløren ikke finde billetten i systemet og udskrev derfor kontrolafgift,

at han hæfter sig ved, at der tydeligt fremgår, at han havde købt en billet,

at hans anke blev afvist med henvisning til, at kontrolafgiften blev udskrevet kl.11:10, mens han først købte billetten 11:10:14. Men kontrolafgiften blev ikke udskrevet 11:10:, den blev udskrevet 11:25:43. Det kan man se i bilaget, hvis man kigger på create date på bilaget med xml-koden,

at han kan se i oversigten, at billetten kontrolleres 11:17:38, og at der 11:22 er en fejlmeddelelse. Dette understøtter, at han havde købt en billet, før han steg på toget,

at tidspunktet, der hedder fee date, er kl. 11:10. Men for det første giver det ikke mening, hvis dette er det reelle udskrivningstidspunkt, fordi så ville bøden gå i gang med at blive udskrevet før billetten blev kontrolleret,

at for det andet placerer det tidspunktet for, hvornår han købte billetten samtidig med, at han stod foran en steward. Han var ikke i stand til at fremvise sin billet, fordi hans telefon løb tør for strøm umiddelbart efter, at han købte billetten på mobilklippekort. At telefonen var slukket på kontroltidspunktet kan bevidnes af stewarden, der skrev ned, at den var slukket som kommentar, hvilket også kan læses i bilaget, samt

at han ikke kan købe billet via en telefon, der er slukket. Og selv om han kunne købe en billet på en slukket telefon, ville en steward ganske grangiveligt brokke sig.

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

at kontrolafgiften er påbegyndt udstedt kl. 11:10:00, men den SMS-billet klageren refererer til, er først bestilt kl. 11:10:14 – klageren kan således ikke have haft den gyldige billet, inden påstigningen,

at endvidere skal anke over en kontrolafgift være Metro Service i hænde senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, hvilket dels fremgår af Metroens rejseregler - og dels af det udleverede girokort (kontrolafgiften):

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, eller indbetales ekspeditionsgebyret ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

	00230938-42		Kontrolafgift		
Dag	Måned	År	KL	Steward ID	
					Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden
Fra					Indbetalers navn og adresse
Til					
Payment of fare evasion ticket The issued amount must be paid within 14 days of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. Written complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within 14 days from the issuance. For further information we refer to: www.m.dk For payment from abroad: IBAN: DK432000758225143 SWIFT: NDEADKDK					Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biljetten gælder kun til en enkelt udbrudt rejse (maks. 11 den pågældende dag), som den rejsende har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.
Kroner					Øre
Ialt					00
Kreditnummer 85 61 16 15					Øst-Danmarks kvittering
 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15					Gebyr for indbetaling betales kontant

at klageren anfører, at kontrolafgiften først skulle være udskrevet kl. 11:25:43 ("**Det kan man se i bilaget, hvis man kigger på create date på bilaget med xml-koden.**")

Det er korrekt, at create date er tidsstemplet kl. 11:25:43:

```
749776b6ed89</Feeld><RevisorNumber>1376</RevisorNumber><Group/><CreateDate>2013-06-02T11:25:43.0000000</CreateDate><CivilRegistrationNumber>290977xxxx</CivilRegistrationNumber>
```

Create date er imidlertid det tidspunkt, hvor informationerne sendes fra PDA'en (stewardens håndholdte device) til serveren, som står i Metros serverrum. Tidspunktet, hvor kontrolafgiften påbegyndes udstedt (hvor PDA'en startes op og informationer påbegyndes indtastet) er tidsstemplet kl. 11:10:00:

```
N</City><Country>Danmark</Country><CPRStatusCode>1</CPRStatusCode><FeeDate>2013-06-02T11:10:00.0000000</FeeDate><Line>M1/M2</Line><StationFrom>Vestamager</StationFrom><StationT
```

at stewarden påbegynder udstedelse af kontrolafgiften kl. 11:10:00, hvorfor billetteringen er sket før dette tidspunkt, samt

at idet klagerens billet er bestilt kl. 11:10:14 (jf. udklipet fra Unwire), har klageren ikke haft gyldig rejsehjemmel ved påstigning og har derfor ikke haft/kunnet forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service om følgende:

"Metro Service bedes forklare hvorledes det kan være, at kontrolafgiften er påbegyndt kl. 11:10:00, men at stewarden først kl. 11:17:38 kontrollerer billetten, endvidere bedes I forklare hvorledes billettens status: "afleveret" hænger sammen med de to nederste linjer i betalingsoversigten; "manglende bekræftelse fra operatøren" og "fejl i billet: Ukendt fejl fra operatøren"."

Hertil har Metro Service svaret:

"Vi kan af gode grunde ikke vide, hvad årsagen er til, at stewarden først fremsender kontrolbeskeden 11.17.38. Umiddelbart kan der være gået en diskussion forud, idet selve tidsforløbet, fra stewarden påbegynder udstedelse af kontrolafgiften (kl. 11:10:00 – efter det er konstateret, at der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel) og til stewarden har færdigudstedt kontrolafgiften og afsender denne fra PDA'en (kl. 11:25:43).

Jeg har kontaktet Unwires tekniske afdeling, som kunne oplyse, at beskeden "**Manglende bekræftelse fra operatør**" efterfulgt af "**Fejl i billet: Ukendt fejl fra operatør**" kan skyldes 3 ting:

- ❖ Manglende dækning (beskeden forsøges fremsendt "under jorden")
- ❖ Mobilen er slukket
- ❖ Fejl på operatørens net

Ovenstående vedrører alene den af kontrolløren fremsendte kontrolbesked (kl. 11.17.38).

Der hersker ingen tvivl om, at der er bestilt og modtaget en sms-billet på mobilnummer XX XX XX XX"

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, 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 bladere 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.

Klageren kunne ved kontrol i metroen den 2. juni 2013 ikke forvise billet, idet klageren foreviste en telefon, som angiveligt skulle være løbet tør for strøm. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klagerens billet blev bestilt kl. 11:10:14, og blev leveret til klagerens telefon, men aldrig modtaget. Dette kan ifølge Metro Services oplysninger ske for eksempel, når telefonen er slukket, eller man er uden netværksforbindelse. Det af klageren anførte om, at han havde modtaget billetten inden ombordstigning, kan således ikke lægges til grund.

Klageren har under nærværende ankesag heller ikke indsendt noget billede fra sin mobiltelefon, som skulle bekræfte hans udsagn.

Uanset at kontrolafgiften står anført som påbegyndt kl. 11:10:00, og at stewarden først foretog kontrol af billetbestillingen kl. 11:17, ændrer dette ikke ved, at klageren i selve kontrolsituationen ikke foreviste nogen gyldig billet.

Ankenævnet finder, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævningsformand