

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0297
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af kæresten YY  
3670 Veksø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbil-  
let på telefonen inden ombordstigning.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender et girokort til parterne.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og dennes kæreste skulle den 29. oktober 2016 med metroen ud og hjem fra et arrangement. Kæresten havde forinden købt et mobilklippekort, som de købte 10 zoner på på udrejsen.

På hjemrejsen som foregik i retning mod Vanløse st. bestilte og modtog kæresten ifølge Unwire, som leverer mobilbilletter, to billetter á 5 zoner kl. 04:43:38.

**Billet detaljer**

Kunde ID.:

Status: Aflæst

Bestillingskanal: Applikation

Betalingskanal: Klippekort

Kontrolkode: N42VTE9J29850K0443

Serial kode: N42VTE9

Billet ID: 340032340

Pris: 0,00 DKK

Købstidspunkt: Lørdag 29. oktober 2016, 04.43

Operatør: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

App Version: 1.6.7

Platform Version: 10.0.1

Platform Model: Unknown iPhone

Platform: iOS

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning
29. oktober 2016, 04:43:38	Billet bestilt	
29. oktober 2016, 04:43:38	Udsteder billet	
29. oktober 2016, 04:43:38	Leverer billet	→
29. oktober 2016, 04:43:38	Billet hentet	
29. oktober 2016, 04:43:38	Leverer billet	→
29. oktober 2016, 04:44:41	Billet hentet	
29. oktober 2016, 04:45:25	Billet hentet	
29. oktober 2016, 04:47:32	Billet hentet	
29. oktober 2016, 04:50:01	Billet hentet	
29. oktober 2016, 04:50:18	Billet hentet	

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

- 30. okt 2016, 07:00: Problems with ticketing services - RESOLVED \*IGNORE -
- 30. okt 2016, 06:57: Problems with ticketing services - RESOLVED
- 28. okt 2016, 21:41: DIBS annoncering
- 28. okt 2016, 20:07: DIBS annoncering

**Planlagte service vindue**

- Ingen planlagte service vinduer

Det fremgår af sagen, at klageren og kæresten befandt sig på metroen, da denne forlod Lindevang st.

Ifølge log fra metroens kørsel, lukkede metroens døre på Lindevang st. kl. 04:43:13:

29-okt-16 04:41:32	024	Solbjerg	Open Doors
29-okt-16 04:41:49	024	Solbjerg	Close Doors
29-okt-16 04:41:50	024	Solbjerg	Departure
29-okt-16 04:42:53	024	Lindevang	Arrival
29-okt-16 04:42:56	024	Lindevang	Open Doors
29-okt-16 04:43:12	024	Lindevang	Close Doors
29-okt-16 04:43:13	024	Lindevang	Departure
29-okt-16 04:44:27	024	Flintholm	Arrival
29-okt-16 04:44:29	024	Flintholm	Open Doors
29-okt-16 04:44:45	024	Flintholm	Close Doors
29-okt-16 04:44:46	024	Flintholm	Departure
29-okt-16 04:45:56	024	Vanløse	Arrival
29-okt-16 04:46:57	024	Vanløse	Close Doors

Ifølge klageren havde de købt mobilbilletterne i rette tid, men da de blev kontrolleret, efter at dørene var lukket, "hang" applikationen, og de kunne ikke fremvise billetterne på telefonen.

Ifølge stewarden så hun klagerens kæreste bestille billetterne på telefonen, mens de befandt sig om bord på metroen, og kæresten oplyste, at hun havde manglet internetforbindelse, hvorfor de ikke havde kunnet bestille billetterne inden ombordstigning.

I forbindelse med kontrollen af deres rejsehjemmel steg de af metroen med stewarden på den efterfølgende station, Flintholm st. Parterne har givet divergerende forklaringer om baggrunden for, at politiet derefter blev tilkaldt.

Efter at klagerens og kærestens identitet var blevet fastslået af politiet, udfyldte stewarden og dennes kollega, som i mellemtiden var ankommet på stationen, hver en elektroniske kontrolafgift kl. 05:05 vedrørende klageren og dennes kæreste.

Klageren har oplyst, at der på den kontrolafgift, som de fik udleveret, står skrevet *Lindevang Station, kl. 04:46*.

Den 31. oktober 2016 indgav klagerens kæreste følgende klage til Metro Service:

"Lørdag nat blev min mand og Jeg, pålagt afgift i metroen, da kontrolløren ikke kunne aflæse billetten pga. netværksfejl fejl på appen.

Vi forklarede venligt til kontrolløren at vi havde betalt. Men det var hun ret ligeglad med. Det gad hun ikke at høre på og ville udskrive bøde til os begge. Hun truede os ret hurtigt med at ringe til politiet, hvis ikke vi bare gjorde som hun sagde.

Da vi vidste vi ikke havde gjort noget forkert, bad vi hende om at kontakte politiet, så vi kunne få udredt problemet.

De betjente der mødte op, sagde deres eneste opgave var, at få forevist ID fra os, da de var blevet tilkaldt af kontrolløren.

Det hele følte som et kæmpe overgreb og vi blev naturligvis meget vrede og frustreret over situationen. Politiet sagde, at de ingen ting kunne gøre andet end at bede os tage kontakt til Jer.

Alt i alt en utrolig dårlig og ubehagelig oplevelse og en ærgerlig afslutning på en ellers god aften. Vi vedlægger hermed billet dokumentation, som faktisk endda viser at billetten er registreret købt et stykke tid før kontrolløren, valgte at give os bøden for manglende billet.

Ydermere er de to bøder vi har fået udstedt af to forskellige kontrollører? Der var kun een til stede i metroen. En anden kom først til, efter at vi sammen var stået af toget for at vente på politiet. Han stod nærmest vagt, som om vi var kriminelle.

Vi følte os meget forulempet af den pågældende kvindelige kontrollør, hendes fremtoning og retorik over for os, som ærlige og betalende kunder, var alt andet serviceminded."

Metro Service fastholdt den 4. november 2016 kontrolafgifterne med den begrundelse, at mobilbilletter skal være modtaget før påstigning, at hvis der ikke vises gyldig rejsehjemmel, skal stewarden uden at sagsbehandle udstede en kontrolafgift, at hvis man oplever problemer med mobilbilletter applikationen grundet dårlig eller ingen netværksforbindelse, skal man afvente at netværksforbindelsen er tilgængelig eller købe billet på anden vis, da man ikke må begynde rejsen uden gyldig billet.

Derudover forklarede Metro Service, at passagerer uden gyldig billet har pligt til at oplyse personlige data, og at der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation/kontrol af oplysninger, samt at politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis det skønnes nødvendigt.

Endelig oplyste Metro Service, at stewards oplæres i kundeservice og konflikthåndtering, og de beklagede at klagerens kæreste følte, at stewardens optræden ikke havde levet op til hendes forventninger.

Frem til den 9. december 2016 korresponderede klageren og Metro Service om sagen, idet Metro Service oplyste, at kontrollen var påbegyndt kl. 04:40, og klageren fastholdt, at der var købt gyldig billet på tidspunktet for kontrollen kl. 04:46. Metro Service præciserede, at billetterne ikke var modtaget før klagerens og kærestens påstigning kl. 04:43:13, hvor dørene lukkede, idet billetterne var modtaget kl. 04:43:38.

Klageren fastholdt, at de både havde fået dårlig behandling af stewarden, som havde forulempet dem foran en masse mennesker i metroen og af Metro Service Kundeservice, som havde en holdning om, at kunden "snyder lige meget hvad" og hvis tidsangivelser ikke passede og ændrede sig fra svar til svar.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det fremgår af de dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet vedrørende mobilbilletter, at disse skal være modtaget på den mobile enhed inden ombordstigning.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at stewarden med henblik på kontrol af deres rejsehjemmel kontaktede klageren og dennes kæreste, efter at metroen havde forladt Lindevang st.

Ankenævnet lægger videre til grund - som det fremgår af de elektroniske logs - at metroens døre lukkede på Lindevang st. kl. 04:43:13, og at mobilbilletterne blev modtaget på telefonen kl. 04:43:38.

Allerede fordi tidspunktet for billetternes modtagelse ligger efter klagerens og kærestens påstigning på metroen, blev kontrolafgifterne for manglende gyldig rejsehjemmel pålagt med rette. Det er i den relation ikke af betydning, at kontrolafgifterne blev udstedt efter kl. 04:43:38, da det afgørende er, om passageren inden ombordstigning er i besiddelse af gyldig billet på den mobile enhed.

Det af Metro Service Kundeservice anførte i korrespondancen med klageren, om at kontrollen blev påbegyndt omkring kl. 04:40, kan ej heller føre til et andet resultat, men må anses som en meningsforstyrrende fejloplysning.

For så vidt angår selve kontrollen finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af stewarden, idet der efter parternes divergerende oplysninger ikke findes belæg for at statuere, at stewarden gik ud over sine beføjelser.

Sagsbehandlingen i Metro Service Kundecenter kan - trods fejloplysningen - ikke generelt anses for kritisabel, og klagerens henvendelser er blevet besvaret i tilstrækkeligt omfang.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

De dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår, anfører bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Vedrørende mobilbilletter:

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.”

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Ud over en uforkammet opførelse fra Metro selskabets side, og en ikke fungerende App på tidspunktet for fremvisning af billet. Dette til trods for at vi flere gange forsøgte at få Stewarden til at kigge på telefonen for at checke at Billetten rent faktisk var købt rettidigt. Selv efter vi frivilligt var stået af toget for at løse problemet.

De skriver:

Din kæreste og du blev billetteret d. 29. oktober i Metroen mellem Lindevang og Flintholm station, med retning mod Vanløse.

Samtidig skriver de, i en anden mail:

Jeres billet er bestilt d. 29. oktober kl. 04:43 og stewarden har påbegyndt billettering kl. 04:40.

Dette er besluttet ikke korrekt.

Min kæreste ringede ind for at snakke med kunde service, hvorpå hun fik en forklaring i telefonen om at den pågældende Steward, nu mente at det var et par minutter før hun havde skrevet afgiften?? Man kan jo spørge sig selv om det er ok at ændre på tiderne for en afgift? Men selv med et par minutter før, havde vi stadig en gyldig billet. Efterfølgende har de så ændret det til 6 minutter før!

1. Appen fungerede ikke ordenligt som vi har beskrevet nu op til flere gange. Derfor bør vi ikke holdes til ansvar for hvornår deres system registrerer vores køb - Og da slet ikke, når den afgift vi er blevet pålagt er tidsstempleet 3 minutter senere.

2. Stewarden kan altså ikke have påbegyndt billetering kl. 04:40 - På det tidspunkt, har vi - iflg. deres egen tidsplan, været på hvad jeg kan regne ud, Frederiksberg eller Forum station?

Ydermere er kontrol afgiften tidsstempleet kl. 04:46, altså mere end 2 minutter efter toget befandt sig på Lindevang Station. Så altså ikke i nærheden af hverken det ene eller det andet.

På kontrolafgiften står der skrevet, Lindevang Station, k. 04:46 - Dette kan ikke lade sig gøre iflg. deres egen tidsplan.

Med andre ord, taler deres Steward ikke sandt, eller også passer Deres tidsplan ikke. Eller begge dele.

Dette kan dokumenteres.

Jeg har nu flere gange fået at vide at Metroselskabet vil fastholde afgiften da de mener det er vores eget ansvar at have mulighed for at fremvise den gyldige rejsehjemmel på kontrol tidspunktet.

Dette er også rigtigt fint, bare ikke når App'en står og "hænger" med et "tanke hjul" og Stewarden ikke har tid til at vente på at den kommer online.

Jeg har efterfølgende checket at Metro selskabet heller ikke accepterer et såkaldt screenshot af en billet, da denne kan være manipuleret. ( Selv hvis man skulle have tænkt på at lave sådan et - for at undgå at komme i problemer?!)

Mit spørgsmål er så... Hvordan kan man tillade sig at holde kunderne ansvarlige for selskabets egen app fejler? Når de vælger at markedsføre et produkt som dette skal det også virke og hvis ikke det gør, må man tage ansvar for det. Jeg kan ikke se hvordan vi skulle have haft mulighed for at undgå denne situation?

Jeg bruger normalt ikke offentlig transport, men den her oplevelse er nok noget nær den dårligste reklame jeg kan forestille mig for metroen.

Jeg vil gerne opnå flere forskellige ting.

1. Metro selskabet skylder os en kæmpe undskyldning for den ubehøvede og upassende behandling vi fik af Stewarden. Unset hvad, bør man tiltale kunderne med respekt og i en høflig tone.

Vi bad frivilligt om at politiet blev kontaktet, da vi havde købt billet som vi skulle og ikke fik muligheden for at fremvise denne, på fornuftig vis.

2. Forhåbentlig at få sat nogle tanker igang om måden, noget af vores offentlige transport, vælger at forvalte tingene på. De sidder i en suveræn position, og netop derfor, bør de i den grad være meget mere service minded og flinke over for kunderne - borgerne.. Ja de selv samme menneske som har været med til at betale for systemet. Min kæreste og jeg synes det var en rigtig ubehagelig oplevelse som kunne være blevet håndteret helt helt anderledes.

3. Vi ønsker naturligvis, ikke at betale afgift, da vi allerede havde købt billet.

Det absurde ved situationen er, at selvom Metro selskabet tydeligt kan se at ikke nok med at min kæreste jævnligt bruger app og køber billetter, så havde hun selvsamme da tidligere på aftenen købt et klippekort, brugt halvdelen, da vi kørte ind til byen og ny den sidste halvdel, da vi skulle hjem. Alligevel vælger Metro-selskabet på trods af alt dette, at antage det værste... At vi sikkert ville snyde dem.. Pga. deres egen App ikke fungerede ordentligt."



## Indklagede anfører følgende:

”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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager og hans kæreste billetteret den 29. oktober 2016 cirka kl. 04.42 på strækningen Lindevang station – Flintholm station. Stewarden har oplyst, at da hun nærmer sig parret ombord på toget kan stewarden se, at kvinden er i færd med at bestille billetter på sin mobiltelefon. Stewarden forklarer til kvinden, at det ikke er tilladt først at bestille billetter efter ombordstigning, mens kvinden forklarer, at hun manglede internetsignal og det var derfor hun ikke havde købt billetter inden ombordstigning. Da kvinden og hendes kæreste (klageren i denne sag) ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ville stewarden, i henhold til gældende regler, udskrive en kontrolafgift til dem hver.

Parret såvel som stewarden steg af på Flintholm station. Parret ville ikke samarbejde ved at identificere sig, og blev samtidigt verbalt ubehagelige overfor stewarden hvorfor denne, stadig ifølge reglerne, via radioen bad kontrolrummet rette kameraet mod situationen og afgav samtidigt ’kode 1’, som angiver behov for øget opmærksomhed. Operatøren i kontrolrummet vurderede, at parrets opførsel udviklede sig i voldsom retning og spurgte stewarden om der skulle tilkaldes politi. Da parret hørte ordet ’politi’ ville de først ikke tro på, at politiet havde tid til denne slags situationer, men da stewarden forsikrede dem om, at politiet kommer ved tilkald, blev parret ved med at kræve politiets mellemkomst.

Al radiokommunikation mellem kontrolrum og stewarder foregår på en åben forbindelse, således at alle stewardere i tjeneste kan høre alt. Af sikkerhedshensyn er det kutyme, at nærmeste stewardkollega begiver sig hen til det sted hvor opkaldet stammer fra, for at observere og evt. assistere i situationen.

Som det er almindeligt i situationer hvor polititilkald har været nødvendigt, er stewarden blevet debriefet efterfølgende. Vi har noteret os, at klager og kæreste mener sig forulempet og udsat for et kæmpe overgreb, hvilket vi naturligvis beklager. Den forklaring som stewarden har afgivet, beskriver dog en noget anderledes situation, hvor parret ikke bidrog til en problemløs billettering.

I de Fælles Rejseregler står der bl.a.:

### 2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

### 2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checked rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsdydigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

I henvendelserne oplyser parret, at de havde købt deres mobilbilletter rettidigt, at app'en ikke virkede, at de ikke mener, at de kan gøres ansvarlige for at app'en ikke virkede samt at stewarden nægtede, at kigge på telefonen for at se, at billetterne var købt rettidigt.

Fra Unwire har vi modtaget en udskrift vedrørende det konkrete billetkøb.

Hos Metro bliver enhver handling, som et tog, der er i drift foretager, registreret i en teknisk logbog. Herunder er en udskrift fra det konkrete tog den pågældende morgen. I udskriften kan man se, at toget ankommer til Lindevang station kl. 04:42:53 og at dørene lukkes og toget fortsætter mod Flintholm kl. 04:43:12/13.

29-okt-16 04:41:32	024	Solbjerg	Arrival	Frederiksberg
29-okt-16 04:41:32	024	Solbjerg	Open Doors	Frederiksberg
29-okt-16 04:41:49	024	Solbjerg	Close Doors	Frederiksberg
29-okt-16 04:41:50	024	Solbjerg	Departure	Frederiksberg
29-okt-16 04:42:53	024	Lindevang	Arrival	Solbjerg
29-okt-16 04:42:56	024	Lindevang	Open Doors	Solbjerg
29-okt-16 04:43:12	024	Lindevang	Close Doors	Solbjerg
29-okt-16 04:43:13	024	Lindevang	Departure	Solbjerg
29-okt-16 04:44:27	024	Flintholm	Arrival	Lindevang
29-okt-16 04:44:29	024	Flintholm	Open Doors	Lindevang
29-okt-16 04:44:45	024	Flintholm	Close Doors	Lindevang
29-okt-16 04:44:46	024	Flintholm	Departure	Lindevang
29-okt-16 04:45:56	024	Vanløse	Arrival	Flintholm
29-okt-16 04:45:57	024	Vanløse	Open Doors	Flintholm
29-okt-16 04:47:01	024	Vanløse	Close Doors	Flintholm
29-okt-16 04:47:02	024	Vanløse	Departure	Flintholm
29-okt-16 04:47:54	024	Flintholm	Arrival	Vanløse
29-okt-16 04:47:55	024	Flintholm	Open Doors	Vanløse
29-okt-16 04:48:13	024	Flintholm	Close Doors	Vanløse
29-okt-16 04:48:14	024	Flintholm	Departure	Vanløse
29-okt-16 04:49:29	024	Lindevang	Arrival	Flintholm
29-okt-16 04:49:30	024	Lindevang	Open Doors	Flintholm
29-okt-16 04:49:44	024	Lindevang	Close Doors	Flintholm
29-okt-16 04:49:47	024	Lindevang	Departure	Flintholm

Hvis man således tager udgangspunkt i den tekniske logbog som viser, at kl. 04:43:12 lukker dørene og togene fortsætter sin drift og sammenholder med udskriften fra Unwire som viser, at mobilbilletterne først bliver bestilt kl. 04:43:38 kan der ikke være nogen tvivl om, at parret først bestilte deres mobile rejsehjemmel efter de var steget ombord på toget, hvilket underbygges af stewardens oplysning om, at hun (stewarden) observerer kvinden bestille billetter på mobiltelefonen inde i toget. Kvindens forklaring til dels stewarden om manglende internetforbindelse og dels sidenhen i de skriftlige henvendelser til Metro om fejl i app'en kan vi ikke genkende.

Først og fremmest må vi understrege, at manglende internetforbindelse ikke skyldes en evt. fejl i app'en, som jo allerede er installeret på den mobile enhed. Hvis der mangler internetforbindelse, uanset om det skyldes mobiltelefonen, sendemasten eller andet, kan det ikke anvendes som undskyldighed for manglende anskaffelse af gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Reglerne foreskriver, at mobil-



billetter skal være modtaget på enheden inden ombordstigning, og hvis det ikke kan lade sig gøre, må man anskaffe anden rejsehjemmel inden ombordstigning, fx ved at købe en billet i automaten. Skulle dét heller ikke være en mulighed må man benytte sig af Det gule Opkaldspunkt som nævnt tidligere i denne mail.

Udskriften fra Unwire indeholder også en boks med System meddelelser. Vi har rammet boksen ind med rødt. Hvis der havde været en fejl i app'en på det for denne sag konkrete tidspunkt, ville der have stået en fejlmeddelelse i boksen (som fx det problem der står beskrevet den 30. oktober). Men der var ingen fejl i app'en den pågældende dag/tidspunkt.

At klagers kæreste ikke kunne etablere internetforbindelse på sin mobiltelefon kan Metro ikke gøres ansvarlig for. Og da fakta i ovenstående udskrifter viser, at mobilbilletterne først blev bestilt efter dørene i toget var lukket, er det således vores påstand, at begge kontrolafgifter er pålagt med rette, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af samme i alt 1.500 kroner."

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

"Jeg er godt klar over at Metro selskabet ønsker at fastholde deres position uanset hvad, det har været ret tydeligt fra starten.

Uanset deres fremlæggelse af dokumentation med udskrifter mv. hænger hvad de siger ikke sammen.

1. Faktum: På afgifterne er der noteret et tidspunkt - Vores købte og betalte - er tidsstempelt ca.3 minutter FØR afgiftspåleggelsen.

2. Som svar på vores første klage, ændrer deres Stewart udsagn omkring tidspunkter. Det er ikke holdbart. Så kan man jo sige hvad som helst.

3. Efterfølgende ændrer deres klageafdelings medarbejdere, tidspunktet endnu engang! Nu til ca. 6 minutter FØR tidsanførelsen på afgifterne??

Denne påstand om at Stewarden har påbegyndte 6 minutter før selve afgiftstidspunktet er ganske enkelt ikke sandt.

+ dette er ikke dokumenteret fra deres side, i anden form end en påstand.

4. Når Metro selskabet vælger at fastholde afgiften, på et uholdbart grundlag, må vi henvise til fakta, som er at vi havde gyldige billetter 3 minutter før, afgiftstidspunktet, som derfor må betragtes som værende gyldige.

At Metro selskabet efterfølgende ændre på tider mv, er ikke holdbart.

Hvordan kan bøden være "påbegyndt" 6 minutter før, som de nu påstår, da toget på ingen måde var i nærheden af den station bøden er udstedt på - nemlig Lindevang Station?

Ud over det ikke passer med afgiftstidspunktet, har de ændret udsagt to gange, efter vi har klaget.

Dette vil vi gerne have fysisk dokumentation på i så fald. Ikke bare en påstand.

Faktum: Da vi skulle vise vores billetter til Stewarden, ville appen ikke synkronisere.

Stewarden havde ikke så meget som 5-10 sekunders tålmodighed til at vente på dette. Derfor blev der udskrevet afgift med det samme. Problemet er bare at vores billetter er gyldige 3 minutter før afgifterne er skrevet.

Det er muligt at Metroselskabet, ikke mener at de 5-10 sekunder Stewarden ikke ville vente, ikke kan betragtes som en synkroniserings fejl, men resulterede uanset hvordan man end vender og drejer det, i at der blev udskrevet to afgifter og efterfølgende blev politiet kontaktet af Stewarden, men kun fordi min kæreste og jeg, gerne ville have løst misforståelsen.

Metro selskabets holdning omkring at - kunderne skal have gyldig rejse hjemmel, som de skal kunne fremvise på stedet er ikke holdbar i den situation, der er et problem med deres app eller internet forbindelsen, F.eks. pg.a den geografiske placering af toget, eller netværksfejl.

Det ville måske være fair, hvis det kunne garanteres app mv, altid virkede 100% altid. Dette er bare ikke tilfældet.

Den eneste mulighed jeg ser, for at være tæt på 100% sikker på at kunne vise billet til enhver tid, er hvis f.eks et billede af billetten ligger på kundens telefon i en 100% offline app og ikke Metros App, som tilsyneladende godt kan "hænge" når den synkroniserer. Som det var tilfældet hos os.

Problemet er bare at Metro selskabet heller ikke godtager så kaldte screenshots af billetter heller, da billeder jo kan videre sendes til andre brugere eller manipuleres.

Jeg vil mene at hvis appen ikke virker på visningstidspunktet, og Stewarden ikke kan vente, må dette anses på samme vilkår, som når en telefon er løbet tør for strøm. Stewarden kan så udskrive en afgift.

Viser det sig efterfølgende, som i vores tilfælde, at billetten er købt, ca. 3 minutter før afgiften er skrevet, bør denne til enhver tid frafalde.

Det kan ikke være rigtigt at Metro selskabet efterfølgende "bare" ændrer udsagn i tidsforløb, for at kunne "tilpasse" dette til deres krav.

Deres dokumentation i forhold til sagen er ikke brugbar i mine øjne, da de ikke stemmer overens, hverken med deres Stewards afgiftstidspunkt, hendes efterfølgende ændring af tidspunkt og endnu engang "kundeservice" skriftlige ændring af tidspunkt.

Som nu nævnt flere gange, havde vi købt billetter. Min kærestes købshistorik på den aften, vil også vise at hun tidligere samme aften købte et digitalt klippekort (20 zoner), hvorpå hun umiddelbart efter brugte 2 x 5 zoner, da vi skulle ind til byen. Samme klippekort var det hun benyttede til at købe de 2x5 zoner, da vi skulle retur.

Jeg benytter mig normalt ikke at tog og metro i det daglige, men jeg må sige at oplevelsen og den behandling man får som ærlige kunder, er rystende. Det er i det hele taget sørgeligt, at det skal komme til det her, når man som sagt, er ærlige mennesker der ikke prøver, at snyde og man rent faktisk er med til at støtte op om den offentlige transport, men ender med at få sådan en behandling.

Jeg må være helt ærlig at sige, at hele oplevelsen på ingen måde fremmer min lyst til at benytte mig af offentlig transport, hvis jeg på nogen som helst måde kan undgå det.

Min kæreste kører pt i bus, en gang i mellem, hvor hun bruger samme app. Hun har oplyst mig om, at hun til stadighed fra tid til anden oplever at app ikke vil synkronisere øjeblikkeligt, når hun åbner den. Sandsynligvis p.g.a af geografisk placering på tidspunktet hun åbner appen."

### **Til dette har Metro Service svaret:**

"Det er ikke vort indtryk, at klager har tilført sagen nye oplysninger og vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, med undtagelse af en enkelt ting.

Klager skriver, at kontrolafgifterne blev udskrevet på Lindevang station. Det er ikke korrekt. Som vi har oplyst tidligere blev der indledt billettering i toget mellem Lindevang og Flintholm station. Parret og stewarden stod af på Flintholm station hvor det først med politiets mellemkomst blev muligt, at fastslå parrets identiteter."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved