

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0113

**Klageren:** XX  
2300 Kbh. S

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af billet bestilt via mobilbillet-applikation.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 28. februar 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 19. marts 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste med metroen den 28. februar 2014 fra arbejde og billetterede ved hjælp af mobilklippekort. I følge klageren valgte han zone, accepterede handelsbetingelser og modtog billet.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel åbnede han applikationen for at forevise billetten, men denne var nu ikke længere synlig. Da klageren ikke havde gyldig kort eller billet, blev han kl. 16:41 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 28. februar 2014 anmodede han Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han havde bestilt og modtaget en billet på sin applikation, og at Metro Service måtte kunne få dette verificeret ved en undersøgelse af systemet bag applikationen. Klageren gjorde endvidere gældende, at han netop samme morgen havde købt et nyt klippekort gennem samme applikation og klippet på vej til arbejde, hvilket han også havde tænkt sig at gøre på vejen hjem fra arbejde.

Den 14. marts 2014 afviste Metro Service klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt gældende regler for SMS-billettering, hvorefter passageren skal have modtaget den endelige billet inden påstigning. Metro Service henviste endvidere fejlagtigt til, at billetten blev modtaget efter påstigning.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret samt kompensation for den tid, han har brugt på at klage og har til støtte herfor gjort gældende,

at han følte sig straffet for en teknisk fejl i Metro Services billetapplikationen,

at han samme morgen havde købt nyt klippekort og havde klippet med dette på vej til arbejde,

at Metro Service ikke havde undersøgt systemet bag applikationen, og dermed ikke havde undersøgt sagen tilstrækkeligt,

at Metro Service ikke havde forholdt sig til det, som han skriver i sin klage,

at Metro Service fejlagtigt beskrev forløbet i svaret på hans klage, og at dette svar mindede om et standardbrev, hvilket kunne indikere lemfældig sagsbehandling. Metro Service anførte, at billetten ikke var synlig på applikationen ved påstigning, men først senere var synlig. Dette stemte ikke overens med, hvad klageren havde beskrevet til Metro Service i sin klage,

at han fandt det frustrerende, at han ikke kunne bevise sin uskyld, da han ikke havde mulighed for eller kompetence til at undersøge systemerne bag applikationen, og at den eneste mulighed man reelt havde i denne situation, var at tage et skærmbillede af billetten, når den viser sig. Dette finder klageren urimeligt og mener ikke, at systemet er ufejlbarligt,

at hans rejsehistorik måtte bekræfte et mønster, hvorefter han fast anvendte klippekort til og fra arbejde, og endvidere at hans engagement i sagen viste, at hans krav var berettiget,

at der tilsyneladende er en fejl i systemet, og at eventuelle tvivl bør komme den svage part til gode, samt

at han ønskede, at selskabet svarede på det, som han rent faktisk klagede over, og endvidere at få kompensation for den tid, som han har brugt på denne sag, da han føler sin retsfølelse krænket.

**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 inden påstigning og på forlangende, at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af Metroens Rejseregler, som kan findes på [http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/PDF/PDF%202009/Metro\\_Regler\\_0909\\_web.ashx](http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/PDF/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.ashx)

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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.

at information er tilgængelig på stationernes infotavler, samt i foldere som forefindes på de fleste af vore stationer,

at det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at kort eller billet er gyldigt/modtaget på mobilen og gælder til hele rejsen, således at der ved billetkontrol kan fremvises gyldig rejsehjemmel.

at det i henhold til de gældende regler for sms-billetter fremgår under Metroens Rejseregler:

#### 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 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.

at Metro Service har undersøgt sagen hos Unwire, hvoraf det ikke fremgår, at der skulle være foretaget en bestilling eller et køb om eftermiddagen, som klageren refererer til:

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillings kanal	Betalingsk anal	Operatør	Applikation	Billet status
<a href="#">Fredag 28. februar 2014, 08:15</a>	4524452825	3 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor		Afliveret
<a href="#">Fredag 28. februar 2014, 08:14</a>	4524452825	Klippekort	Applikation	Dankort	Telenor		Afliveret
<a href="#">Onsdag 19. februar 2014, 16:15</a>	4524452825	2 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor		Afliveret

Metro Service kan se klagerens køb af det nævnte klippekort, og af det "øjebliksbillede", der fremkommer, når man tjekker i Unwire systemet, fremgår det, at der stadig rester 18 klip på dette klippekort. Klageren købte og brugte 2 klip af den 28. februar 2014, kl. 08:15:

Aktive klippekort				
<a href="#">Overfør klippekort</a>				
Klippekort	Købstidspunkt	Klip tilbage	Udløbstidspunkt	Reducér klip
▶ Klippekort	<a href="#">Fredag 28. februar 2014, 08:14</a>	18 / 20	Søndag 31. august 2014, 03:00	<a href="#">Reducér</a>

  

Brugte og udløbne klippekort			
Klippekort	Købstidspunkt	Klip tilbage	Udløbstidspunkt
▶ Klippekort	<a href="#">Mandag 21. oktober 2013, 17:00</a>	0 / 20	Onsdag 23. april 2014, 03:00
▶ Klippekort	<a href="#">Tirsdag 28. maj 2013, 13:02</a>	0 / 20	Torsdag 28. november 2013, 02:00
▶ Klippekort	<a href="#">Onsdag 8. maj 2013, 16:31</a>	0 / 20	Fredag 8. november 2013, 02:00
▶ Klippekort	<a href="#">Torsdag 13. december 2012, 15:03</a>	0 / 20	Lørdag 15. juni 2013, 03:00
▶ Klippekort	<a href="#">Onsdag 10. oktober 2012, 08:19</a>	0 / 20	Fredag 12. april 2013, 03:00
▶ Klippekort	<a href="#">Lørdag 18. august 2012, 13:48</a>	0 / 20	Mandag 18. februar 2013, 14:48
▶ Klippekort	<a href="#">Tirsdag 26. juni 2012, 09:13</a>	0 / 20	Torsdag 27. december 2012, 10:13

  

Nyeste køb				
Købstidspunkt	Produkt	Pris	Status	Applikation
<a href="#">Fredag 28. februar 2014, 08:15</a>	3 zoner voksen	0,00 DKK	Afliveret	
<a href="#">Fredag 28. februar 2014, 08:14</a>	Klippekort	150,00 DKK	Afliveret	

at hvis der var købt billet eller klippet på klippekortet ville dette fremgå af historikken fra Unwire, og antallet af tilbageværende klip ville have været reduceret,

at Metro Service ikke tidligere har oplevet, at en kunde skulle have klippet på sit mobilklippekort og fået leveret rejsehjemmel, uden at man har kunne se transaktionen. Metro Service anfører endvidere, at selv bestillinger, som ikke bliver godkendt inden for tidsrammen og annulleres, bliver registreret i Unwire systemet og fremgår af købshistorikken,

at den pågældende sagsbehandler i sit svar til klageren den 14. marts 2014 fejlagtigt fik anført *"I denne sag er det konstateret, at billetten er modtaget efter påstigning, hvorfor kontrolafgiften efter vores opfattelse er pålagt med rette."* Dette er som anført ovenfor ikke korrekt, idet der hverken er bestilt eller leveret en billet.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har i en tidligere sag 2012-0413, forespurgt DSB, som har udviklet applikationen, hvornår beløbet for et klip trækkes fra klippekortet. DSB har svaret følgende:

*"Betaling for mobilbilletter, om det er på betalingskort eller med zoner fra et mobilklippekort, bliver først trukket, når billetten er leveret til app'en."*

#### **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 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 Hovedstadsområdet fremgår følgende om billetter købt via applikation:

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

**Den konkrete sag:**

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

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Metro Service, at køb af billet eller klip på mobilklippe-kort ikke er muligt, uden at det registreres i Unwire. Klageren kunne ikke forevise gyldig rejse-hjemmel i kontrolsituationen, og det fremgik endvidere af Unwire, at der ingen registreringer var af klip på mobilklippekortet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

I henhold til udskriften fra Unwire, hvoraf det fremgår, at der ikke er registreret klip på mobilklippe-kortet på det omhandlede tidspunkt, samt oplysningen fra DSB om, at der først betales med klip, når billetten er leveret til applikationen, lægges det til grund, at klageren ikke har betalt for sin rejse fra arbejdet den pågældende dag.

Da Metro Service i den indledende sagsbehandling fejlagtigt, at anførte, at billetten var modtaget på klagerens telefon efter påstigning, og det ikke kan afvises, at dette var baggrunden for, at klageren valgte at indbringe sagen for ankenævnet, som koster 160 kr., finder ankenævnet, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr.

Der er i øvrigt intet grundlag for at imødekomme klagerens ønske om kompensation for den tid, som han har brugt på denne sag.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. med fradrag af 160 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand