

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0179
Klageren:	XX 2100 Kbh. Ø
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mobilbillet. Klagerens teleudbyder understøttede muligvis ikke købet
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 9. august 2018 med metroen fra lufthavnen til Kgs. Nytorv st. Inden ombordstigning forsøgte han kl. 18:30 og 18:34 at købe en SMS-billet fra tjenesten 1415. Begge gange skrev han "ja" for at bekræfte købet af en billet til 4 zoner fra zone 04, men modtog aldrig nogen billet. Det fremgår af sagen, at der i forbindelse med begge købsforsøg blev sendt en besked til klagerens telefon om ikke at påbegynde rejsen, før billetten var modtaget.

Da klageren regnede med, at der måtte være en fejl i billetsystemet, fordi han tidligere havde købt billet via 1415 uden problemer, steg han om bord på metroen uden at have modtaget nogen billet.

Ved kontrol blev han kl. 18:39 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden tog dette billede af klagerens telefon:



Klageren anmodede den 10. august 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at kontrolafgiften blev udstedt inden metroen overhovedet hav-

de forladt perronen, at kontrolløren så ham forsøge at købe mobilbillet og bekræfte købet uden resultat, og at hans teleselskab havde informeret ham om, at der ikke var noget problem med deres system eller hans konto, som tilhørte hans firma.

Metro Service fastholdt den 13. august 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at billetten ikke var modtaget inden påstigning, hvilket er et krav for mobilbillets gyldighed, samt at hvis man ikke kan købe billet, skal man prøve igen, og hvis det stadig ikke lykkes, skal man billettere på anden vis, inden ombordstigning. Derudover anførte de, at klageren havde fået tilsendt to beskeder, om at hans teleoperatør ikke havde tilladt køb på telefonnummeret.

Klageren anmodede på ny Metro Service om at annullere kontrolafgiften og tilføjede, at han havde talt med teleoperatøren, som havde oplyst, at han ingen begrænsninger havde på sit abonnement, og at Unwire havde begået en fejl ved at sende denne besked, og at det var Unwire, der havde forhindret købet.



Det fremgår af logs fra Unwire, at de ovennævnte beskeder blev modtaget på klagerens telefon hhv. kl. 18:44 og kl. 18:57 den 9. august 2018.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften med begrundelsen, at klageren umuligt kunne have været af den opfattelse, at han havde modtaget sin billet inden ombordstigning, og at det var hans ansvar som passager at billettere på anden vis, når han opdagede, at han ikke kunne købe mobilbillet.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gengivet en udtalelse fra sin teleudbyder, TDC:

”Vi har tidligere oplevet at leverandører af mobiltjenester (som f.eks. mobilbilletter) oplever fejl i deres Operator-Lookup system. Dette kan derfor resultere i at når man anmoder om f.eks. en mobilbillet at man så bliver identificeret med forkert operatør. Dvs. at tilhører man operatør A, men tidligere har tilhørt operatør B så kan Lookup systemet tage fejl af de to og man bliver derfor afvist. Dette er desværre ude af TDCs hænder og vi kan ikke fejlsøge yderligere på det.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 9. august 2018 ikke forevise nogen SMS-billet, enten fordi hans egen teleudbyder TDC eller Unwire, der leverer mobilbilletter, eller en helt tredje ukendt faktor gjorde, at transaktionen med betaling for billetten ikke kunne gennemføres.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilprodukter skal være endeligt modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende. Det fremgår desuden af bekræftelsesbeskeden, som man modtager, efter man har bestilt mobilbillet, at man ikke må stige ombord, inden man har modtaget billetten.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende mobilbillet pålagt med rette.

Det er ikke af betydning, om metroen havde forladt perronen ved kontrollen, da det er uomtvistet, at klageren var steget ombord på metroen og derfor havde til hensigt at modtage en transportydelse, hvorfor han er at betragte som passager.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at man har en mobilbillet, selv om dette ikke er tilfældet, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften. Klageren befandt sig desuden i lufthavnen, hvor der er rig mulighed for på anden vis at købe billet.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne

er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Gyldighed

Mobilbilletter er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og Metro inden for gyldighedstiden og gyldighedsområdet.

En mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”

Jeg har altid købt min billet per SMS da jeg ikke har rejsekort og har valgt mobil betaling som mit rejseprodukt.

D 13/08 gør jeg det samme på Kastrup St. Taster 4 - 4 for zoner og får en SMS om at bekræfte hvilket jeg gør rettidigt. Går derefter ind i Metroen i tro på at SMS systemet virker. Der kommer ingen billet.

Skriver igen 4-4 og får en ny SMS der beder om at bekræfte. Bekræfter men får ingen billet igen.

Lige efter kommer der en konduktør og giver mig en bøde på trods af jeg viser ham jeg flere gange har prøvet at købe og deres system ikke virker. Ønsker ikke at få en bøde når jeg prøver hvad jeg kan få at købe billetten.

Ydermere kan jeg se at 1415 har meget forskellige tider og nogen er bagudrettet. Altså jeg beder om en billet 1835 men der kommer en bekræftingssms kl 1830 ? Virker rodet

Jeg har talt med min teleudbyder om fejlen og de svarer:

Vi har tidligere oplevet at leverandører af mobil tjenester (som f.eks. mobilbilletter) oplever fejl i deres Operator-Lookup system. Dette kan derfor resultere i at når man anmoder om f.eks. en mobilbillet at man så

bliver identificeret med forkert operatør. Dvs. at tilhører man operatør A, men tidligere har tilhørt operatør B så kan Lookup systemet tage fejl af de to og man bliver derfor afvist. Dette er desværre ude af TDCs hænder og vi kan ikke fejlsøge yderligere på det.

Jeg er med på jeg har et ansvar for at have en billet men når det system men tilbyder ikke virker syntes jeg det er unfair at give mig en bøde. Jeg har gjort hvad jeg kunne for at købe en billet og har været i god tro om at SMS systemet virker da jeg får en bekræftigelses SMS 2 gange. At Metro selskabet ikke har styr på deres underleverandør kan da ikke være mit ansvar - jeg har mange andre bekymringer af mine egne. Jeg tror på at tingene virker og at folk ved jeg ikke er ude på at snyde.

Jeg vil gerne have annulleret min billet da Metro selskabets system ikke virker. Har SMS'en til at bevise det. "

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 de 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemannet 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 billetteret den 9. august 2018 kl. 18:39 på strækningen Lufthavnen station – Kongens Nytorv station. Klager havde ikke nogen billet, men fremviste sin mobiltelefon til stewarden for at vise, at han (klager) havde forsøgt at købe en mobilbillet men at det ikke var lykkedes. Da klager ikke havde gyldig billet blev en kontrolafgift udskrevet efter gældende regler.

Klager oplyser, at han ofte benytter mobilbilletter og at han også denne gang bestilte sin billet, svarede ja tak til købet og steg ombord i forventning om, at billetten ville blive leveret til telefonen. Klager er af den opfattelse, at da han bestiller sin billet ved rejsens start har han gjort hvad han kunne for at have gyldig rejsehjemmel.

I De Fælles Rejseregler står der om mobilbilletter:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Årsagen til, at en mobil rejsehjemmel skal være endeligt modtaget på den bærbare enhed inden ombordstigning er blandt andet, at der kan være problemer med fx betaling, netværksforbindelse eller lignende. Hvis klager havde iagttaget reglen om, at en mobilbillet skal være endeligt modtaget på enheden inden om-

bordstigning, ville han ikke være kommet i en situation som denne. En mobilbillet kan sidestilles med en almindelig papirbillet, som man køber i automaten. Papirbilletten skal man også købe inden man stiger ombord, og hvis man af en eller anden årsag ikke kan købe billetten i automaten må man finde en anden måde, at skaffe en billet på, det er ikke tilladt blot at stige ombord på toget.

Når man køber en mobilbillet erklærer man sig også enig i handelsbetingelserne som kan læses i deres helhed her: https://dinoffentligetransport.dk/media/3509/2018-09-25-handelsbetingelser-for-mobilbillet-app-v-29_da.pdf

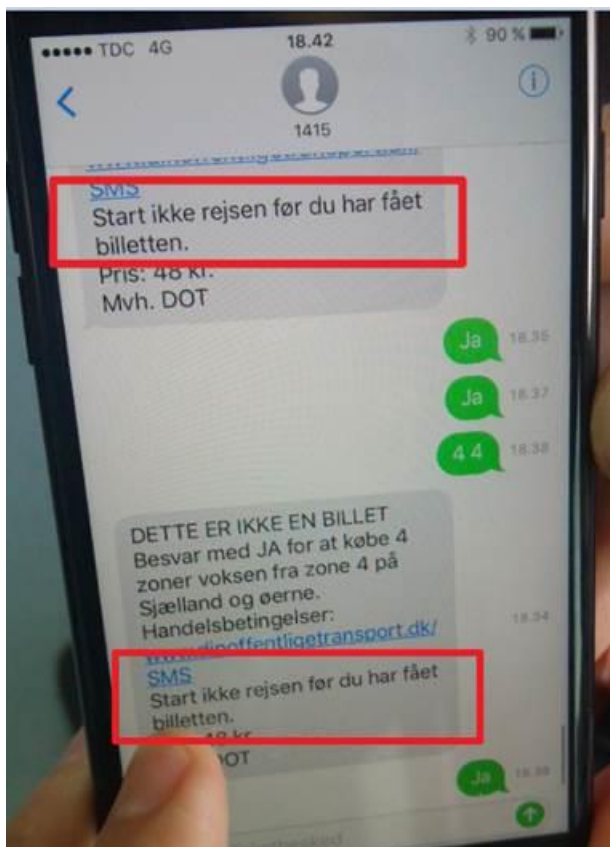
I handelsbetingelserne står der blandt andet:

Gyldighed

Mobilbilletter er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og Metro inden for gyldighedstiden og gyldighedsområdet.

En mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Stewarden tog et billede af klagers telefon under billetteringen. På fotoet kan man tydeligt se, at der i beskeden fra DOT står, at man ikke må starte rejsen førend man har modtaget billetten, se herunder:



Fra Unwire mTicket, som er udbyder af denne type mobilbilletter har vi modtaget en udskrift vedrørende klagers købsforsøg den 9. august. Udskriften er vedhæftet som PDF-fil.

Af udskriften fremgår det, at klager foretog 2 købsforsøg den 9. august, og at de begge fejlede. Første forsøg blev indledt kl. 18:30:54 og i samme sekund går besked tilbage til klager, at han ikke må starte rejsen før han har fået billetten.

Af udskriften fremgår desuden, at da klagers operatør ikke bekræfter, at der må foretages køb på det konkrete nummer kan billetten ikke leveres.

Klager forsøger igen kl. 18:34:23 men resultatet er identisk med første købsforsøg.

Klager gør i sine henvendelser gældende, at hele miseren skyldes en fejl hos Unwire og at ansvaret for den manglende billet må påhvile Metro. Klager oplyser, at han har været i kontakt med sin egen teleudbyder som har forklaret således:

Vi har tidligere oplevet at leverandører af mobiltjenester (som f.eks. mobilbilletter) oplever fejl i deres Operator-Lookup system. Dette kan derfor resulterer i at når man anmoder om f.eks. en mobilbillet at man så bliver identificeret med forkert operatør. Dvs. at tilhører man operatør A, men tidligere har tilhørt operatør B så kan Lookup systemet tage fejl af de to og man bliver derfor afvist.

Dette er desværre ude af TDCs hænder og vi kan ikke fejlsøge yderligere på det.

Vi har ikke fået bekræftet fra udbyderen, at der skulle have været en generel fejl vedrørende mobilbilletter den pågældende dag. Derimod har Unwire oplyst, at klagers teleoperatør ikke godkendte køb på det anvendte mobilnummer, og at billetkøbene blev afvist med den begrundelse, og at der gik besked tilbage med denne oplysning til klagers telefon i begge købsforsøg – hvilket også fremgår af vedhæftede udskrift.

Hvorvidt førnævnte afvisning skyldes en fejl, hvad enten den ligger hos klager teleudbyder eller i kommunikationen mellem operatøren og Unwire eller noget helt tredje, er uvist. Til gengæld er der ingen tvivl om, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel da han steg ombord på toget og at han, ifølge sine egne oplysninger, var bevidst om den manglende levering af billetten i og med, at han forsøgte at købe en ny mobilbillet.

Hvis klager havde iagttaget beskeden på telefonen og rejseregler og handelsbetingelser ville han kunne have taget sine forholdsregler og enten købt en billet i en automat eller have søgt råd/vejledning enten hos personalet på Lufthavnen station, som er bemanded med uniformeret metro personale alle dage døgnet rundt eller via et af de gule opkaldspunkter.

I lyset af ovenstående er vi derfor af den mening, at klager havde mulighed for at anskaffe anden rejsehjemmel inden ombordstigning og fastholder derfor vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750 kroner.”

Klageren anfører hertil:

”Jeg er med på jeg ikke havde en gyldig billet da jeg steg ombord.

Men jeres system virkede ikke - skulle jeg være gået hjem? Jeg kom fra Jinan i Kina og havde rejst i 19 timer. Hvordan kan det være mit ansvar at Metroens system virker?

Min teleoperatør siger at alt er som det skal være. Jeg køber ca 30 billetter om året gennem denne tjeneste uden problemer.

Det virker som om alle frasiger sig ansvar og jeg som kunde ender i midten på trods at jeg tydeligt prøver at købe min billet flere gange.

Jeg forstår ikke jeres begrundelse.”

Indklagede anfører hertil:

”Som vi forklarede i vort svar af 15. oktober 2018, så må man ikke stige ombord på toget førend man ved selvsyn har konstateret, at den ønskede mobilbillet er endeligt modtaget på telefonen.

Der kan som sagt være mange årsager til at mobilbillettordren ikke gennemføres, så derfor kan man ikke blot bestille og lægge telefonen i lommen. Rejsereglerne foreskriver meget tydeligt – ligesom det står anført på selve ordrebekræftelsen – at man ikke må stige ombord førend billetten er modtaget. Der er efter vores

mening ikke tale om at "alle frasiger sig ansvar" som klager skriver i sin seneste henvendelse, i det der ikke er tvivl om, at det altid er passageren selv, der skal kontrollere, at han/hun har gyldig billet/har modtaget mobilbilletten inden rejsestart.



Hvis klager havde iagttaget ovenstående havde han kunne købe billet på anden vis på Lufthavnen station inden afrejse.

Vi fastholder således vort krav om betaling af kontrolafgift nummer [...] på kr. 750,-"

Klageren anfører hertil:

"Er det muligt at høre fra jer i denne sag - jeg vil gerne have det afsluttet hurtigst muligt.

Som sagt, i kan se jeg prøver at købe en billet flere gange. At systemet ikke virker (det virkede samme sted 4 gange de sidste 2 måneder hvor jeg var i lufthavnen samme sted) skal ikke gå ud over mig. Der er intet der har ændret sig rent abonnementsmæssigt osv.

Tiderne på de automatisk retur svar er også helt rodet og dateret før jeg sender sms'en.

I må tage ansvar for dette og kan ikke smide bevisbyrden over på mig bare fordi i udstedt en uretfærdig bøde til mig.

Der kommer et ansvar med når man har myndighed til at udskrive bøder og det bliver ikke taget seriøst her."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand