

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0396**Klageren:** XX  
2770 Kastrup**Indklagede:** Metro Service A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende mobilbillet via applikation.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 17. oktober 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 9. november 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 25. juli 2012 med metroen. Han havde den pågældende dag flere gange forgæves forsøgt at bestille et klippekort og dernæst billetter ved hjælp af applikationen Mobilbilletter App. I denne applikation skal man anføre et betalingskort, som beløbet til billet eller klippekort, skal debiteres.

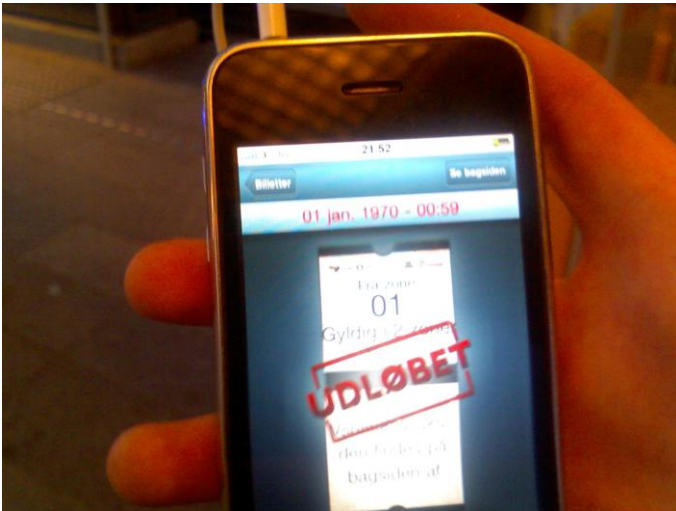
Ifølge udskrifter fra Unwire har klageren den pågældende dag forsøgt at købe klippekort kl. 15:25, kl. 15:39 og kl. 16:07. Kl. 16:16 og kl. 21:18 forsøgte han at bestille en mobilbillet. Alle transaktioner er blevet afvist med begrundelsen "Beløbet kunne ikke reserveres".

Metro Service har under ankenævnssagen forhørt sig hos DIBS om, hvad denne formulering indebærer, og der er svaret følgende:

"Transaktionen er afvist med en Action kode 200 fra Nets / Teller, som betyder at kortet er spærret. Mit umiddelbare bud er at kortet er blevet spærret / lukket i forbindelse med den store kortudskiftning der har løbet i hele 2012, hvor alle dankort blev udskiftet."

Best Regards

Kl. 21:54 var der i metroen kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren ikke kunne forevise gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Det fremgår af stewardens notat på kontrolafgiften, at klageren efter ca. 5 minutter viste en udløbet billet. Stewarden tog et billede af billetten:



På kontrolafgiften noterede stewarden: " *pax havde ikke billet pax påstod at han har købt sms billet jeg kunne ikke finde billet sms billet på pda efter 05 minute pax viset mig en billet udløbet 1976*".

På klagerens billet er der anført, at billetten udløb 1.januar 1970 kl. 00:59.

Klageren anmodede den 8. august 2012 Metro Service om annullering af kontrolafgiften. Metro Service afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningssystemet samt rejsereglerne for SMS-billet eller klippekort.

### Udskrifter fra Unwire ser således ud:

<b>Status:</b> FAKTURERER <b>Bestillingskanal:</b> Applikation <b>Betalingskanal:</b> Dankort <b>Kontrolkode:</b> <b>Serial kode:</b> MX2SCYF <b>Billettype:</b> Klippekort <b>Pris:</b> 125,00 DKK <b>Købstidspunkt:</b> Onsdag 25. juli 2012, 15:25	Tidsstempel	Handling	25. juli 2012, 15:25:30	Billet bestilt	25. juli 2012, 15:25:34	Billet bestilt via betalingskort.	25. juli 2012, 15:25:36	Beløbet kunne ikke reserveres.
Tidsstempel	Handling							
25. juli 2012, 15:25:30	Billet bestilt							
25. juli 2012, 15:25:34	Billet bestilt via betalingskort.							
25. juli 2012, 15:25:36	Beløbet kunne ikke reserveres.							
<b>Status:</b> FAKTURERER <b>Bestillingskanal:</b> Applikation <b>Betalingskanal:</b> Dankort <b>Kontrolkode:</b> <b>Serial kode:</b> SEV7AWF <b>Billettype:</b> Klippekort <b>Pris:</b> 125,00 DKK <b>Købstidspunkt:</b> Onsdag 25. juli 2012, 15:39	Tidsstempel	Handling	25. juli 2012, 15:39:31	Billet bestilt	25. juli 2012, 15:39:37	Billet bestilt via betalingskort.	25. juli 2012, 15:39:39	Beløbet kunne ikke reserveres.
Tidsstempel	Handling							
25. juli 2012, 15:39:31	Billet bestilt							
25. juli 2012, 15:39:37	Billet bestilt via betalingskort.							
25. juli 2012, 15:39:39	Beløbet kunne ikke reserveres.							

Status: FAKTURERER  
Bestillingskanal: Applikation  
Betalingskanal: Dankort  
Kontrolkode:  
Serial kode: XXAME7V  
Billettype: Klippekort  
Pris: 125,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 25. juli 2012, 16:07

Tidsstempel	Handling
25. juli 2012, 16:07:33	Billet bestilt
25. juli 2012, 16:07:38	Billet bestilt via betalingskort.
25. juli 2012, 16:07:39	Beløbet kunne ikke reserveres.

Status: FAKTURERER  
Bestillingskanal: Applikation  
Betalingskanal: Dankort  
Kontrolkode:  
Serial kode: D3FP6RZ  
Billettype: Voksen  
Pris: 24,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 25. juli 2012, 16:16

Tidsstempel	Handling
25. juli 2012, 16:16:26	Billet bestilt
25. juli 2012, 16:16:32	Billet bestilt via betalingskort.
25. juli 2012, 16:16:34	Beløbet kunne ikke reserveres.

Status: FAKTURERER  
Bestillingskanal: Applikation  
Betalingskanal: Dankort  
Kontrolkode:  
Serial kode: S3REH6V  
Billettype: Voksen  
Pris: 24,00 DKK  
Købstidspunkt: Onsdag 25. juli 2012, 21:18

Tidsstempel	Handling
25. juli 2012, 21:18:07	Billet bestilt
25. juli 2012, 21:18:11	Billet bestilt via betalingskort.
25. juli 2012, 21:18:13	Beløbet kunne ikke reserveres.

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst følgende vedr. datoen på klagerens billet:

“Den pågældende billet – der i øvrigt med rødt er mærket ”Udløbet” – er forsøgt købt samme dag, kl. 15:25:30. Billet-bestillingen er ikke gået igennem, da betalingen er fejlet, i forhold til DIBS, der håndterer internetbetalinger med kreditkort. En teknisk ”fej” har gjort, at datoen 1. januar 1970 returneres til app’en. Dette er en kendt teknisk ”fej”, da datoen bruges fiktivt i betalingsflowet, for at markere start i forløbet, men bør naturligvis ikke kommunikeres ud til en kunde på app’en. I næste version af app’en, vil denne dato ikke blive kommunikeret ud.”

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han den 25. juli 2012 over flere gange havde haft besvær med at bestille SMS-billet via Movia's mobil-klippekort,

at buschaufføren i 5A gav ham lov til at gå ind i bussen uden billet,

at da han senere skiftede til metroen, var der kontrol. Her modtog han en kontrolafgift, selvom han prøvede at forklare stewarden, at det havde været umuligt at bestille billet,

at han endda kunne fremvise at mobilbillet-systemet viste at billetten var udløbet d.01 januar 1970, samt

at han henviser til ankenævnets tidligere afgørelse 2011-0188, hvori klageren fik medhold.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet eller kort inden påstigning, samt på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel,

at i de situationer hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes 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, hvilket fremgår Metroens Rejseregler,

at som det fremgår af udskrifter fra Unwire har der *ikke* været problemer med selve sms-systemet. Årsagen til at klageren ikke kunne købe den bestilte billet skyldes, at beløbet ikke kunne reserveres. Når klageren således ikke kan købe billet via sin mobil, må der anskaffes gyldig rejsehjemmel på anden vis,

at klageren havde mulighed for at købe en billet i bussen. Hertil kommer muligheden for køb af billet i forbindelse med omstigningen fra bus 5 A til metroen,

at buschaufføren gav klageren tilladelse til at køre med bussen uden gyldig rejsehjemmel, giver ikke automatisk klageren adgang til at fortsætte sin rejse med metroen uden gyldig billet,

at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet klageren er påsteget metroen velvidende, at han ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, samt

at sagen ikke er sammenlignelig med klagesag 2011-0188, idet der ikke har været fejl på Unwire systemet den pågældende dag.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i

forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Af rejsereglerne omhandlende billet og kort for hovedstaden fremgår det følgende om billetter købt via applikation;

*Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.*

### **Den konkrete sag:**

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren den pågældende dag 5 gange foretog bestillinger, som alle blev afvist. Første bestilling skete kl. 15:25, hvorfor klageren ved påstigning på Metroen 6 timer senere havde haft mulighed for at købe billet på anden vis.

Ankenævnet bemærker, at ud fra det oplyste må klageren antages at have forsøgt at anvende et spærret dankort til betalingen af mobilbilletten, hvilket medførte beskeden om, at beløbet ikke kunne reserveres. Det beroede således på klagerens egne forhold, at billetbestillingen ikke kunne gennemføres.

Idet klageren ved kontrollen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling heraf.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved