

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0272

Klageren: XX
Sverige

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner på klippekort. Manglende gennemførsel af køb af mobilbillet. Samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Første gang 2. december 2013. Derefter ved 13 yderligere henvendelser.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 8. september 2014

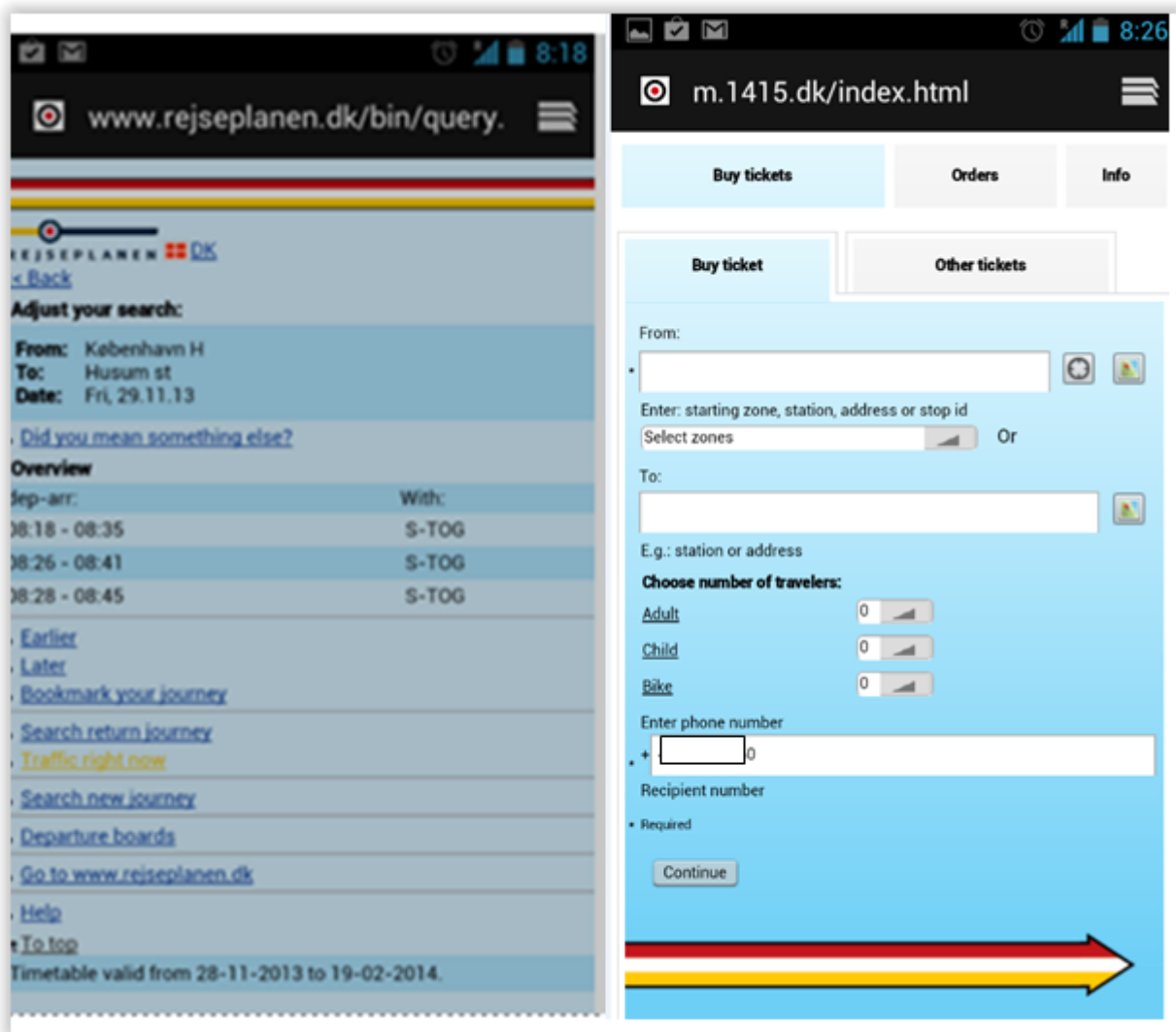
Sagens omstændigheder: Klageren, som er bosiddende i Sverige og har et svensk mobilabonnement, skulle på arbejde i København den 29. november 2013, hvor han skulle med metroen fra Kastrup st. Han medbragte et 2-zoners klippekort stemplet kl. 08:00 i zone 04. Klippekortet var gyldigt til rejse i zone 04 og 03. Klageren skulle imidlertid til Husum, som ligger i grænsezone 2/31, hvorfor han skulle med metroen helt til Vanløse st. i zone 02 igennem zone 01.

Ifølge klageren havde han inden påstigning spurgt en steward, som havde oplyste, at det med en smartphone var muligt at købe en mobilbillet via tjenesten www.1415.dk.

Klageren gik ind på 1415.dk og indtastede herefter fra "København" til "Husum" "2 zoner", sit svenske telefonnummer med landekoden + 46 og kom frem til næste side, hvorfor han troede, at han havde købt og modtaget en gyldig billet.

Klageren har fremlagt skærbilleder fra sin telefon kl. 08:18 og 08:26. Det fremgår af den engelske tekst, at man ved bestillingen på 1415.dk "from" skal "enter startzone, address or stop id". Da klageren havde skrevet "København" som fra-station, gik systemet over på Rejseplanen, og foreslog en rejse fra København H til Husum St. med S-tog, og skrev "or did you mean something el-

se?”. Klageren troede, at han havde bestilt og modtaget en billet, da dette billede fra rejseplanen kom frem.



Der er ingen registreringer i Unwire af klagerens bestilling af billetten den 29. november 2013.

Ved kontrol af klageren rejsehjemmel efter metroen havde forladt Lindevang st. i zone 02, blev han i følge den elektroniske kontrolafgift kl. 08:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på klippekortet. Den manuelt udfyldte kontrolafgift, som blev udleveret til klageren, er tidsfæstet kl. 08:20.

Det fremgår af sagen, at det var skærbilledet fra rejseplanen, som han foreviste til stewarden.



Den 2. december 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med følgende begrundelse:

För jag kommet i Metro's tåg i Lufthavnen, prattade jag med service personen, som sagde at det är muligt at köpa et sms billet via smart fone www.1415.dk, dette har jag gjort , jag tastet fra Köpenhamn, till Husum, och 2 zoner, tel nummer og kom frem til næsta sida. En flicka som kom til mej för at tjেকে billet sagde at jag visa honom rejse plan, och gav en oferta på afgift. Jag tykkede at där blevet 1 zone pris, men hon sagde at det är 750 Dkk. Jag fått inte svar som SMS bevis sagde honom.

Nedenstående var vedhæftet henvendelsen:

Sida 1415.dk är på English, och tel. nummer man tänker börjar med "+", Jag tycker at der är inte snygg at sig jag kalle på Polisen, vis du vill inte giver ID-kort.
Jag må hoper på at det var et fel på www.1415.dk och ni kan se at det var et teknisk fel.

Udd over detta kunna jag heller inte resa vidare utan at köpa et nytt Biljet for at avsluta mitt resmål.

Den 3. december 2013 henvendte klageren sig personligt i Metro Service, hvor der blev skrevet følgende:

Kunden har forsøgt at sende sit nummer men kunne ikke skrive det fulde nummer i henvendelsen, han blev derfor i tvivl om hvor han skulle rette henvendelse.

Den 20. december 2013 anmodede Metro Service klageren om at oplyse, hvilken billet han havde bestilt den 29. november 2013.

Da stewarden havde anført forkert dato (28. november i stedet for den 29. november) på den manuelt udfyldte kontrolafgift, skrev klageren den 26. december 2013 følgende til Metro Service:



Derudover skrev han:



er dette rejseplan er slags bekræftelse på, at server har modtaget en bestilling for betaling på en sms billet?,

m.1415.dk/index.html

Buy tickets Orders Info

Buy ticket Other tickets

From:

Enter: starting zone, station, address or stop id

Select zones Or

To:

E.g.: station or address

Choose number of travelers:

Adult 0

Child 0

Bike 0

Enter phone number

+ 467

Recipient number

Required

Continue

Den 25. februar 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Af rejsereglerne for SMS-billet eller -klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Læs eventuelt mere på www.1415.dk.

I denne sag er det konstateret, at billetten ikke er modtaget før påstigning, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette. Når man køber sms-billet er det ikke muligt at betale med et udenlandsk telefonnummer. Billetten kan kun bestilles og betales via dit betalingskort."

Klageren svarede Metro Service den 27. februar 2014:

"I received the letter from [xx] , she sad I have to pay 750 kr., because I travel without ticket 29-11-13. I can complain to abtm.dk and to pay 160 kr. Let's do it clear, what I have to complain for: for travel 29/11, or 28/11? Nor understand at all. Danish language is for the Danes living in Denmark. English lang. using by tourists to understand what Danes mean. If you not wrote clear on English that tourist must have Danish mobile, the tourist will use his own mobile to buy a ticket. Clear."

Klageren vedlagde desuden kopi af kontrolafgiften, som var dateret den 28. november 2013.

Den 28. februar 2014 henvendte klageren sig personligt i Metro Service, hvorefter Metro Service noterede følgende:

Kunden utilfreds med afgørelsen. Har vidersendt ham til ABTM.dk
Kunden lagde vægt på fejl dato fra Steward på kontrolafgift udstedt til kunden "28-11-2013", men vidste godt hvilken dag denne havde rejst, nemlig 29-11-2013 .
Jeg har afsluttet de 2 nye henvendelser, samt denne personlige og bedt kunde skrive ind til ABTM.dk for en klage.

Den 5. marts 2014 skrev klageren på ny til Metro Service:

"[Metro Service] skrev at kontroll avgift 00175920 fik jag da metroen köres med de övriga kollektive trafikmidler. Och passager eget ansvar sel at söker för Gylldikt kort eller biljet, och detta havde jag på mig da jag kom in i taget.

[Metro Service] är inte rätt att skriva att jag havde inte en biljet på mej. Detta havde jag och vad jag gjord? Jag försöka att köpte en sms biljet och som jag är vänds i Sverige internet sidor är på svenska och jag kan använda en svensk telefon for at köpa en biljet samma sak sketet här i Danmark vart ni har valet at skriva sin hemsida på engelska och fortfarande finns "+" i felet vart skal jag skriva sin mobilnummer och så länge finns "+" att det är logisk at inte kon danske nummer måtte skrivs i detta fel.

Fortall mej vem är dina danske kompisa r giver dig sitt mobil nummer som "+4570151615"? Ni skriva sel "70151615", och jag med sin biljet sedda och vantar på svarat. Hur kan jag veta från att det jag fik inte är en biljet?

Jag har stickat mina bilder från mobil telefon, heldigvis havde jag tagit dom.

Da [Metro Service] skriver inte noret bestämt på minne frågor i sitt svar men brukar en retorik i form att jag måste går på abtm.dk betalar 160 Dkk vis jag vill klaga over min kontrollavgift, vill jag skriva som hon gjorde samma sak,

Jag vill gärna ha svar från [Metro Service] om varför finns "+" i felet når man betalar sin sms biljet om där danske kunder brukar inte "+"

F eks: om jag skriver FROM KBH H 2 zoner TO HUSUM ADULT1 Enter phone number +

Hvat does it mean? Vad alle denna information om?

Du skriva att man måste har en biljett, men som du se udd från denna hemsida, man musta veta hur länge for man få en förståelse at detta är inte mulligt at brukar!

Svar venlig på detta första.

Når jag få ett svar varför Metro tilslutta sig till systemet som kan inte användes till gester med utländske telefoner selvom hemsidan är skrevet på engelska och på PC kan jag fine fram på linje 17: Ift. bestilling via 1415 kan følgende mobilabonnementer ikke foretage køb:

Indröm dig hur mycket skal man skruge ner for at finne detta fram på sin mobilskärm?

Jag må Haber på at du vill titta på detta från min sida som utländsk passager och inte som metrokundserservice.

Kanske du forstår bedra att da du få anbefallning från metrostewart som säger – ja du kan (och faktiskt ja kan och når) att köpa en sms biljett, detta gör jag.

På google.dk finns direkt Link till www.1415.dk, for göra sin biljet köp och igen i Sverige heller inte nemt at brukar mobil tjänsten till att köpa en SMS biljett, men där finns inte en engelska spräck som hjälp middel.

Bara åpna www.skanetrafiken.se ja finns teckenspråk och det är det."

Den 21. marts 2014 svarede Metro Service klageren:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the train.

It is your responsibility to ensure that your ticket or clip card is correctly stamped and that it is valid for the entire journey. Furthermore, you must be able to show the ticket or card in case of a ticket inspection. If you cannot, a fine will be issued.

SMS tickets can only be purchased from a telephone with a Danish telephone service provider. When you type your Swedish mobile number into the English version of 1415.dk you get a message, that the number is not valid:

The screenshot shows a web form for purchasing a ticket. At the top, there are two tabs: 'Buy ticket' (selected) and 'Other tickets'. Below the tabs, a red error message reads 'FROM field must be filled'. The form contains several fields: 'From:' with a dropdown menu labeled 'Select zones' and a text input field; 'To:' with a text input field; 'Adult' (1), 'Child' (0), and 'Bike' (0) dropdown menus; 'Ticket is delivered:' with a date and time selector (21 March 17 at hh:mm); and 'To mobile number' with a text input field. A red error message 'Invalid mobile number' is displayed below the mobile number field. A 'Continue' button is at the bottom.

You have sent us a wide range of photos. None of these however are mobile tickets purchased on the day in question. We do not accept subsequent presentation of tickets or clip cards, as these are not personalised with a name or a photograph of the ticket holder.

Considering the above, you will be charged the full amount of the fine, which we request that you pay as soon as possible. Enclosed you will find a new payment form. Further complaints can be directed to Ankenævnet for bus, tog og Metro - www.abtm.dk (information, protocols and previous rulings can also be found on the above mentioned website)."

Den 7. maj 2014 skrev klageren til Metro Service:

"I did not received an answer from Metro service yet. That why I decided to still my questions again to refresh what I waiting for.

I visited the office at Metrovej 3, but the clerk told me I need to write through web page, the clerk eather couldn't give the answer for my question about homepage 1415.dk view.

As I see you did not comment about "+" in english version of 1415.dk for fill up the telephone number for the payment action contra "*" in danish version of the same page I still my question about why do you choose "+" for writting telephone number if as you wrote the foreign numbers will not be acceptable. Danish citizenz want use the english version to order and to pay for the transport tickets and will never write +4572302020 as the number they use. It will be danish site and the number as 70302020.

I still wait for the answer for my question.

This girl asked me about sms I received. – Sure if she was the service steward as it described she will help me to use the blade my orders to check my status with my tickets what I ordered to this time, but because she must catch at least 3 passagere without ticket to show to the boss that she working well she choose to give me the pleasure to pay the fine at 750, but still I has my ticket running in time valid.

I do not glad to work as a detective to proof now that my pictures are mine pictures from my phone and tooked time before Stewart came to me.

I came from Sweden and arrived to Copenhagen not by helicopter or by boat, but if I left my train the Örestad station and get a Metro there no problems at all, but unfortunately I throw away my train ticket that why I has just one klip on me.

Anyway, the Stewart at Kastrup told it going to by the sms ticket, and that I did.

Google will send you straight to 1415.dk, and as I begin the action begin with "+" in the window for telephone number.

Yes, now I try this your orders and can see after filling out +46761945xxx it coming back the sms from 321 with a code that needed to fill up in the following window.

It means the service Stewart do not know what service are!

And you try to work as a pirates to demand a payment and threet not as a costumer but as a criminal."

Den 9. maj 2014 skrev Metro Service til klageren:

"We have evaluated your case again, however we have not found grounds to alter our decision, and the fine will therefore be maintained.

Considering the above, you will be charged the full amount of the fine, which we request that you pay as soon as possible. Enclosed you will find a new payment form.

Further complaints can be directed to Ankenævnet for bus, tog og Metro - www.abtm.dk (information, protocols and previous rulings can also be found on the above mentioned website).

If we have not had written confirmation of a further complaint from Ankenævnet within three weeks from today, or received payment from you, our normal reminder procedure will continue. Further inquiries concerning this case, will not be answered."

Den 30. maj 2014 anførte klageren til Metro Service:

"Jeg fik et brev fra [Metro Service] denne gang hvor hun uden svar på mine spørgsmål skriver at jeg muste betale afgift eller sende et klage til "ABTM"

Jeg vil gerne få et klart svar fra Metro først, hvorfor på mobil tjenesten hvor kan man bestille og betale sit metro billet m.1415.dk findes 2 variationer på betaling tjenesten en på dansk med "*" foran telefon intastning og "+" på engelske version foran telefon intastning.

Min motivation for dette opklaring er nemlig at det er ikke ABTM hvilket kunden bruge for at betale sin billet men Metro. Ikke ABTM som står før drive dette betaling service. Ikke ABTM som få penge i kassen for udstedte billetter men igen Metro få penge for dette service derfor at det er Metro muste svare på dette forskel mellem dansk version og engelsk version.

I skriver at det kommer frem at nummer er ugyldigt og det passer ikke, det kommer ingenting frem og jeres service medarbejder som faktisk skulle hjælpe for at finde ud hvad går galt valge at skrive et bøde fordi chefen kraver 3 bøde i en time mindst, og på Metro kundservice bygning expedienten vil ikke udtale noget om det, og selve I sagsbehandlere findes et andet sted end dette bygning hvor????? Umuligt at få et normal snak, men kun trusler om du muste betale sin bøde.

Nej, først foklaring om jeres fantastisk service i metrotoget og igen foklaring om dette "+". Jeg har skrevet før at jeg kan ikke finde en dansker som oplyser sin mobil nummer i 10 tal so +45 70 15 16 15.

Ikke eneste person vil gøre det her i Danmark. Kun som I skrive i kontakt oplysning 8 tal nummer 70 15 16 15.

Hvorfor skal jeg føgler mig skyldigt at jeg havde ikke mit billet på mig?

Hvis jeres dejligt servicefyldigt medarbejder vill gerne hjælpe og tjekke nøjagtigt det som hun sprugte mig om et eller andet SMS som jeg skulle få, det kunne hun se med det samme da jeg udføglte det som stød på skarmen.

Jeg vil heller ikke spille min tid mere med på at stille til jer sammen spørgsmål hver gang.

I kan ikke finde et rimeligt svar, og dette side "m.1415.dk" har stadigt sammen udseende som det var den 29 November 2013.

Jeg har sendt skarmbilleder fra mit mobil og I skriver at de billeder er ikke originale billeder. Det er fuldt uacceptabelt at I begynder at negter at jeg har ikke sendt billeder som min forklaring på situationen. I kan negter alt på dette maner.

Jeg har et bøde skrevet den 28 November 2013. Og det er mit dokument. I siger at jeres elektronisk dokument er vigtigst, men vil ikke acceptere skarmbilleder samtidigt?! Vil det sige at det er kun jeres elektroniske dokumenter har ret? Men jeg har det på papir og elektronisk kan man manipulere.

Den 14. juli 2014 skrev klageren på ny til Metro Service efter han havde modtaget svar fra DSB på en henvendelse om anvendelsen af tjenesten 1415.dk med et udenlandsk telefonnummer:

Hej, Jeg sendt min sidste mail til jer den 30 Maj, fik inget svar. Jeg vedlæge svar jeg fået fra DSB idag da jeg vente på reaktion fra ABTM siden 7/7 uden held.
Håber på at I kan læse hvad DSB skrive og vil gerne lukke min sag om kontrolafgiften, hvis den er ikke lukket allerede da gik 6 uge fra den 30 Maj allerede.

DSBs brev til klageren:

Tak for din mail som vi har modtaget via Trafikstyrelsen

Du kan bestille billetter på 1415.dk til danske og udenlandske mobilnumre.

Benytter du et udenlandsk mobilnummer, så skal du huske at skrive din landekode og slette "+", for at gennemføre din bestilling.

Jeg har videregendt min mail til den ansvarlige afdeling for 1415.dk til opfølgning.

Vi er meget glade for synspunkter og tilbagemeldinger fra vores kunder, da det giver os mulighed for hele tiden at forbedre vores service. Derfor takker jeg dig, fordi du tog dig tid til at skrive til os, og jeg håber, at vi fremover kan byde dig velkommen i toget igen.

DSB ønsker dig en god sommer.

Den 4. august 2014 sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Den 5. august 2014 rykkede klageren Metro Service for svar på sine henvendelser.

Svarpåmindelse:
Sags: D43905196S fra 7 Maj, Sagsr: D09050652S fra 30 Maj, Sags: D21943216S fra 14 Juli er ikke besvaret endnu.
Skriver man her for at spille sin tid? Hvorfor M kundservice følger ikke sine skrivelser at besvare på klageformular? Jeg har stillet mine spørgsmål og jeg foretog intet indtil M vil sende på skrift svare på ALLE mine spørgsmål. I har personlig kundcenter i et eller andet hemmeligt sted, samtale over telefon bringer inget resultat.

Den 6. august 2014 skrev han på ny til Metro Service: "

Påmindelse på manglende svar.

Kundservice på M lover at besvare på klageformulare. Ved telefonisk opkald bedes oplyse sagsnummer. Skal man ringe til kundcenter og snakke om sin klage eller skal jeg vente på svar fra M?

Sagsnummer: D43905196S fra 7 Maj 2014,

Sagsnummer: D09050652S fra 30 Maj 2014,

Sagsnummer: D21943216S fra 14 Juli 2014, alle dem er ikke besvaret endnu.

Kort sagt det er M som vagler at bruge SMS billet tjenesten til sine kunder med purpose som hjælpemiddel ved SMS billet køb.

Så længe på side m.1415.dk findes ikke kontakt oplysning til webmaster hvilken kunne jeg bruge med min spørgsmål om hvorfor findes på engelsk version mulighed ved oplysning af telefon nummer

insatsning I form "+" som peger på at det er mulighed at taste ind et international nummer, dog I same dansk version sådan mulighed findes ikke. På dette hjemmeside findes oplysning om DSB, Movia,

Transportstyrelsen og M. Svar jeg fået fra Transportstyrelsen siger at de har ikke et form for forhold til dette hjemmeside, svar fra DSB har jeg vedhæftet den 14 Juli 2014. I som burger af dette hjemmeside har heller ikke et form af foklaring om hvorfor jeg som en burger fra Sverige ved indtastning af mit svensk nummer har gjorde en fejl.

Jeres medarbejder som skulle hjælpe at finde vejen frem og finde min foretaget køb af SMS billet valgt at truge med at kalder på Politi hvis jeg ikke vise hende mit idkort. Jeg mener at dette er ikke et form for en service og jeg har heller ikke var uden en billet.

I har mulighed for at samle op de kritiske tegn om dette hjemmeside og rettet et sådan at den vil blive let og forstår at bruge, men den er stadig lige nøjagtigt det same som den dag I November 2013.

Jeg er en tålmodigt fyr, jeg vil venter lige så længe som muligt at I endelig som sagler vil gerne give en foklaring på hvordan kan man nemt at købe dette SMS billet så det er let og forståeligt.

Hvorfor jeres personal er ikke kundevenlig med tilbyder på en hjælp. Jeg må stadigt har håb at et eller andet M kundcenter personale eller dig som læse dette brev vil prove selv at åbner m.1415.dk og taster ind zoner eller stationer vagle hvor mange passagere vil rejse, taste ind sit udelandsk mobilnummer, siden komme til "Orders" taste ind igen sit mobil nummer få svar I form af SMS og taste ind dette SMS ind I formular.

Er dette et let måde at købe en SMS billet uden at ha viden om hvordan skal den betales?

Vente spendt på jeres svar.

MVN

”

Den 18. august 2014 sendte Metro Service endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren.

Den 21. august 2014 rykkede klageren Metro Service for svar.

Jeg ville vide om hvad skyldes at jeg få ikke svar fra jer, om hvorfår skal jeg klage over M som bruge en service hvor man kan skrive ind en udelandsk tel nummer på Engelsk version af www.1415.dk og fik at vide ved telefonisk samtale med kundcenter at lige så snart i få spørgsmål med hjælp af dette formular i vil behandler det og jeg skal vente på svar, og det gør jeg, jeg vente på et svar om dette "+" fra M og ikke fra abtm.dk da abtm.dk er ikke nævnt på www.1415.dk som en bruger.

Den 8. september 2014 indgav klageren klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor blandt andet gjort følgende gældende:

”

Jeg skulle fra Malmö til Brönshøj, før jeg stå op i metrotog har jeg sprugte stewart på perronnen om det er muligt at købe et sms billet, da jeg havde et klippekort som jeg klippede allerede og fik og vide at det kan man da godt at købe et sms billet. Jeg begynder at finde hvordan kan jeg gøre det og brugte google.dk hvilket visede hjemmeside www.1415.dk hvilket jeg begyndte og bruge for opfylder mine ønske. Jeg havde et klippekort billet derfor kunne jeg slet ikke en gang indrømme at jeg gøre noget forket med at sidde i metrotoget og gøre min køb mens jeg er i tøget da internet forbindelse var helt i godt tilstand og jeg har købt sms billetter før dette i Sverige både på selve sms og senere via skånetraffiken specielt tjenesten.

Da jeg har svensk nummer åbnede 1415.dk på engelsk for mig. Jeg kunne se at det er ret nemt og bruge dette tjenesten, da jeg skulle enten skrive starte station og slutpunkt station eller skrive antal zoner plus hvor meget passagere rejse sammen, jeg var alene og telefonnummer og trykke på "continue" knappen. Det har jeg gjorde og fik frem tidspunkter hvornår køre forskellige transporter. Så var det det hele, det kom intet op mere, og jeg sidder videre i toget og snart skal ankomme til mit station Vanløse, pludselig komme en sød pige og spørge mig om min billet, jeg vise hende mit klippekort hvilket hun kigge på og siger at det er ikke nok da jeg befinder mig i zone som er ikke stemplet i mit kort og jeg siger at jeg købt et sms billet og viser hende mit mobiltelefon hvilket hun kigge i og svare at jeg viser hende et rejseplan, og hun er nød at skrive mig en afgift. Jeg troede at hun vil gerne giver mig et billet men hun sagde at afgift bliver på 750kr! Jeg fik shock og hun sagde at jeg skal vise frem min id ellers hun vil kalde på på politi med det samme, sikkert en drejning! Istallet hjælpe med dette sms billet hun begynder at truge med politi kallelse!, Jeg beder hende om forståelse da jeg var sikkert jeg har købt min sms billet, men hun svarede i form fik jeg et sms tilbage eller ej, jeg sagde nej, det har jeg ikke fået, og hun skrev mig en dejligt lille afgift på 750 kr. med dato den 28 11 2013 som jeg kunne se når hun rejsde væk. Hun sagde at jeg må klage hvis jeg er utilfreds, og det er jeg da jeg klagede også mange gang til Metro kundcenter med ønske at de må selv prøve at komme på dette hjemmeside www.1415.dk hvilket i dansk version viser "*" foran telefonnummer oplysning og på engelsk finns kun "+" hvilket tydeligt peger på udenlandsnummer skrivelse. Jeg fik kun at vide at mine billeder jeg sende til metro er falske!, og hvis jeg forsøgte at taste et svensk nummer jeg skulle for et meddelelse i form at mit nummer er ugyldigt nummer, men det fi k jeg aldrig sådan skrift frem!

Nu, ja jeg er klog over dette hjemmeside da jeg brugt rigtigt meget tid for at finde frem hvordan finder man informationen frem, og jeg må sige at det er slet ikke nemt eller umuligt at se at det er kun danske nummer må man bruge.

Først og fremmest "+" som sidder foran telefonnummer felt, og den sidder stadigvæk der det forsvund ikke og den stadigt peger på et udelandsnummer som man kan oplyser for at have en mulighed med at købe en sms billet, det kommer ikke en blik at man skal klikke på "My Orders" for at kontrollere sin eventuelt køb af dette sms billet, nu ved jeg at for at komme videre skulle man klikke på "My Orders", men dette søde pige kunne sige- " lad mig venlig se hvad gik galt" og tjække hvor finns min billet, har jeg gjorde dette sms billet køb eller har ikke gjorde.

Ja, efter jeg klikke på "My Orders" jeg få svar i form af en sms som hun sprugte, hvorfor ville hun ikke hjælpe mig hvis hun er en metrostewart som faktisk er i selve navn er en hjælpepersonale dog ikke en anklage personale, hvis metro selskab har en politik at de skal skrive 3 bøde per en time ellers blive de fyrede, det er ikke dette foremål med dette arbejde skal være syntes jeg. Jeg er dybt chockeret over dette rejse, da ud over dette afgift krævs alligevel et extra billet køb da dette afgift seddel gav ikke tilladelse at rejse videre til mit rejsemål ende

Jeg vil gerne at lige som DSB har gav mig en venlig svar at de vil informere hjemmeside www.1415.dk om at rette dette "+" til "*" og turister i Danmark få ikke længere dette misforståelse om mulighed at bruge sin mobil telefon for at købe sin sms billet for at rejse i København.

På www.1415.dk kan man ikke komme i kontakt med webmaster og beder ham om rette dette skrivelse, da er kun nævnt Metro, Movia, DSB, og Trafikstyrelsen, Metro vil ikke reagere på mit forslag, Movia har jeg ikke skrivet till, Trafikstyrelsen svarede at de har slet ikke noget med dette hjemmeside og gøre og de videresendt mit mail til DSB, og DSB skrev tilbage så høflig så søde mail, jeg var berørt rigtigt på.

Jeg tror hvis et eller andet person ved min personlig henvendelse til Metroselskabet på Metrovej nr. 3 kunne forsøge at købe en sms billet via min svensk telefon de kunne se problemet, men de har ikke haft dette ønske at se og finde løsning i dette problemet, for dem det er muligt dette er et nemt vej for at skære mest muligt penge i sit pengeskab.

Jeg ville kun sige at i Skånetrafikkens SMS tjenesten man har ikke en engelsk version med "+" og på den måde det er naturlig man kan taste kun svenske numre for at opnår en sms billet køb.

Jeg vil gerne at en retfærlighed finde sin syn i min sags. Jeg syntes at jeg har ikke gjorde en forsøg at rejse uden betale for min rejse først og fremmest. Og jeg selv har arbejdet i mange år i service branchen og ved hvordan skal man være med sine gæster, og pige stewart var huseger den dag, men hun ikke valgt at vise sin gode villje ikke frem, og det er en synd for Metro selskabet.

Derfor skrev jeg så mange gange til Metro kundcenter med håb at det kan tage min klage seriøst og kan løse det at fejlen blev rettet og ville findes et nemt vejledning om hvordan kan man købe et sms billet i København.

Jeg syntes at man skal ikke bruge en time hjemme for at forberede sig til så nemt purpose ---- at rejse legalt med en købt billet, specielt når det er mere og mere komme frem i verden anvendelse af mobiltelefoner som betalingsmeddel.

Det er bare alt for kompliseret, ser nemt ud men uden anvisning hvad skal man trykke frem efter man brugt et eller andet operation.

Som jeg beskrev før at det er umuligt at vide at man skal trykke på "My Orders" for eksempel, hvorfra er det sådan?, Hvorfa kan jeg kan få viden om dette? Hvorfor findes ikke information om danske numre med det samme på engelsk version?

Det er uforståeligt for mig stadigvæk

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

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 kr. 750,-. 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.

Den konkrete sag omhandler kontrolafgift 00175920-49, udstedt den 29.11.2013 kl. 08:06, mellem Lindenvang st. og Vanløse st.

Klager har skrevet endog meget flittigt med Metro Kundeservice, hvilket fremgår af det vedhæftede dokument "Henvendelseslog hos MetroService".

Vi har vedlagt de dokumenter, vi mener er relevante for sagen. Såfremt ankenævnet måtte ønske at få hvert enkelt dokument tilsendt, gør vi naturligvis dette.

Klager fremviser i billetteringssituationen et 2-zoners klippekort, med et klip, foretaget i zone 4. Hermed kan klager køre i zone 3 og 4; klager bliver billetteret i zone 2. Kontrolafgiften er, efter vor opfattelse, dermed pålagt med rette.

Klager oplyser, som vi forstår det, at der er en informationsfejl på www.1415.dk, men vi kan ikke helt forstå, hvad det er for en fejl klager mener der er.

Af udskriften fra Unwire (Vedhæftet) fremgår der kun et købsforsøg, hvilket er den 25. februar 2014; og derfor ikke relevant for den pågældende sag.

Af informationstavlerne på stationerne, fremgår følgende:

Penalty

Remember it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions. Lack of ticket or card and travelling during curfew (pensioners and/or bicycles) will per 1. January 2013 result in a penalty charge of 750 DKK per adult, 375 DKK per child/dog and 100 DKK per bicycle and onward travel in this period is not allowed. We refer you to www.m.dk and the travel rules for applicable penalty charges.

SMS-billet <small>(only subscribers in Denmark)</small>		Billet på 1415.dk Tickets at 1415.dk		
1	<ul style="list-style-type: none"> Skriv en SMS med stationens navn for afrejse Skriv antal zoner på rejsen; fx 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 eller alle Skriv billettype: voksen, barn, cykel, eller tilkøb 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">(stationsnavn) 2 voksen</div>	<ul style="list-style-type: none"> Skriv station for afrejse Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til Vælg billettype ('tilkøb' se under 'zoner') Skriv dit mobilnummer 	<ul style="list-style-type: none"> Write name of the station for departure Number of zones on the journey; e.g. 2,3,4,5,6,7,8 or all Ticket Type: adult, child, bicycle or extensions Write your cell phone number
2	Send SMS'en til 1415 Herefter modtager du en SMS med bekræftelse på din bestilling	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">1415</div>	Bekræft at rejsen er korrekt	Confirm the travel details
3	Bekræft ved at svare JA til 1415. Bemærk: Billetten annulleres efter 1 minut ved manglende bekræftelse	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">JA</div>	Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)	Write your payments details (only the first time your order)
4	Du modtager en SMS-billet. Bemærk: Billetten skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig. (Prisen på en SMS-billet er billetprisen + alm. SMS-takst)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">(billet vises)</div>	Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)	Check that your ticket is valid for the journey and ensure that the ticket is received before you board the metro. (The price of a SMS ticket is the ticket + normal SMS charges)

Det fremgår således, at:

- SMS-billet (Ved at sende en SMS til 1415) kun kan købes af danske forbrugere ("Only subscribers in Denmark").
- Billet købt via 1415.dk, skal være modtaget inden påstigning

Henset til ovenstående, fastholder vi fortsat kravet om betaling af kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyrer der er påløbet den 4. 8. 2014 og 20.8.2014 – i alt 950 kr.

Hertil har klageren anført:

Jeg klage over kontrolafgift på grund at den er urettet.

Jeg kan stå på stationen eller køre i toget kan være i Danmark eller hjemme i Sverige men lige så snart mig eller hvem som helst åbner side m.1415.dk for at købe en sms billet at det er umuligt at forstå hvordan købe man dette sms billet.

Prøv selv åbne dette side og følge skridt efter skridt at købe sms billet.

På side faktisk findes ikke oplysning om hvem kan købe sms billet danske eller udelandske brugere. På dansk version starte udfølning af telefon nummer med et * på engelsk version starte dette med +

+ betyder man udfylder telefon nummer med landskode og det komme ikke frem at svensk nummer må ikke bruges.

Jeg udfylde alt som det skulle +4676[xxxxx] og vente på svaret.

Svaret komme i form af afgangstider. Det kommer ikke at man skal klikke på "order" feltet.

Hvis stewarder ved at man skal klikke på "order" felt, jeg ved ikke noget om dette. Stewarden kunne hjælpe mig at finde frem min bestilling men hun valgte at truge med at politi tilkaldelse! Er det en form af service?

Siden Metro siger at jeg sendt billeder som er lavet senere?!

Jeg har kopier på mit Google+ account med noteringer hvornår billederne blev taget og det er 2911 2013.

Metro siger at det er manipulation!

Jeg kan kun sige at + ved telefon nummer er en tydeligt tegn til at jeg kunne skrive mit svensk telefonnummer for at købe en sms billet, og det ville jeg vise senere med mine billeder at det kommer svar i form af sms til dette.

Derfor vil jeg kræve en ekspertise på köbforsög med udelandsk telefonnummer fordi det er mulighed.

Jeg fik svar fra DSB at de vil gerne rette det, men det er stadigvek dansk og engelsk version af m.1415.dk med "*" og "+".

Jeg kan fremsende kopier fra mit google+ hvor kan man se originale billeder fra m.1415.dk samt senere taget billeder fra m.1415.dk hvor taget billeder i skridt efter skridt med hvad kan man se på skarmen på engelsk og dansk.

Hvis det kommer frem at nummer er forket eller nummer er ugyldigt det kunne jeg osse se på mit telefon skärm, men det var dette ikke.

Derfor skriver jeg også at i Skånetrafikken's app findes der ikke variation på engelsk, det er kun på svensk og her er tydeligt tegn at det er kun svenske numre der gælder.

Bare man kan spørge hvilket som helst telefon selskab i Danmark skal man skrive +4580808080 for at ringe i Danmark eller nej, for man svarer at man skriver 80808080 og hvis man skal give sin udlandsk nummer til nogen skal man oplyse den i form +46 for Sverige +49 for Tyskland +48 for Polen og videre, men i Danmark man behøver det ikke at give sit mobil nummer med +45.

Hvis du kan ikke forstå hvad klage jeg om, vil du gerne spørge mig hvad det svert at forstå præcis, hvilke steder, jeg må gerne forklare mig mere tydeligt i så fald.

Fordi jeg klager over hjemmeside m.1415.dk ombygning, jeg kan ikke forstå hvorfor at information om at man må bruge kun danske numre kan ikke ses med det samme i starten, hvorfor findes 2 versioner på dansk med "*" og på engelsk med "+" foran telefonnumre?

2 linjer til fra www.1415.dk:

As payment is made by payment card, you can buy and receive Mobile Tickets via 1415.dk using any mobile phone, including phones registered abroad, on pay-as-you-go, paid for by your company or mobile phones barred from receiving premium-rate texts.

Inkluderende telefon registreret udlænde.

dog er besværligt at finde ud hvordan alt fungerer.

7,5 sider på computer skærmen skal man læse for at læse regler om hvordan skal man købe en sms billet!!!!,

Hvor lang tid vil det tage at forberede sig til at købe en sms billet, hvis dette skal foregå hurtigt?

Jeg er ikke en 20 årig fyr, men jeg har erfaring med pc, men dette!!!!!!

Jeg kan ikke forstå.....Kan du?

Fra 1415.dk:

How to do it

1.1 Mobile Internet

When you visit dinoffentligetransport.dk using your mobile phone, you can buy standard tickets, extension tickets, 24-hour tickets, City Passes, bicycle tickets, DSB 1' supplements and campaign tickets for travel in the Greater Copenhagen area. You can access dinoffentligetransport.dk with any internet-enabled mobile phone. You pay for your tickets by pay-

ment card and they are sent to your phone as a text message. In addition, you can also see your tickets on dinoffentlige-transport.dk. The site is available in both Danish and English.

As payment is made by payment card, you can buy and receive Mobile Tickets via dinoffentligetransport.dk using any mobile phone, including phones registered abroad, on pay-as-you-go, paid for by your company or mobile phones barred from receiving premium-rate texts.

Standard tickets

On the opening page under “Standard tickets”, you enter where you are travelling from and either the number of zones or where you are travelling to.

From

Enter where you will be travelling from (either start zone, station, stop, address or landmark). In the event of several options, a number of suggestions will come up and you then have to choose the place you will be travelling from.

Number of zones

If you know the number of zones that your journey will be covering, choose the number here. If you need an extension ticket for one zone, select the bottom option in the drop-down menu “1 (only extension)”. If you fill in “Number of zones”, the “To” box is to be left blank.

To

If you do not know the number of zones, you need to enter your destination (either station, stop, address or landmark). When you use the “To” box, we use the Travel Plan to calculate the number of zones that your journey will cover. If there are several options, please make sure to select your correct destination and travel route.

When you get to the Travel Plan, you need to state the time of your journey. Three travel options will come up, and you can choose to see the details of the journeys or buy a ticket.

Please note! There may be a different number of zones, depending on the route of the journey. Therefore, it is a good idea to check the routes available by clicking on “See journey” before you select “Buy ticket”.

Ticket type

Select the number of adults, children and bicycles. Irrespective of how many people you buy tickets for; you will only receive one Mobile Ticket. Therefore, if you travel with other people, you need to stay together during the entire journey or you need to buy your tickets separately.

Mobile number

If your mobile number does not come up, you need to enter it. The ticket will be sent to this mobile number. You may also enter another mobile number and thereby choose another person as recipient of the Mobile Ticket. You may only enter mobile numbers, i.e. no landline numbers.

Continue

Press “Continue” to proceed.

Order

Here you can see information on your purchasing. Please select the payment card you want to use.

In order to make future purchases easier, you can save your payment card details by ticking the box “Save card details for future use”. The card details are stored with [DIBS](#) and not on your mobile phone, on [dinoffentligetransport.dk](#), at the transport companies or the telecom operators.

If you decide to save your card details, you will be asked to select a password, which you need to use in connection with future purchases. The password must be at least four characters, and it should include both numbers and letters.

If you use the mobile Internet via WiFi, i.e. a wireless network (and not via the telecom operators’ net), you will – for security reasons – receive a text with a single-use password, which you will be required to enter in order to save your card details.

Then you will be asked to accept the terms and conditions, otherwise your purchase cannot be completed, and press “Continue”.

By pressing “Continue”, you come to a page where you will be asked to enter your card details or the password for a saved card.

If you have no saved card details, you will be asked to enter your card details in the same way as you do with all other Internet purchases. The page is encrypted with a secure connection to PBS (now Nets) – in the same way as all other PBS payment pages. [PBS](#)

Your card details will be deleted after your purchase has been completed, if you have not decided to save your card details. We recommend that you save your card details, so it will be easier and quicker to pay-by-payment card when you next buy a Mobile Ticket.

When the purchase is complete, you – or the person you are buying for – will receive a text with the ticket. The ticket is valid upon receipt, and you may therefore travel immediately.

Click on “Orders” to see a list of your purchases and your Mobile Ticket which you will also receive as a text.

Please note! If you have entered another mobile number as the recipient, you will not receive a ticket yourself and the purchase will not be listed under “Orders” on your mobile phone.

In the next window, you will be asked to enter your mobile number and press “Continue”. You will then receive a password by text.

Buy tickets My orders More info

My orders

Here you can see an overview of your ticket purchases.
Enter your phone number and press Continue.

Continue

→

DSB DSBFIRST movia

Enter the password, which you have just received, and press “Continue”.

Orders

Here you will have a list of your ticket purchases and error messages. It is quick and easy to repurchase tickets for a journey, which you have bought previously. You also have the option of turning around the journey and buying the return journey by clicking on the icon under “Turn around journey”. This option is restricted to journeys with “From” and “To”.

Please note the symbols on the left-hand side of the tickets. These symbols indicate the status of your tickets:

- Green means that your tickets are currently valid.
- Amber means that your tickets have expired but may be used to complete your journey (though you may not change trains/buses).
- Red means that your tickets have expired completely and are therefore no longer valid.
- Black means error, i.e. purchases which you have not completed or which were not completed for technical reasons.

If you would like a receipt for your purchase, please visit dinoffentligetransport.dk on your computer. Here you can access a PDF receipt for your purchase.

Buy tickets My orders More info

My orders

- **City Pass 24**
 Expires: 14:22 03-11-10
 Customer/Type: Voksen
 Zones: 01, 02, 03, 04 Reorder
- **Unknown - Unknown**
 The purchase was not completed
- **1, 1 Zoner**
 Expires: 09:42 02-11-10
 Customer/Type: Voksen
 Number of zones: 1 Reorder
- **Unknown - Unknown**
 The purchase was not completed
- **2, 2 Zoner**
 Expires: 08:29 01-11-10
 Customer/Type: Voksen
 Number of zones: 2 Reorder

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

Other tickets

In order to buy other Mobile Tickets, you need to select the tab “Other tickets” and then select the ticket you want in the drop-down menus.

The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Buy tickets', 'Orders', and 'Info'. Under 'Buy tickets', there are two sub-tabs: 'Standard tickets' and 'Other tickets'. The 'Other tickets' sub-tab is selected. It contains four radio button options: 'Campaign ticket', '24 hour ticket (all zones)' (which is selected), 'City Pass (zone 01-04)', and 'DSB 1' add-on'. To the right of the '24 hour ticket' option is a dropdown menu with 'adult' selected. To the right of the 'City Pass' option is a dropdown menu with '24 hours adult' selected. Below these options is a text input field labeled 'To mobile number'. At the bottom of the form is a 'Continue' button. A large, thick arrow with a red top half and a yellow bottom half points to the right, starting from the left edge of the form area.

You can choose between the following types of tickets:

- Campaign ticket
- 24-hour ticket for an adult or a child
- City Pass 24 hours or City Pass 72 hours for an adult or a child
- DSB 1' supplement

You will then be taken through the same purchasing procedure as described above, including payment-by-payment card.

1.2 Internet

When you visit dinoffentligetransport.dk on your computer, you can buy standard tickets, extension tickets, 24-hour tickets, City Passes, bicycle tickets, DSB 1' supplements and campaign tickets for travel in the Greater Copenhagen area. You pay for your tickets by payment card and they are sent to your phone as a text message.

As payment is made by payment card, you can buy and receive Mobile Tickets via dinoffentligetransport.dk using any mobile phone.

Standard tickets

On the opening page under “Standard tickets”, you enter where you are travelling from and either the number of zones or where you are travelling to.

The screenshot shows a web interface with two tabs: 'Standard tickets' and 'Other tickets'. The 'Standard tickets' tab is selected. It contains a form with the following fields: 'From:' with a text input and a dropdown menu labeled 'Select zones'; 'To:' with a text input; 'Adult' with a dropdown menu showing '0'; 'Child' with a dropdown menu showing '0'; 'Bike' with a dropdown menu showing '0'; 'Ticket is delivered:' with a dropdown menu showing '2', a date dropdown showing 'November', a time dropdown showing '12', and 'at hh:mm'; 'To mobile number' with a text input. A 'Continue' button is at the bottom of the form.

From

Enter where you will be travelling from (either start zone, station, stop, address or landmark). In the event of several options, a number of suggestions will come up and you then have to choose the place you will be travelling from. For example, if you have entered “Valby”, the following suggestions of places of departure will come up:

Your entries provided the following results:

Select from the item below:

Stations and stops

- København H (Zone 1)
- Københavns Lufthavn, Kastrup (Zone 4)

Continue Back

Number of zones

If you know the number of zones that your journey will be covering, choose the number here. If you need an extension ticket for one zone, select the bottom option in the drop-down menu “1 (only extension)”. If you fill in “Number of zones”, the “To” box is to be left blank.

To

If you do not know the number of zones, you need to enter your destination (either station, stop, address or landmark). When you use the “To” box, we use the Travel Plan to calculate the number of zones that your journey will cover. If there are several options, please make sure to select your correct destination.

REJSEPLANEN My Journey Planner

From: København H

Please fill in a stop/station or address.

To: [Empty field]

Single Return

Date: 02 Nov 2010 Calendar Departure Arrival At: 09:53

Expand your search

Search

Text version | About us | Contact | DK | DE

Copyright © 2010 by Rejseplanen A/S. All rights reserved.

When you get to the Travel Plan, you need to state the time of your journey. Three travel options will come up, and you can choose to see the details of the journeys or buy a ticket.

Please note! There may be a different number of zones, depending on the route of the journey. Therefore, it is a good idea to check the routes available by clicking on “See journey” before you select “Buy ticket”.

Ticket type

Select the number of adults, children and bicycles.

Irrespective of how many people you buy tickets for; you will only receive one Mobile Ticket. Therefore, if you travel with other people, you need to stay together during the entire journey or you need to buy your tickets separately.

Time of delivery

When you buy a Mobile Ticket via the Internet, you may buy your ticket up to 14 days in advance of using it. Please state the date and time for when the Mobile Ticket is to be used and delivered. If the date and time are not filled in, the Mobile Ticket will be issued with immediate validity.

Please note that the purchase transaction will take place immediately after you have made the purchasing, and you will receive your Mobile Ticket by text, irrespective of whether you will be using the ticket immediately or later. You therefore need to save the text you have received until you have completed your journey. In the event that you lose the Mobile Ticket, you can find it under "Orders" on the mobile version of dinoffentligetransport.dk. This ticket is also valid for travel.

Mobile number

You need to enter the number of the mobile phone to which you want the ticket sent. It may be your own number or it may be the number of a person for whom you want to buy a ticket. You may only enter mobile numbers, i.e. no landline numbers.

Continue

Press "Continue" to proceed.

Orders

Here you can see information on your purchasing. Please select the payment card you want to use.

Your order

Your are about to order the following:

From: Københavns Hovedbanegård
 Departure zone: 1
 Number of zones: 2
 Ticket type: Voksen
 Area: Metropolitan area
 Price: DKK 23,00
 For phone number: 12345678
 Payment type: Payment card
 Gyldig fra: 2. nov 2010 at 10:03

Dankort

Save the card information to use later
 Yes, I accept the [terms](#)

In order to make future purchases easier, you can save your payment card details by ticking the box "Save card details for future use". The card details are stored with DIBS DIBS and not on your mobile phone, on dinoffentligetransport.dk, at the transport companies or the telecom operators.


If you decide to save your card details, you will be asked to select a password, which you need to use in connection with future purchases. The password must be at least four characters, and it should include both numbers and letters.

Then you will be asked to accept the terms and conditions, otherwise your purchase cannot be completed, and press "Continue".

By pressing "Continue", you come to a page where you will be asked to enter your card details or the password for a saved card.

Amount: 23.00 DKK
1000641
12581439_2300

Chosen payment method :
Dankort / VISA-Dankort

 **Payment using Dankort** Cancel

• Card number:

• Expiry month:

• Expiry year:

• CVC/CVV:

On this page, you will be asked to enter your card details in the same way as you do with all other Internet purchases. The page is encrypted with a secure connection to PBS (now Nets) [PBS](#) – in the same way as all other PBS payment pages.

Your card details will be deleted after your purchase has been completed, if you have not decided to save your card details for future use. We recommend that you save your card details, so it will be easier and quicker to pay-by-payment card when you next buy a Mobile Ticket.

In the next window, you will be asked to enter your mobile number and press “Continue”. You will then receive a password by text.

Enter the password, which you have just received, and press “Continue”.

Orders

Under “Orders” you will have a list of your ticket purchases and error messages. It is quick and easy to repurchase tickets for a journey, which you have bought previously. You also have the option of turning around the journey and buying the return journey by clicking on the icon under “Turn around journey”. This option is restricted to journeys with “From” and “To”.

Please note the symbols on the left-hand side of the tickets. These symbols indicate the status of your tickets:

- Green means that your tickets are currently valid.
- Amber means that your tickets have expired but may be used to complete your journey (though you may not change trains/buses)
- Red means that your tickets have expired completely and are therefore no longer valid.
- Black means error, i.e. purchases which you have not completed or which were not completed for technical reasons.

Click on the PDF symbol to get a receipt for your purchase. It may be of use to you if you need to document your purchase.

You may see your purchases by entering your mobile number and press “Continue”. You will then receive a password by text.

Other tickets

In order to buy other Mobile Tickets, you need to select the tab “Other tickets” and then select the ticket you want in the drop-down menus.

You can choose between the following types of tickets:

- Campaign ticket
- 24-hour ticket for an adult or a child
- City Pass 24 hours or City Pass 72 hours for an adult or a child
- DSB 1' supplement

You will then be taken through the same purchasing procedure as described above, including payment-by-payment card.

1.3. Text message

By sending a text message to 1415, you can buy standard tickets, extension tickets, bicycle tickets and campaign tickets for travel in the Greater Copenhagen area. You will pay for your tickets via your mobile phone bill (tickets are charged as premium-rate texts).

Irrespective of contract or telecom company, the majority of people can buy Mobile Tickets using their mobile phones, unless their phones:

- have been barred from making purchases via premium-rate texts;
- are registered abroad;
- are on pay-as-you-go with Telia (– the same goes for certain small telecom companies: check with your service provider); and
- have currently a credit balance below the price of the cheapest ticket.

How to buy a Mobile Ticket via text message:

- Send a text to 1415 with the following details:
- Start zone (or station name, e.g. Værløse or S and stop number, e.g. S552)
- Number of zones (from 2 to 8 or all)
- Ticket type (voksen, barn, cykel or tilkøb)

Example: 42 3 barn cykel

If you only need a ticket for your bicycle, then send cykel. You may also buy an extension ticket for one zone.

2. You will receive confirmation by text (– this is not your ticket). Confirm your purchase by answering YES to 1415. If you do not confirm the text within one minute, your purchasing is cancelled.

3. Then you receive your ticket by text. The ticket is valid from the time you receive it.

About start zone, station name and stop number

You can see your start zone and the number of zones you need on ticket machines and at bus stops. You will find the stop number on the timetables at the stops – it is the number in the bottom right-hand corner (– remember to put an S in front of the number, e.g. S552).

You merely write the station name, stop number or start zone. Then you write the number of zones you need and lastly ticket type (see table):

Adult	V
Child	B
Bicycle ticket together with standard ticket	C
Extension ticket	T

Examples

If you want to travel from Nørreport and you need a ticket for three zones, you write the following in a text to 1415:

- Nørreport 3 voksen
- 1 3 voksen

If you also want to bring your bicycle, you write as follows:

- 1 3 C

Ticket types

If you do not state a ticket type, we will automatically assume that you want an adult ticket.

You may also write your purchasing using ordinary language, if you feel more confident using that, for example "From Forum for 3 zones".

To buy other tickets, you need to send a text to 1415 using the following wording:

The wording to be sent to 1415

Ticket type	Adult	Child
24-hour ticket	24 timer	24 timer barn
City Pass 24 hours	Citypass 24	Citypass 24 barn
City pass 72 hours	Citypass 72	Citypass 72 barn
DSB 1' supplement	f	

If you merely want a ticket for your bicycle, you just text C or cykel to 1415.

Derudover har klageren anført:

Jeg kiggede nu over jeres svar til metro selskabet og kan se at I skrive at kontrolafgift pålagt den 29 11 2014 kl 08:06, det er ikke korrekt.

Her må jeg ikke tillade mig at skrive at Metro manipulere med data, men Metro selskab kan godt tillade sig at angribe mig og skrive at jeg har manipulerede med billerne, so jeg stikkede til dem.

På mit seddel jeg fik fra stowerden står 28 11 2014 kl 08:20, mine billeder blev sendt til Metro selskab som bevis at jeg forsøgte at købe sms billet har elektronisk signature med fødsel :29 11 2014 08:16, og det har jeg stående på mit google+ side.

jeg kan heller ikke forstår at I sådan nemt forsvare kun trafiksselskaber men ikke passagerersside.

Jeg skrev til ABTM om findes der nogle sage hvor passagerer få sin ret, men fik aldrig et svar i form ja det gör de, kun svar at man skal betale 160 kr og venter på et svar om klagerens behandling.

Bogstavelig snakke vil jeg heller ikke acceptere at jeg fik et afgørelse om mine skrivelse fra Metroselskabet, ikke eneste brev blev starten med "AFGÖRELSE",

og hvis sådan dokument er ikke modtaget har jeg stadigvek ikke eneste Afgørelse fra Metroselskabet., Kun kommentarer og opkravning på en afgift som jeg vil aldrig acceptere, da den pålagt med trussel, og som en serviceselskabet blev ikke tilbudet om servicen med at hjælpe med at prøve og forstå hvad det her drejer sig om.

Jeg har skrevet för at findes ikke en klart tone om hvem må og hvem må ikke at købe en sms billet i Köbenhavn, jeg vedlage billeder som jeg taget nu på mit computer hvor du kan se hvad jeg mener med "*" og "+" når man bedes udfylder sit mobil nummer, samt jeg vedhæfter Skånetraffikens hjemmeside hvor du kan se at det findes alternative med svensk og tegnespög, men ikke et engelsk med "+" for mulighed med at købe et sms billet, sådan er forskel mellem Sverige og Danmark som ville forsöge med introducere at have sin betalings side på Engelsk, men i virkigheden bare med at fange turister med at betale skyhöjböde for at rejse uden billet.

Jeg tror ikke jeg er den förste som har kommet i klemme med anvende af dette hjemmeside www.1415.dk på engelsk.

Jeg kan osse nämne at hverken DSB, Movia eller Metro står ikke som ansvarlige for hjemmeside 1415 men der findes ikke adressen med kontakt til webmaster bagi www.1415.dk., derfor siger jeg at nemmeste måde

at tillkalde en turist fra hvilket som helst land og beder ham at købe en sms billet med hjælp af m.1415.dk eller www.1415.dk og se hvad der vil skete.

Hvis man er ny brugeren fra udenland vil man åbner en engelsk version af dette hjemmeside som [Google](#) vise link til og trykke på sin rejse mål, udfylder sin udlandsk mobilnummer og få sin "rejseplan" frem og det er slut med alle visninger.

Siden vil ikke vejleder videre. Så sidder man med det og vil tror at alt er i orden indtil en kontroller vil dykke op.

Heller ikke mig kunne se og forstå noget om har jeg betalt, har jeg ikke betalt, skal der komme en sms svar eller ej, det kommer aldrig information om dette, kun ren gette spil. Skulle jeg så stå af og kommer for sent på arbejde?, er det godt at møde op for sent på arbejde?

Skal man så bygge et hus på stationen og venter på et svar fra www.1415.dk eller hvad skal man gøre, findes det ikke en information.

Men stewart på stationen i Kastrup kan kun sige at det er nemt at købe sin sms billet, intet problemet med det.

Jeg vil nævne igen at jeg havde mit billet med, eneste hvis jeg påstiget mig på Fields stationen dog ikke Kastrup havde jeg ikke dette ballade med hverken jer eller Metro selskabet, men jeg er vildt forvirret over at I sidder som forsvar til Metro selskabet men vil ikke ser problemet som beskrevet i min klagesag.

Derfor kan du osse spørge mig hvordan kom jeg til Danmark fra Glemmingebro den dag også, med hjælp af en luftballon eller med telepartion?

Derfor spörte jeg "3" tele selskab og Telia og TDC om skal man skrive sin mobil nummer i Danmark i 10 tal form eller kan man nöjes med 8 cifre tal fordi man behöver ikke at give oplysning om sin dansk mobilnummer i Danmark med landskode og fik svar at det er kun udenlandske numre skal oplyses med landskode for at finde ud at det er et udenlandsk nummer og hvilket land kommer telefon nummer fra.

I tilfælde I vil have mere informationer i må kontakte webmaster fra www.1415.dk samt Telia, TDC, 3Mobil

1415.dk
Buy ticket Orders How to buy a ticket FAQ Tickets Travel rules About us

Buy ticket Hovedstaden

Buy ticket
Other tickets

From:
Enter: starting zone, station, address or stop id

Select zones Or

To:
E.g.: station or address

Adult

Child

Bike

Ticket is delivered:
20 October 17 at hh:mm

To mobile number
+ Enter phone number

* Required

Continue

Køb dit periodekort på mobilen

...så har du det altid på dig. Slip for køen og få en reminder, når du skal forny kortet.

Download mobilperiodekort fra App Store & Google Play

BUS, TOG OG METRO BINDER BYEN SAMMEN

About 1415.dk

The Mobile Ticket via 1415.dk is a jointly operated venture between DSB, DSB S-tog, Movia, the Copenhagen Metro and the Danish Transport Authority.

Orders

Here you can see an overview of your ticket purchases. Enter your phone number and press Continue.

+

Continue

FAQ

- [Which types of mobile phones can I use?](#)
- [Which cards can I use to pay with?](#)
- [How do I purchase a Mobile Ticket?](#)

Cookies/Privacy policy

Skånetrafiken

[Teckenspråk](#) | [Översikt](#) | [Hjälp](#) | [Kakor](#)

Sök

Resenär
Företag
Serviceesor
Om oss
Visitor

Start
Tider och priser
Kort och biljetter
Kundtjänst
Frågor och svar
Jojo Online

Jojo Reskassa och Jojo Mini

Vilket kort passar dig bäst??

[Jojo Reskassa - ladda med minst 200 kr och få rabatt.](#)

[Jojo Mini - ladda med minst 50 kr.](#)

⏪ Tillbaka
Skriv ut

Ladda ditt Jojo-kort här!

Ladda upp inför hösten!

Ja... jag vill ladda nu!

Köp biljetten med vår app!

Hur och var köper du biljett? ›
Rabatter ›
Åldersgränser ›
Giltighet

Turist & besök

För dig som är besökare i Skåne och ska resa mycket under en kort period finns olika biljetter.

- **24/72-timmarsbiljetten** - res så mycket du vill under 24 eller 72 timmar
Ska du resa mycket och långt under ett till tre dygn? Då är 24/72-timmarsbiljetten bra och finns för hela Skåne, Malmö och Helsingborg för både buss och tåg. Biljetten gäller inte resa till Danmark. [Det här gäller om du reser till Danmark.](#)
- **Öresund rundt** - 249 kr för två dagars upptäcktsresa runt Sundet
Öresund rundt-biljetten gäller även på Metron och Movias bussar i Köpenhamn och på Scandlines färjor mellan Helsingborg-Helsingör.
- I **Skånetrafikens app** kan du köpa enkelbiljetter inom Skåne, till angränsande län och till Danmark. Fungerar både med utländska mobilabonnemang och betalkort.

[Läs mer om våra kort och biljetter.](#)

Tillbaka

Skriv ut

En del av Region Skåne

Ladda ditt Jojo-kort här!



Ladda din reskassa nu och få 50 kr extra

Gäller vid laddning av 500 kr eller mer på Jojo Online.

[Ja - jag vill ladda nu!](#)

Köp biljetten med vår app!



Resväg

Från: Oxie kyrka
Till: Malmö Nobeltorget

Köp biljett

Detaljer

Stadsbuss 32

Från -> Till	Tid	
Oxie kyrka	17:10 ⚠	Ny tid 17:26
Malmö Nobeltorget	17:25 ⚠	Inställd 17:40

Läge: B
Riktning: Ön via Centralen
Hållplats - Malmö Nobeltorget - indragen med hänvisning

Stannar inte vid Malmö Nobeltorget från 2013-09-19 kl 9:00 till 2013-09-29 kl 15:00 pga vägarbete. Hänvisning: Karlskronaplan där även linje 5 stannar.

Resväg

Från: Oxie kyrka
Till: Malmö Nobeltorget
Datum: 2013-11-04
Pris: 21,00 kr - Ord. pris Vuxen

Köp biljett

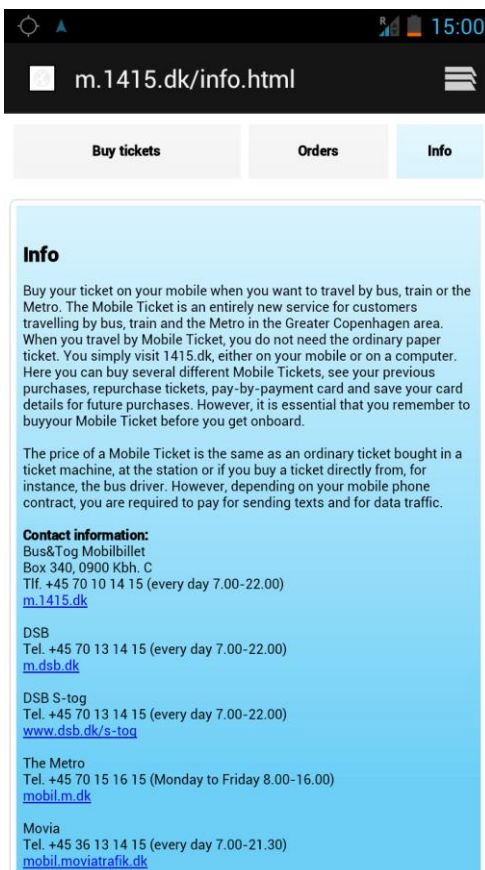
Detaljer

Stadsbuss 32

Från -> Till	Tid	
Oxie kyrka	17:10 ⚠	Ny tid 17:27
Malmö Nobeltorget	17:25 ⚠	Inställd 17:41

Läge: B
Riktning: Ön via Centralen
Hållplats - Malmö Nobeltorget - indragen med hänvisning

Stannar inte vid Malmö Nobeltorget från 2013-09-19 kl 9:00 till 2013-09-29 kl 15:00 pga vägarbete. Hänvisning: Karlskronaplan där även linje 5 stannar.



Hertil har Metro Service svaret:

”Indledningsvis skal vi fastslå, at kontrolafgiften er pålagt med rette, idet der i billetteringssituationen er fremvist et 2-zoners klippekort, stemplet en gang i zone 4. Dermed kan klager køre i zone 3 og 4; klager bliver billetteret i zone 2.

Klager er endvidere af den opfattelse, at det ikke er muligt at benytte et svensk nummer, på www.1415.dk – hvilket ikke er korrekt.

Vi har ikke tidligere forstået hvori klager ser problemet, men tror dette nu er forstået:

I en af klagers henvendelser den 26-12-14, fremsender klager blandt andet nedenstående skærbillede:



Desværre får klager ikke scrollet ud til højre, hvor han kan vælge at købe en billet til den pågældende afgang (Se nedenstående eksempel):

REJSEPLANEN DK

<< Back

Adjust your search:

From: København H
To: Husum St.
Date: Tue, 25.11.14

Overview

dep-arr:	With:	Duration:	Show more:	Buy:
06:38 - 06:56	S-TOG	0:18	Show journey	+ Buy ticket
06:46 - 07:02	S-TOG	0:16	Show journey	+ Buy ticket
06:48 - 07:06	S-TOG	0:18	Show journey	+ Buy ticket

- Earlier
- Later
- Bookmark your journey
- Search return journey
- Traffic right now
- Search new journey
- Departure boards
- Go to www.rejseplanen.dk
- Help
- To top

Havde klager valgt at trykke på en knap for køb af billet, ville følgende valgmulighed have fremkommet – Også selvom der var benyttet et svensk telefonnummer:

TELIA 06:53 91%

1415.dk

Buy tickets My orders More info

Your order

Your are about to order the following:

From: København H
Departure zone: 1
Number of zones: 2
Ticket type: Adult
Area: Metropolitan area
Price: DKK 24,00
For phone number: [REDACTED]
Payment type: Unknown

Dankort

Attach card information to number 4522643827

YES, I accept the [conditions](#)

Continue Back

For god ordens skyld skal det nævnes, at der – når der vælges dansk – står en * ud for nummeret (Signaturforklaring nedenunder viser, at dette betyder det er et tvungen felt). Når der vælges engelsk, står der et + der indikerer at der nu kommer et internationalt telefonnummer; indeholdende landekode (Altså +46 for Sverige).

Vi beklager, at vi først nu helt forstår klagers klagepunkt omhandlende dette.

Af udskriften fra Unwire fremgår det, at klagers første reelle købsforsøg sker den 25.2.14, og det gennemføres ikke (Se nedenfor)

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
Tirsdag 25. februar 2014 09:44	[Redacted]		Internet	Uvist	Roaming		Annulleret	Not initialized

Total: 1

Unwire ApS, Vemmetøgade 38A, 2100 København Ø, Danmark | [Kontakt os](#)

Dermed ikke sagt, at klager ikke har forsøgt at købe en billet den 29.11.2013, men her er klager ikke nået så langt, hvis ikke han har trykket på "Køb billet" ("Buy ticket") knappen, hvorfor klager ikke kan have været i tvivl om, at han ikke havde købt og modtaget en Mobilbillet. Kontrolafgiften fastholdes derfor på baggrund af det fremviste 2-zoners klippekort, med et klip stemplet i zone 4.

Til dette har klageren anført:

Jeg kan forstå at det er kun nu Metro kunne se mit problemet, når hjemmesiden 1415.dk fik et nyt udseende og funktioner.

Billede 1 metro vedlagt vise frem billede jeg troede er et bevis på at det er min billet er kommet til mig og jeg kan rejse med metro toget dette skærm billede har jeg viset frem til metro stewarden.

Sen metro viser billede 2 taget i moderne udgave af 1415.dk, sådan vises side frem i November 2014.

Billede 3 er også fra den moderne nyverende udgave af webbrowser surfede på hjemmeside 1415.dk

Billede 4 betalingden 25 februar kl. 09 44? Midt i arbejdsdag? Hvad er det? Hvor skulle jeg rejse midt i en arbejdsdag?

2014-02-25 14:58:05 Sverige BIZZ 33 DKK

2014-02-25 05:41:36 Danmark BIZZ 33 DKK

det er fra mitkonto på Oresundsbron.

Min sms kode svar fik jeg den 26 03 2014 kl 22:24 fra 321 er ikke registreret hos Unwire.

Hvem er nummer "321" sms koder afsender?

Jeg vedlægger mit faktura fra mit teleselskab hvor kan man se at det findes sms sendte enom EU i November 2013 og 2 stk SMS enom EU i Marts 2014 men ikke eneste SMS enom EU registreret i Februar 2014.

Billeder fra Google+ har jeg sendt til Dem hvert billede separat, beklager over for dette da jeg kunne ikke sende dem sammen fra Google+. På billeder vises at jeg har gjort et experiment forsøg med at købe et SMS billet fra den udenlandsnummer og jeg har fået et svar fra 321 - Your code is: r9fw kl 22:24 og Your code is 87gn kl 22:27 for andet forsøg. SMS svar kommer retur, som modstand til Metro's skrevelse at udelandsk nummer må ikke bruges til at købe en sms billet.

Da jeg fået svar fra MetroserVICEN at udelandsknummer-- svensk nummer må ikke anvendes for at gennemføre et SMS billet køb ville jeg speciele gøre et forsøg om kunne jeg købe et SMS billet eller ej, og kun i den aften har jeg fundet frem at jeg skulle beskrive mit rejsemål, bagefter kommer på fanebane "my orders", taste en gang til mit telefon nummer i fanebane " my orders" og jeg fik et svar i SMS form som navnt i sin tid metro stewarden, hvilket jeg skulle have hun mente som bevis at jeg købte og har et billet.Jeg har beskrevet til Metro kundcenter om dette min forsøg (25 02 2014) at SMS svar er kommer derfor kan jeg ikke forstå at Metro siger at udenlandsk nummer må ikke bruges for at købe et SMS billet men SMS svar kommet til mit svensk nummer. Men selvom et SMS er kommet det er heller ikke et bevis at du har et SMS billet fordi du skal bruge det kode med at taste det ind i videregående fanebane, og sen videre med noget andet..... HVORFOR SÅ KOMPLESERET?

Hvorfor vedlægge metro ikke mit forsøg gjørdet den 29 November 2013 i form at jeg har sendt en sms fra mit nummer, samt 2 stk. registreringer fra marts 2014?

Jeg bedt mange gang at Metro selv kunne gøre et forsøg med at købe et SMS billet med udenlandsk mobil nummer men det ville de ikke gøre som jeg forstød, de svarede at de må man ikke., Derfor mine spørgsmål hele tiden om "*" og "+".

Jeg syntes at det er uretfærlig at Metro lagt hemside m.1415.dk for at give et lettere mulighed med et billetkøb men i virkligheden det var ret svært opgave.

På skærmen (November 2013) kommer ikke nogle hjælp positioner, i form at din mobilnummer er ugyldigt (som Metro har skrevet til mig en gang) eller tryk på orders eller hvad som helst hvorfra kunne ses at noget går som ikke skal.

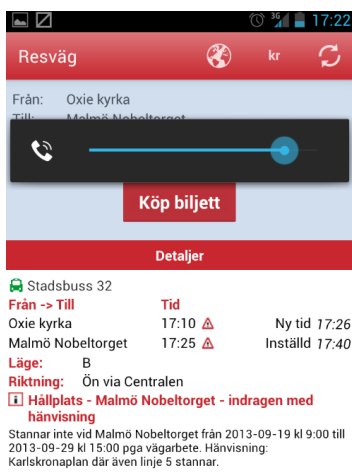
Hvorfor ændrede de sin hjemme side udseende nu? Jeg kan se at hjemmeside 1415.dk se anderledes ud end sidste år.

Den havde slet ikke sådan knapperne og valg mulighederne i sidste år.

Side med dankort eller andre kort vist heller ikke i mobil webbrowser sidste år, som Metro vedlagt et billede nu.

Jeg vil have ansvar for hjemmesiden udseende og besværligheder i den den 26 November 2013 og klage over dette for den 26 November 2013 og ikke for den moderne November 2014 muligheder og udseende, for det skærmpoint metro sende med dette mail her den 26 November 2014, et år senere, passer ikke helt sammen.

Det er ikke nemt at forstå smsbilletkøb skridt efter skridt den 28/29 November 2013.



Hertil har Metro Service svaret:

Indledningsvis er det ikke grundet nyt udseende og funktioner på 1415.dk, at vi endelig kunne se problemet. Vi beklager, at vi simpelthen ikke har forstået, hvad klager har forklaret – det mener vi at have forstået nu.

Af vores svar den 25.11.14 fremgår det, at der – hvis man scroller ud til højre – finder en knap ud for hver enkelt afgang med teksten ”→ Buy ticket”.

De ændringer der er foretaget på 1415.dk i løbet af 2014, og senest ifbm. DOT den 7.1.2015, har ikke ændret ved ovenstående funktionalitet.

Herudover sender klager helt utrolig mange skærbilleder, heraf nogle fra en svensk App eller hjemmeside. Dette er utrolig forvirrende, og vi beklager derfor, hvis vi har overset noget vigtig information.

Endelig spørger klager til, hvorfor vi ikke vedlægger hans forsøg fra den 29.11.13 samt 2 registreringer fra marts 2014?

Vi kan ikke se, at der er forsøgt at købe noget den 29.11.2013 – hvilket er meget naturligt, hvis klager aldrig har scrollet hen til knappen "→ Buy ticket".

Der er, som tidligere nævnt, kun registreret et enkelt købsforsøg på klagers nummer, nemlig den 25. februar 2014:

Dette købsforsøg er annulleret i processen, men ikke vurderet relevant, i forhold til en kontrolafgift udstedt den 29.11.2013.

Klager skriver endvidere, at det ikke er muligt at benytte et svensk nummer, hvilket ikke er korrekt. Et svensk nummer kan benyttes på 1415.dk, idet der her betales med et kreditkort. Herudover skriver klager pludselig noget om en kode der skal tages ind. Dette er tilfældet enten i forbindelse med installation af App'en Mobilbilletter (kode modtages på SMS), eller når et køb skal gennemføres, og man har valgt at gemme betalingskort informationer i App'en (Selvvalgt kode, der ikke modtages på SMS). Endvidere modtager eller hvis man vil have adgang til oversigten over egne købte billetter på 1415.dk (Kode modtages på SMS)– Det fremgår desværre ikke tydeligt, i hvilken af ovenstående situationer, klager har benyttet denne kode.

Afslutningsvis skal jeg atter henlede opmærksomheden på, at kontrolafgiften blev udstedt da der i billetteringssituationen er fremvist et 2-zoners klippekort, stempet en gang i zone 4. Dermed kan klager køre i zone 3 og 4; klager bliver billetteret i zone 2.

Såfremt klager måtte have problemer med at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, kan kontrolrummet kontaktes 24 timer døgnet rundt.

Information herom, fremgår af informationsvæggene på samtlige stationer – se nedenstående eksempel:

Kontakt

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

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

Ligesom det her også fremgår, at en billet skal være modtaget, **inden** ombordstigning

Billet på 1415.dk Tickets at 1415.dk	
<ul style="list-style-type: none"> - Skriv station for afrejse - Vælg antal zoner på rejsen eller den station du rejser til - Vælg billettype ("tilkøb" se under "zoner") - Skriv dit mobilnummer 	<ul style="list-style-type: none"> - Write name of the station for departure - Number of zones on the journey: e.g. 2,3,4,5,6,7,8 or all - Ticket Type: adult, child, bicycle or extensions - Write your cell phone number
Bekræft at rejsen er korrekt	Confirm the travel details
Indtast betalingsoplysninger (kun første gang du bestiller)	Write your payments details (only the first time your order)
Tjek at din billet er gyldig til din rejse og at den er modtaget på telefonen inden påstigning. (Prisen på billetten er alm. takst)	Check that your ticket is valid for the journey and ensure that the ticket is received before you board the metro. (The price of a SMS ticket is the ticket + normal SMS charges)

I sit svar skriver klager, " Billede 1 metro vedlagt vise frem billede jeg troede er et bevis på at det er min billet er kommet til mig og jeg kan rejse med metro toget dette skærm billede har jeg viset frem til metro stewarden.

Vi kan desværre ikke læse de fremsendte skærbilleder, og vi kan derfor ikke vide hvad klager mener at have modtaget, som skulle fungere som billet.

Vi undrer os derfor over, at klager også kunne fremvise et klippekort gældende til zone 4 og 3, hvis han var af den opfattelse, at han havde gyldig billet på sin mobiltelefon.

Henset til ovenstående må vi atter fastholde, at kontrolafgiften, efter vores opfattelse, er korrekt pålagt, hvorfor vi fortsat fastholder kravet om betaling af kontrolafgift på 750 kr.

Endelig har klageren skrevet:

Her billeder komma efter jag trukket på skærbillede som kl.08.26. Køb billet.

På den billede findes ikke oplysning hvad vise eller vil sige dette skærm.

Så længe jeg oplyse min telefonnummer og trykke på knappe køb "buy " jeg er sikkert at jeg har betalt for billet over telefonregning.

Og ses tider for mens min køb gældende.(1 time)

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 dagældende 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. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Af de dagældende rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår følgende om billetter købt via 1415.dk:

Mobilbilletter Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens gyldighedstid, der skrives på Mobilbilletten. Billetten er gyldig fra det tidspunkt, der er anført som gyldig fra, og udløber på det tidspunkt, der er anført som udløber. Efter Mobilbillettens udløb er

fortsat rejse tilladt inden for gyldighedsområdet så længe man ikke skifter undervejs. Hvis du køber både billet og cykelbillet, er det billetten, der bestemmer gyldighedstiden.

Ved tilkøbsbilletter gælder det at hvis du for eksempel har en Mobilbillet til 2 zoner, og skal rejse i 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden den første Mobilbillet udløber, og i det område, hvor den er gyldig.

Køb af Mobilbillet via internet eller mobilt internet

Køb af Mobilbilletter via mobilt internet og internet, sker ved at du på 1415.dk bestiller og betaler for din Mobilbillet. På 1415.dk indtaster du dine rejseinformationer, hvilken telefon Mobilbilletten skal leveres til, og antal rejsende, og betaler derefter med betalingskort. Mobilbilletten leveres som en SMS billet til det valgte mobilnummer. Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415.dk: • almindelig billet til voksne og børn • tilkøbsbillet • cykelbillet • 24 timers billet • City Pass • DSB1' tillæg • kampagnebillet • klippekort

På 1415.dk kan du under "Mine bestillinger" se din rejsehistorik.

Her kan du genbestille en billet og vælge at "vende" rejsen og købe en returbillet. Ved returrejser kan der fremkomme en anden pris end på udrejsen, afhængig af rejserute og trafikelskabernes takstsystem.

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller metro. Hvis du ikke modtager en Mobilbillet efter få minutter skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe en billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget. En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er bestilt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager. Mobilbilletter skal købes umiddelbart før de skal bruges. Du har dog ved køb af Mobilbillet via internettet mulighed for at forudbestille din billet med op til 14 dage

Kontrol

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:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der intet grundlag er for at afvise rigtigheden af klagerens skærm billeder fra telefonen og de der fastsatte tidspunkter kl. 08:18 og 08:26.

Ankenævnet bemærker videre, at der via sms til 1415 kan bestilles mobilbillet (som betales over telefonregningen) kun med dansk telefonnummer. Via 1415.dk kan bestilles mobilbillet, som modtages på telefonen via sms, men billetten betales via betalingskort og kan derfor bestilles fra et udenlandsk telefonnummer. Klageren benyttede sig af sidstnævnte tjeneste.

Endelig bemærker ankenævnet, at tjenesten 1415.dk pr. januar 2015 findes under DOT – www.dinoffentligetransport.dk, som er den nye samlede indgang for passagerer i den kollektive trafik på Sjælland.

Klageren tastede ikke en station, en afrejsezone eller "stop id", som det var påkrævet i feltet "from" ved bestilling af billetten. I stedet skrev klageren blot "København". Dette medførte, at han blev omdirigeret til Rejseplanen for der at specificere rejsen nærmere. Klageren foretog sig herefter ikke yderligere, idet han efter modtagelsen af dette skærmbillede fra Rejseplanen fejlagtigt troede, at han havde bestilt og købt en billet.

For at vælge den korrekte rejserute skulle klageren have lukket billedet fra rejseplanen og have indtastet til- og fra-destinationen mere præcist eller have angivet antal zoner. Derefter ville han være blevet anmodet om at indtaste kreditkortoplysninger, således som det fremgår af den engelske vejledning på metrostationerne om køb af mobilbillet via 1415.dk og af de indsendte skærmbilleder fra Metro Service.

Klageren nåede imidlertid aldrig så langt i bestillingen, hvilket beroede på hans oprindelige indtastning af destinationerne. Der blev således ikke bestilt, købt eller modtaget nogen mobilbillet via klagerens telefon, hvilket også er baggrunden for, at der ikke er nogen registreringer heraf i Unwire, som leverer mobilbilletter.

Da klagerens klippekort alene var gyldig til rejse i zone 04 og 03, og da kontrollen skete i zone 02, kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

3 medlemmer udtaler herefter:

Da klageren var blevet omdirigeret til Rejseplanen, blev der opstillet 3 forslag til rejse med S-tog på baggrund af indtastningen from "København" og To "Husum". Der stod desuden på engelsk: "Adjust your search" og "Did you mean something else?". Dette viste efter vores opfattelse på en tilstrækkelig tydelig måde, at systemet fortsat var i gang med at søge rejserute, og klageren kunne ikke på den baggrund have en berettiget forventning om at have købt en billet.

Vi finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Ved den efterfølgende sagsbehandling i Metro Service, begrundede Metro Service i sit svar den 25. februar 2014 fastholdelsen af kontrolafgiften med, at sms-billetter til 1415 ikke kunne bestilles fra udenlandske telefonnumre. Dette er i sig selv ikke ukorrekt, men klageren havde ikke anvendt denne tjeneste. Dette fremgik dog ikke klart af klagerens henvendelse, hvor han dels skrev at han af en steward havde fået oplyst, at han fået kunne købe en sms-billet og dels skrev, at dette var via tjenesten www.1415.dk. (ved køb gennem www.1415.dk leveres billetten på sms men betales via betalingskort som nævnt ovenfor).

I afgørelsen den 21. marts 2014 sendte Metro Service et billede fra 1415.dk, hvor der ved indtastning af et nummer på 8 cifre – startende med landekoden for Sverige - var anført "invalid telephonenumber". Imidlertid havde klageren netop ikke havde indtastet kun 8 cifre, men derimod 10 cifre (landekode 46 for Sverige og derefter klagerens 8 resterende cifre), hvorfor det ikke kan lægges til grund, når klageren oplyser det modsatte, at han ved rejsen den 29. november 2013 havde modtaget beskeden "invalid telephonenumber".

På baggrund af disse afgørelser fra Metro Service, kan det ikke afvises, at klageren har set sig nødsaget til at indgive klage til ankenævnet for at få en afgørelse baseret på de faktiske forhold. Herefter skal Metro Service betale klagerens omkostninger på 160 kr. i klagegebyr til ankenævnet.

Som følge af det anførte, og da klageren berettiget ikke betragtede svarene fra Metro Service som dækkende svar på sine henvendelser, finder vi, at Metro Service ikke var berettiget til at sende klageren de pågældende rykkeskrivelser, og at Metro Service derfor skal frafalde rykkergebyrerne.

2 medlemmer udtaler:

Således som 1415.dk var bygget op, blev brugeren automatisk omdirigeret til Rejseplanen, hvis indtastningen i destinationsfelterne ikke var præcis. Man kunne ved at scrolle ud af billedet til højre købe en billet, således som Metro Service har vist. Dette er imidlertid ikke gennemskueligt for en udenlandsk kunde, som ikke er vant til rejseplanens opbygning.

Der er et "+" ude i venstre side af feltet til indtastning af telefonnummer på den engelske version af 1415.dk. Dette betragtes normalt som en meddelelse om, at man skal angive sin landekode, således som klageren gjorde. Vi lægger til grund, at klageren kunne indtaste sit telefonnummer med landekode uden at få meddelelsen "invalid telephonenumber". Det af Metro Service indtastede telefonnummer i afgørelsen af 21. marts 2014 bestod kun af 8 cifre, startende med landekoden for Sverige, hvilket sandsynligvis er årsagen til, at denne tekst fremkom. Svaret fra DSB til klageren om, at man skal slette + og indtaste landekode må bero på en misforståelse af klagerens henvendelse. Således som feltet er bygget op, befinder "+" sig uden for det felt, hvor brugeren selv kan taste/slette. Det er vores opfattelse, at det ikke var gennemskueligt for klageren, at han skulle scrolle ud til højre i billedet fra rejseplanen for at købe en billet eller skulle have startet forfra med bestillingen, hvor destinationen skulle have været mere præcis.

Herefter finder vi, at det var undskyldeligt, at klageren, som var udlænding, troede, at det skærmbillede, som kom frem med anførsel af København H. som afrejsested og Husum st. som ankomststed, var en bekræftelse på, at han havde købt en billet fra København til Husum, således som han havde indtastet. Når klageren ikke reagerede på, at han ikke blev dirigeret til en side med indtastning af betalingskort, kan det skyldes, at han som oplyst regnede med, at han var i gang med at købe en sms-billet, som ville blive debiteret over telefonregningen.

Herefter, og da der ifølge reglerne om tilkøbsbillet, som var gældende på tidspunktet for klagerens rejse i 2013, kunne købes en tillægs-mobilbillet købes inden for grundbillettens gyldighedsområde og således ikke skulle være modtaget inden påstigning på metroen, finder vi, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften og de opkrævede rykkergebyrer.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr. men skal frafalde rykkergebyrer og godtgøre klagerens udgifter på 160 kr. til klagegebyr til ankenævnet.

Da Metro Service har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal de ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

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 4. maj 2015.



Tine Vuust
Nævnshoved