

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0234
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
1411 Kbh. K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 for manglende mobilbillet grundet ukorrekt indtastning
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klagerens søn.

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.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn skulle den 25. februar 2017 med metroen fra Kastrup st. mod Christianshavn st., og forinden forsøgte han kl. 00:34:11 at købe en sms-mobilbillet, idet han skrev "Kastrup, 2". I samme sekund sendte Unwire, der leverer mobilbilletter, en besked tilbage om, at hans bestilling var uforståelig:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
25. februar 2017, 00:34:11	Billet bestilt	←	Kastrup, 2
25. februar 2017, 00:34:11	Annuleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt SMS syntax		
25. februar 2017, 00:34:11	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på <a href="http://www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms">www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms</a> og få hjælp. Mvh. DOT
25. februar 2017, 00:34:16	Info besked modtaget	→	

Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på [www.dinoffentligetransport.dk/bestil\\_sms](http://www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms) og få hjælp. Mvh. DOT

For at bestillingen var korrekt, skulle der i stedet have stået "Kastrup st., 2".

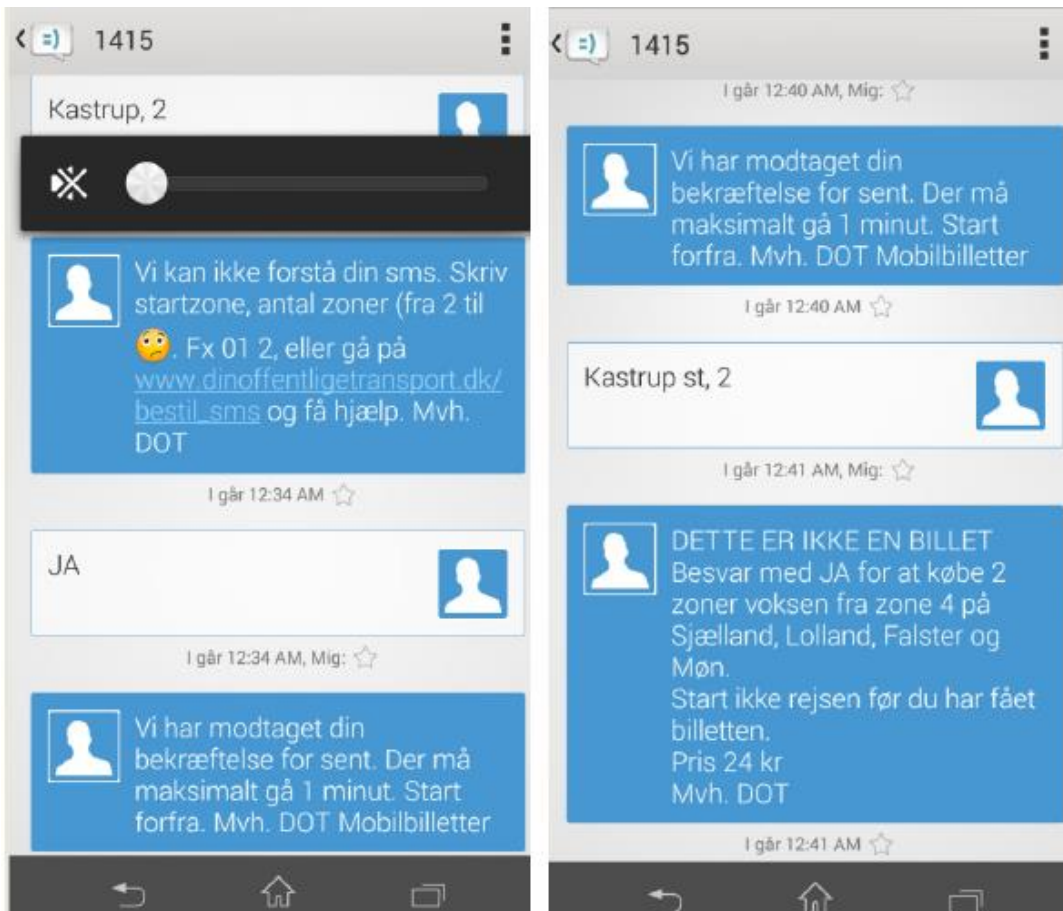
Sønnen steg om bord på metroen, som ifølge det af Metro Service oplyste lukkede dørene kl. 00:34:13 og afgik 1 sekund efter.

Sønnens rejsehjemmel blev derpå kontrolleret, og da han ikke kunne forevise en sms-billet, blev han kl. 00:36 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som stewarden sendte elektronisk til back office kl. 00:37:37.

Det fremgår af sagen, at sønnen kl. 00:41:26 bestilte en ny sms-billet til "Kastrup st., 2", men da han ikke bekræftede købet inden for tidsrammen på 1 minut, blev købet annulleret.

Den 26. februar 2017 klagede klageren over stewarden og anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi der kl. 00:34 inden påstigning var kommet en pop-up-meddelelse på sønnens telefon om, at billetten kostede ekstra. Sønnen bekræftede bestillingen med et "ja", men efter indstigning kom der et uforståeligt svar med "smiley-tegn", hvorfor sønnen henvendte sig til kontrolløren og gjorde opmærksom på, at der var noget galt med mobilbilletsystemet. Stewarden reagerede uprofessionelt og upassende og var på forhånd overbevist om, at sønnen vil snyde. Sønnen var i god tro steget ind i toget, da han havde svaret "ja" på pop-up-meddelelsen. De to andre venner havde ikke haft problemer med køb af mobilbillet, og ingen af dem havde nogen grund til at skulle snyde. Sønnen fandt derefter ud af, at fejlen var valg af lokation, som skulle være Kastrup st. og ikke Kastrup. Men inden sønnen fik rettet den lille fej, havde stewarden taget hans sygesikringskort fra ham og tastet en bøde.

Klageren vedhæftede billeder fra sønnens telefon:



Den 22. august 2017 beklagede Metro Service, at de ved en fejl havde glemt at behandle klagen og fastholdt kontrolafgiften, idet billetten ikke var modtaget inden påstigning.

### Udskrift fra Unwire vedrørende sønnens bestillinger:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
25. februar 2017, 00:34:11	Billet bestilt	←	Kastrup, 2
25. februar 2017, 00:34:11	Annuleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt SMS syntax		
25. februar 2017, 00:34:11	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din si www.dinoffentligetrans
25. februar 2017, 00:41:26	Billet bestilt	←	Kastrup st, 2
25. februar 2017, 00:41:26	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN Bil Besvar med JA for at Start ikke rejsen før Pris 24 kr Mvh. DOT
25. februar 2017, 00:41:32	Validerings SMS modtaget	→	
25. februar 2017, 00:45:31	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
011		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
012		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
013		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Annulleret	Not initialized
014		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
015			SMS	SMS	TDC		Fejl	Not initialized
016		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Annulleret	Not initialized
017			SMS	SMS	TDC		Fejl	Not initialized
018			SMS	SMS	TDC		Fejl	Not initialized
019		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
020		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC		Afliveret	Faktureret
021		2 zoner barn	Applikation	MasterCard	TDC		Afliveret	Faktureret
022		2 zoner voksen	Applikation	Dankort	TDC		Annulleret	Not initialized
023			SMS	SMS	TDC		Fejl	Not initialized
024		2 zoner barn	Applikation	MasterCard	TDC		Afliveret	Faktureret
025		8 zoner barn	Applikation	MasterCard	TDC		Afliveret	Faktureret

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at mobilbilletsystemet kl. 00:34:11 til klagerens søn telefon afsendte følgende besked, som er logget i systemet:

Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på [www.dinoffentligetransport.dk/bestil\\_sms](http://www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms) og få hjælp. Mvh. DOT

Den omstændighed, at det på sønnens telefon fremstod med en såkaldt emoji, tilskrives ankenævnet måden, hvorpå telefonens indstillinger er sat op, idet parenteser i teksten (*fra 2 til 8*) må have genereret den pågældende emoji.

Da beskeden herudover skyldtes sønnens ukorrekte indtastning af afgangsstationen, finder ankenævnet, at ansvaret for, at han ikke inden påstigning havde modtaget en gyldig mobilbillet på sin telefon beroede på hans egne forhold og ikke forhold hos Metro Service.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at sønnen skal fritages for kontrolafgiften.

Der ses ikke grundlag for at udtale kritik af måden, hvorpå kontrollen af rejsehjemmelen blev udført.

**2 medlemmer** (Niels Martin Madsen og Torben Steenberg) udtaler en kritik af, at Metro Service var så lang tid om at behandle klagen.

## 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 dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. Det anføres således 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.

Kunder, 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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Det er tydeligt, at efter jeg har set Metros svarskrivelse med udskrift af billettransaktion, at min søn 2 gange har forsøgt at erhverve sig billet. Men det tekniske system har lavet en ”syntaksfejl” og man kan se at bookingsystemet ikke virkede.

Bør systemet ikke give brugeren og borgeren den fordel, at han ikke skal modtage en bøde i denne situation. Det er tydeligt at han ikke har haft til hensigt at snyde, køre med uden at betale en billet.

Jeg finder det moralsk forkasteligt at vores kollektive trafiksystem tryner borgere og brugere fordi det kan. Det er muligt, at Metro juridisk set har retten på sin side, men er det den oplevelse af fællesskabet vores unge skal møde det offentlige trafiksystem på. Det er uacceptabelt.”

### **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 klagerens voksne søn billetteret den 25. februar 2017 kl. 00:36 på strækningen Kastrup station – Christianshavn station. Klager forklarer i sin indledende henvendelse, at sønnen henvendte sig til stewarden med en besked om, at systemet fejlede og at han derfor ingen billet havde. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man læse følgende:

#### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Og mere specifikt om mobil rejsehjemmel står:

#### **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 fx. ske ved scanning.

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).

I sin første henvendelse til Metro skriver klager således:

[gengivet ovenfor]

Først og fremmest forklarer klager selv i sin henvendelse, at sønnen er steget ombord på toget uden at have sikret sig, at billetten var modtaget på mobiltelefonen således som rejsereglerne fordrer.

Dernæst oplyser klager, at sønnens rejseledsagere sagtens kunne bestille billetter, hvilket underbygger, at der ikke har været tale om systemfejl, hvilket klager da også, senere i henvendelsen beskriver, i og med, at han oplyser, at sønnen har tastet forkert.

Alle kan taste forkert og det er netop én af årsagerne til, at billetten skal være endeligt modtaget på den mobile enhed inden ombordstigning. Hvis sønnen havde overholdt den regel ville han have opdaget sin tastefejl inden han steg ombord og ville dermed ikke have bragt sig selv i en situation hvor han skulle modtage en kontrolafgift.

Der er ikke tvivl om, at stewarden har udskrevet kontrolafgiften på ret grundlag. Stewarderne må udelukkende forholde sig til om passagerne har gyldig rejsehjemmel, og hvis dette ikke er tilfældet, da udstede en kontrolafgift. Det kan ikke accepteres, at passagererne først anskaffer gyldig rejsehjemmel efter ombordstigning og når/hvis de møder en steward. Vi kan ikke genkende klagers udsagn om, at stewarden skulle have optrådt upassende. Stewarden i den konkrete sag er tværtom kendt for sin venlige imødekommenhed, og er desuden ikke en almindelig steward, men en supervisor med mange års ansættelse og erfaring bag sig.

Vi har vedhæftet kopi af udskrifterne fra Unwire mTicket, som er udbyderen af mobilbilletter. Af udskrifterne fremgår det, at klagers søn ved tidligere lejligheder har gennemført mobilbilletkøb hvorfor vi antager, at han er bekendt med processen. Af udskriften kan man også se, at klagers søn ved flere lejligheder både før og efter kontrolafgiften har bestilt mobilbilletter uden at gennemføre købene.

Udskriften indeholder også detaljer fra bestillingerne den 25. februar. Som man kan se fik sønnen en besked fra Unwire kl. 00:34:11 om at hans bestilling var uforståelig. Anden billetbestilling er først påbegyndt kl. 00:41:26 hvilket er næsten 4 minutter efter stewarden har færdiggjort og uploadet kontrolafgiften til systemet (stewarden startede skrivning af afgiften kl. 00:36:00 og afsluttede den kl. 00:37:37).

Ud fra tidspunktet på afgiften kan vi se, at klagers søn var ombord på tog nr. 27. I den elektroniske logbog, som gemmer alle togs bevægelser, fremgår det, at tog 27 lukkede dørene på Kastrup station kl. 00:34:13. Når man sammenligner det tidspunkt, med det tidspunkt hvor klagers søn indledte sin første billetbestilling (kl. 00:34:11) er det tydeligt, at klagers søn steg ombord på toget inden han havde modtaget den besked tilbage fra udbyderen, som oplyste ham om, at udbyderen ikke kunne forstå hans sms, og at han derfor ikke var i besiddelse af en billet.

027	25. februar 2017 00:34:14	3	Departure	Kastrup	l
027	25. februar 2017 00:34:13	2	Close Doors	Kastrup	l
027	25. februar 2017 00:33:57	1	Open Doors	Kastrup	l
027	25. februar 2017 00:33:54	0	Arrival	Kastrup	l

Vi skal beklage, at klager mener det moralsk forkasteligt og etisk ukorrekt, at vores kollektive trafiksystem anvendes til at tryne borgerne og at de unge skal møde fællesskabet på den måde.

Det er naturligvis ikke vores hensigt at tryne nogen som helst, men kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle i fællesskabet uanset om man er barn, ung, pensionist, turist, studerende eller andet.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand