

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0148

Klageren: XX
1752 København V

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning. Mobilbilletten blev ikke leveret.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 14. marts 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 30. april 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren skulle den 14. marts 2014 rejse med S-tog fra Enghave st.

Klageren har oplyst, at hun forinden havde forsøgt at checke ind med sit rejsekort, men grundet for lav saldo (47,06 kr.) var dette ikke muligt. Da der kom information til de rejsende om forsinkelser på S-togsnettet, bestilte hun en sms-billet på sin mobilapplikation 1415 Hovedstaden og besluttede at tage bus 3A til Forum st., hvorfra hun ville tage metroen til Flintholm st. I følge klageren fik hun lov til at stige på bus 3A af chaufføren, selv om hun endnu ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen.

Inden omstigning til metroen på Forum st. undersøgte klageren ikke sin telefon.

Efter metroen havde forladt Lindevang st. var der kl. 08:42 kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel, idet hendes mobilbilletkøb ikke var gået igennem.

Det fremgår af sagen, at klageren senere om eftermiddagen tankede sit rejsekort op i en rejsekortautomat på Flintholm st.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"Kunne ikke checke ind med rejsekort på Enghave, som ellers var tanket op med 200 kr. Herefter ser jeg, at S-togene er forsinkede pga. signalfejl. Skulle nå ud til et møde på arbejde ved Flintholm, så tager metro fra Forum. Da rejsekort ikke virker, bruger jeg mobilbillet-appen. Meddeles, at billetten behandles og udstedes. Da jeg vil vise til kontrolløren, forsøger den åbenbart stadig at hente billetten ned. Kontrollør nævner der kan være netfejl, og medgiver at jeg ikke havde andre muligheder."

Den 11. april 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes, samt at kunne fremvise gyldig kort eller billet på forlangende.

Metro Service henviste i samme skrivelse til rejsereglerne for SMS-billetter eller -klippekort, som fremgår af www.1415.dk, hvorefter det fremgår, at billetten skal være modtaget **inden** påstigning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

Sagens baggrund

Fredag den 14. marts 2014 ca. kl. 8 ankom jeg på Enghave station for at tage S-toget på arbejde.

Jeg arbejder som beliggende ved Flintholm station. De fleste dage i ugen cykler jeg, men indimellem tager jeg S-tog fra Enghave station. Jeg anvender normalt rejsekort til mine rejser i Hovedstadsområdet. Denne morgen kunne rejsekortstanderen dog ikke godkende mit check-in - tilsyneladende fordi min seneste overførsel til kortet var sket inden for kort tid og således endnu ikke var registreret. For god ordens skyld bemærkes det, at det mislykkede check-in foregik på Enghave station, hvilket også blev noteret senere af kontrolløren, jf. bilag 1, og ikke på Forum station som ellers antaget af Metro Service i deres kommentar til Ankenævnet af 19. maj 2014.

Jeg åbnede derfor DSBs mobilbillet-applikation: "Mobilbilletter Hovedstaden" (herefter "applikationen"), som jeg har brugt et par gange, før jeg fik rejsekort. Mobilbilletter købt med denne applikation bliver ikke leveret som en SMS men elektronisk i selve applikationen, som man skal fremvise på forlangende. Jeg valgte en 2-zoners billet og accepterede. Skærbilledet viste herefter en meddelelse svarende til meddelelsen vist i bilag 2 (uddrag vises herunder).



Umiddelbart efter hørte jeg en meddelelse på perronen om, at S-togene var forsinkede grundet signalfejl, og det blev klart efter lidt ventetid, at det var meget usikkert, hvornår der ville komme et tog. Da jeg skulle deltage i et morgenmøde og efterhånden var ret tidspresset, tog jeg en beslutning om at tage metroen fra Forum station i stedet for.

Med det samme jeg ankom til Forum station ankom metrotoget i retning mod Flintholm, og jeg steg på. Ved Lindevang station lige før Flintholm steg en kontrollør på metroen, så jeg fandt applikationen frem og opdagede her til stor undren, at den stadig viste samme meddelelse som vist i bilag 2. Da jeg forsøgte at gå tilbage i applikationen og klikke på den billettype, som jeg tidligere havde bestilt, fik jeg en advarsel magen til den, der fremvises herunder som bilag 3.



Meddelelsen understøtter, at min bestilling var gået igennem. Der var ingen muligheder for at annullere købet. Meddelelsen advarede mig i derimod om, at jeg var på vej til at foretage et dobbeltkøb. Jeg trykkede derfor på "Nej", og skærbilledet vendte tilbage til meddelelsen som vist i bilag 2.

Da kontrolløren kom hen til mig, fortalte jeg hende straks, at der tilsyneladende var en fejl på nettet, eftersom skærbilledet ikke havde ændret sig, siden jeg accepterede købet. Jeg forklarede, at jeg havde foretaget et køb, hvilket meddelelserne på skærmen havde bekræftet. Kontrolløren kunne godt se, at applikationen havde netværksproblemer, og hun ville stå af sammen med mig på Flintholm og se nærmere på den. Hun forklarede, at der indimellem er netværksproblemer, og mens vi stod af metrotoget, forklarede jeg, at jeg havde haft problemer med mit rejsekort, før jeg købte billetten på mobilen, og at jeg havde været nødt til at ændre rejseplaner, som følge af signalfejlen på S-togene. Både kontrolløren, mig selv og en passager, der stod af samtidig med os, morede os lidt

over den besværlige situation og det kaos, som signalfejlen på S-togene generelt havde medført den dag.

Kontrolløren og jeg ventede kort på perronen. Hun forsøgte at trykke på pilen tilbage til menuen, men der var ikke længere nogen reaktion, udover at "ventecirklen" kørte rundt. Hun viste forståelse og sagde, at hvis mit rejsekort ikke virkede, og mobilnettet fejlede, så havde jeg ikke rigtig haft andre muligheder. Da skærbilledet på mobilen fortsat ikke ændrede sig, meddelte hun dog til sidst, at hun var nødt til at udstede en kontrolafgift. Hun sagde, at jeg skulle kontakte Metro Service, og at afgiften sandsynligvis ville blive annulleret, når der var tale om netværksfejl. Hun ville skrive min forklaring ned om både rejsekortet og applikationen for at bakke min forklaring op. Jeg takkede, tog imod afgiften og skyndte mig på arbejde. Jeg var meget uforstående over for, at skærbilledet ikke havde været bevis nok for købet, idet det tydeligt fremgår, at bestillingen er modtaget og billetten udstedes. For en sikkerheds skyld gemte jeg derfor et skærbillede af meddelelsen på applikationen (bilag 2).

Jeg klagede skriftligt til Metro Service samme dag og vedhæftede skærbilledet, men i brev af 11. april 2014, der vedlægges som **bilag 4**, har Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til rejsereglerne for SMS-billetter, hvorefter billetten skal være modtaget inden påstigning. Der henvises i den forbindelse til hjemmesiden www.1415.dk.

Hjemmesiden www.1415.dk er en anden billetudbyder på markedet. De rejseregler, der henvises til på hjemmesiden gælder for mobilbilletter, mobilklippekort eller mobilperiodekort købt via SMS på telefonnummeret "1415" eller direkte på hjemmesiden www.1415.dk.

For køb af mobilbillet via SMS og køb direkte på hjemmesiden fremgår det blandt andet af de nævnte rejseregler, at billetten modtages som SMS, og at *"billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro."*

Det er med henvisning til dette vilkår, at Metro Service har pålagt og efterfølgende opretholdt kontrolafgiften, som nærværende klage drejer sig om.

Anbringender

Det gøres overordnet gældende, at der var indgået en gyldig aftale om køb af elektronisk billet.

Herudover gøres det gældende, at aftalen ikke omfatter et vilkår om, at ordrebekræftelse skal være modtaget for aftalen er gyldig.

Det gøres subsidært gældende, at opretholdelse af kontrolafgiften under alle omstændigheder er urimelig.

Mine anbringender er opdelt i følgende afsnit:

1. Bindende aftale om køb af billet
2. Tilsidesættelse af standardvilkår
3. Opretholdelse af kontrolafgiften er urimelig

1. Bindende aftale om køb af billet

Spørgsmålet om, hvornår der er indgået en aftale, reguleres grundlæggende af aftalelovens § 1, der fastslår, at tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. I almindelighed forstås en aftale derved som et tilbud, der er accepteret af den, til hvem det er rettet. Denne grundsætning gælder, uanset hvilket medie der benyttes ved aftaleindgåelsen, fx et fysisk papir, en e-mail, en sms eller - som i dette tilfælde - en mobil-applikation.

Det betyder, at hvis en erhvervsdrivende tilbyder en vare eller tjenesteydelse til en bestemt pris, er dette tilbud bindende for denne. Accepterer forbrugeren tilbuddet ved at tilkendegive, at denne ønsker at købe varen, er der indgået en endelig og bindende aftale mellem de to parter. Efter et tilbud er fremsat, består der således et haltende retsforhold, hvor tilbudsgiveren er forpligtet, og modtageren ved at afgive accept kan vælge at indgå aftalen.

Tilbud og accept er således de helt grundlæggende betingelser for indgåelse af en bindende aftale, og der stilles ikke derudover et krav om modtagelse af en særlig form for bekræftelse. En aftale er indgået, når accepten er kommet frem til tilbudsgiveren.

Varer, der udbydes eller udstilles til en bestemt pris, skal opfattes som bindende tilbud, medmindre det fremgår af tilbuddet eller særlige omstændigheder medfører, at der er tale om en opfordring til at fremsætte tilbud. Dette udgangspunkt gælder også for elektronisk fremsatte tilbud. I den fællesnordiske vejledning beskriver Forbrugerombudsmanden reglerne for markedsføring og salg via internettet. Det fremgår heraf i afsnit om aftaleindgåelse:

“6.3.1. Ved forbrugerens accept af tilbud i internetbutikker, indgås der en bindende aftale mellem parterne.(...)”

Via applikationen tilbydes billetter til et forskelligt antal zoner og en bestemt pris. Applikationens udbyder, DSB, er altså tilbudsgiver i nærværende sag, og udvalget af billetter er bindende tilbud. Ved at vælge en billettype og acceptere købet er der således indgået en bindende aftale om køb af billet til den pågældende pris. Bilag 2 og 3 dokumenterer, at accepten var kommet frem til tilbudsgiveren, og at det ikke længere var muligt at trække købet tilbage. Bilag 3 advarer ligefrem mod, at der allerede er registreret et køb, og at der er risiko for dobbeltkøb.

Det gøres således gældende, at der var indgået en bindende aftale om køb af billet, allerede da jeg accepterede købet på applikationen, og kontrolafgiften skal som følge heraf annulleres.

2. Tilsidesættelse af standardvilkår

Metro Service har afvist, at der forelå en gyldig aftale, og har henvist til rejseregler vedrørende mobilbilletter købt via www.1415.dk, hvorefter det kræves, at der er modtaget en bekræftelse i form af SMS inden påstigning. I den senere kommentar til Ankenævnet har Metro Service endvidere henvist til Metroens rejseregler, hvor det fremgår, at en mobilbillet skal være købt og modtaget på mobiltelefonen før påstigning. Spørgsmålet er derfor, om de vilkår, der er henvist til kan anses som en del af aftalen.

Standardvilkår skal være affattet klart og forståeligt, og usædvanlige og byrdefulde vilkår skal være særligt fremhævet eller gengivet i forbindelse med aftaleindgåelsen. Når der anvendes standardvilkår, stilles der generelt meget strenge krav for, at mere byrdefulde vilkår, og vilkår der afviger fra almindeligt gældende retsgrundsætninger, kan anses for aftalt mellem parterne. Ved

uklarheder gælder den generelle fortolkningsregel, hvorefter uklarheder skal fortolkes imod affatteren. Kravene til affattelse og fremhævelse af sådanne vilkår er særligt skærpet, når den ene part er forbruger.

I den fællesnordiske vejledning beskriver Forbrugerombudsmanden reglerne for markedsføring og salg via internettet. Følgende afsnit fremgår vedrørende aftalevilkår:

"6.1.7. Aftaleindgåelsen bør være sådan indrettet, at forbrugeren skal arbejde sig gennem aftalevilkårene for at komme videre i aftaleindgåelsen, fx ved at "scrolle" ned over vilkårene. Alternativt kan aftalevilkårene præsenteres via et link. Uanset fremgangsmåden skal forbrugeren aktivt acceptere aftalevilkårene, fx ved at klikke af i en boks. En sådan boks må ikke være udfyldt på forhånd."

Det af Metro Service påberåbte vilkår stiller krav om en særlig ordrebekræftelse, før aftalen kan anses for at være gyldig. Dette afviger fra almindeligt gældende retsgrundsætninger og vedtagelse forudsætter, at vilkåret har været særligt fremhævet og accepteret.

Det skal først og fremmest gøres gældende, at de nævnte rejseregler og det pågældende vilkår fra hjemmesiden www.1415.dk ikke finder anvendelse i denne sag, allerede fordi, at der ikke er tale om en mobilbillet købt via denne hjemmeside eller af den omfattede type. Den omhandlede mobilbillet er købt via DSBs applikation, og billetter købt med denne applikation modtages ikke som SMS men i selve applikationen.

Ved bestilling af billetter via DSBs applikationen er der på intet tidspunkt en henvisning til hjemmesiden www.1415.dk eller på nogen måde fremhævning af vilkåret om, at billetten skal være modtaget på en bestemt måde inden påstigning.

Tilsvarende er Metros rejseregler hverken fremhævet eller henvist til i forbindelse med billetkøb via DSB applikationen. Først i kommentaren til Ankenævnet henviser Metro Service til et link, hvor rejsereglerne kan læses. Her fremgår det afslutningsvist: *"Rejsereglerne fås på de fleste Metrostationer eller ved henvendelse til Metro Kundeservice"*. Henset til Forbrugerombudsmandens indstilling (afsnit 6.1.7 fremhævet ovenfor) og til de generelt skærpede krav for fremhævelse af standardvilkår, er det langt fra tilstrækkeligt, at rejsereglerne er tilgængelige for de rejsende, hvis de henvender sig på eget initiativ.

Det gøres således gældende, at de af Metro Service påberåbte vilkår ikke kan anses for omfattet af den indgåede aftale. Som følge heraf bør Metro Services begrundelser for opretholdelse af kontrolafgiften tilsidesættes, og kontrolafgiften skal annulleres.

3. Opretholdelse af kontrolafgiften er urimelig

Såfremt Ankenævnet mod forventning når til det resultat, at der ikke var indgået en gyldig aftale om køb af billet, gøres det gældende, at opretholdelse af kontrolafgiften er urimelig.

Ifølge aftalelovens generalklausul i § 36 kan en aftale ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Der skal tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

For så vidt angår forbrugerforhold er generalklausulen udvidet med aftalelovens § 38 C med det formål at yde særlig beskyttelse til forbrugerne. § 38 C fastslår, at § 36 kan anvendes, såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende.

Endelig skal reglerne om urimelige aftalevilkår ses i sammenhæng med markedsføringslovens generalklausul (§ 1), der fastslår, at erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.

Metro Service har i tidligere afgørelser gjort gældende, at de ikke forholder sig til, hvorvidt der er handlet i god tro eller ej. Under henvisning til de ovenfor nævnte bestemmelser, der er helt grundlæggende ved enhver aftalefortolkning og for erhvervsdrivendes adfærd, gøres det imidlertid overordnet gældende, at det er nødvendigt at forholde sig til forhold ved aftalens indgåelse foruden aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

I kommentaren til Ankenævnet, og i flere af de tidligere offentliggjorte afgørelser, afholder Metro Service sig heller ikke fra at lægge vægt på det, der efter deres opfattelse er ond tro. Her henvises generelt til måden, hvorpå der fremføres argumenter, og konkret til den sammenfattende bemærkning: *"Vi må således fastholde, at klager har haft rig mulighed for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen blev påbegyndt."*

Metro Service lægger vægt på, at jeg kunne have erhvervet en billet i billetautomaterne på Forum station, eller at jeg kunne have ringet til en operatør fra de gule opkaldspunkter på stationen. Det skal i den forbindelse gøres gældende, at meddelelserne fra applikationen (bilag 2 og 3) på ingen måder gav mig grund til at betvivle, at jeg havde købt en billet – tværtimod. Allerede derfor faldt det mig ikke ind at søge hjælp eller at erhverve endnu en billet.

Herudover gøres det gældende, at de rejsende skal kunne have tillid til de godkendte billetudbydere på markedet, og at det er urimeligt og i strid med god markedsføringsskik at kræve, at alene forbrugeren garderer sig imod netværksfejl eller lignende uforskyldte fejl. Metro Service fastholder, at dette er en forudsætning for selvbetjeningssystemet i Hovedstadsområdet, men det gøres hertil gældende, at Metro Service ikke kan holde forbrugerne ansvarlige for samtlige brister i systemet uden hensyntagen til øvrige omstændigheder.

Det bemærkes, at jeg ikke kunne annullere købet, og såfremt jeg havde gennemført en dobbeltbestilling, ville jeg ikke kunne løfte bevisbyrden for, at jeg ikke havde anvendt begge billetter og således få pengene retur. Det gøres derfor gældende, at det er urimeligt, at man uforskyldt risikerer at betale dobbelt for at anskaffe sig en billet, og ellers vil blive pålagt en kontrolafgift.

Uanset om der var netværksfejl den pågældende dag eller ej, gøres det gældende, at applikationens meddelelser (bilag 2 og 3) havde vildledende karakter, idet de utvetydigt meddelte at min accept af bestilling var modtaget.

Ankenævnets afgørelsesdatabase efterlader et indtryk af, at der meget ofte udstedes kontrolafgifter som følge af forbrugernes misforståelser af meddelelserne fra fx DSB's applikation. Metro Service kunne med lethed rette henvendelse til udbyderne, i dette tilfælde DSB, for at få ændret teksten og rette op på de nuværende uklarheder, der bidrager til misforståelserne. Endvidere burde Metro

Service have sørget for, at Metros egne rejseregler er fremhævet og/eller henvist til i direkte forbindelse med forbrugernes billetkøb. I stedet drager Metro Service økonomisk gevinst af de vildledende meddelelser og de skærpede vilkår, uanset at de er vidende om problemet, og at de uden større indsats kunne sikre sig, at denne vildledning blev undgået.

Henset til det samlede forløb og omstændighederne omkring købet er det således urimeligt at opretholde kontrolafgiften, og som følge heraf bør kontrolafgiften annulleres.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at de ikke har modtaget meddelelse fra Unwire om, at der den pågældende dag skulle have været fejl hos nogen af teleoperatørerne,

at sagen er undersøgt i Unwire-systemet (det system, der registrerer alle mobile købsforsøg og leverer sms-billetter), og at intet fremkommer, når der søges på det af klageren oplyste mobilnummer,

at det af reglerne for benyttelse af sms-billetter under Rejseregler på <http://www.1415.dk/rejseregler> fremgår, at:

Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens gyldighedstid, der skrives på Mobilbilletten. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller metro før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel. Efter Mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt indenfor gyldighedsområdet så længe man ikke skifter undervejs. Hvis du køber både billet og cykelbillet, er det billetten, der bestemmer gyldighedstiden.

At tilsvarende fremgår af Metroens rejseregler på file:///C:/Users/gni/Downloads/Rejseregler_2014_DK_printversion.pdf:

Særligt for mobilbilletter

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen.

At i en situation hvor det ikke er muligt at tjekke ind med sit rejsekort eller anskaffe sig en sms-billet, ville det have været muligt at erhverve sig billet eller klippekort i en af de to opsatte billetautomater på Forum st. Billetter og klippekort kan købes med kontanter eller betalingskort,

at de for god ordens skyld har tjekket kontrolrummets logbog for eventuelle fejlmeldinger af RVM'en (maskinen der benyttes til optankning på Rejsekort) på Forum st., men der ikke er noteret noget om, at denne ikke skulle have været fejlmeldt,

at de ligeledes har undersøgt check-ind standerne på Forum st., og fået bekræftet, at de alle virkede,

at klager således har haft rig mulighed for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen blev påbegyndt,

at der på alle metrostationer er gule opkaldspunkter, som giver passageren direkte kontakt til en operatør i Metro Services kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen, herunder zone- og billetspørgsmål. Den pågældende operatør kan også assistere/rådgive med alternative løsninger, måtte der være problemer med at få tjekket ind på sit rejsekort, anskaffe sms-billet eller købe klippekort/billet på stationer,

at Metro Service har talt med Rejsekort, som har kunnet oplyse, at den seneste foretagne rejse (før den 14. marts 2014) var den 12. marts 2014, hvorefter saldoen på klagerens rejsekort var kr. 47,06,

at næste transaktion på Rejsekortet var, da klager optankede 200,00 kr. på Flintholm st. den 14. marts 2014, kl. 15:54. Efter denne produkthandling var klagers saldo på rejsekortet på 247,06 kr.,

at der således ikke har været tale om, at klager havde optanket et beløb, som endnu ikke var registreret, som det er anført i klagers seneste henvendelse til Ankenævnet:

Jeg arbejder som [redacted] ved Flintholm station. De fleste dage i ugen cykler jeg, men indimellem tager jeg S-tog fra Enghave station. Jeg anvender normalt rejsekort til mine rejser i Hovedstadsområdet. Denne morgen kunne rejsekortstanderen dog ikke godkende mit check-in - tilsyneladende fordi min seneste overførsel til kortet var sket inden for kort tid og således endnu ikke var registreret. For god ordens skyld bemærkes det, at det mislykkede check-in foregik på Enghave station, hvilket også blev noteret senere af kontrolløren, jf. bilag 1, og ikke på Forum station som ellers antaget af Metro Service i deres kommentar til Ankenævnet af 19. maj 2014.

At Metro Service er meget villig til at genoptage sagsbehandlingen, hvis klager selv fremskaffer købshistorikken. Dette kan gøres via www.1415.dk -> vælge *Mine bestillinger* -> taste mobilnummeret -> og herefter den kode, der bliver fremsendt som sms, samt

At reglerne er de samme, uanset om billetten er købt som sms sendt til 1415 eller via applikationen. Det vil sige, at billetten **skal** være modtaget på mobilen inden påstigning.

Hertil har klageren anført:

"Først efter modtagelsen af bekræftelsen blev jeg opmærksom på, at der kan gå nogle timer, før optankningen er registreret. Da jeg forsøgte check-in på Enghave st. blev det bekræftet, at optankningen ikke kunne nå at gå igennem.

Jeg vil gerne understrege, at forklaringen vedrørende rejsekortet i øvrigt kun er medtaget i klagen for at skabe et grundigt billede af, hvordan forløbet var den morgen, og hvad mine muligheder var. Som nævnt i klagen er det min opfattelse, at Metro Service skal vurdere alle omstændighederne både før, under og efter købet. Men jeg må vist for god ordens skyld gøre det klart, at klagen omhandler netværksfejl på Mobilbillet-app'en, som ejes af DSB i samarbejde med bl.a. Metro-selskabet. (Helt præcise navn er "Mobilbilletter Hovedstaden applikationen".)

Derudover skal jeg igen påpege, at køb af *mobibilletter* med den omhandlede app **intet** har at gøre med køb af *SMS*-billetter via www.1415.dk. Det er altså ukorrekt, når Metro Service henviser til reglerne på den nævnte hjemmeside. Det er muligt, at reglerne er ens, men det har Metro Service fortsat ikke kunnet dokumentere.

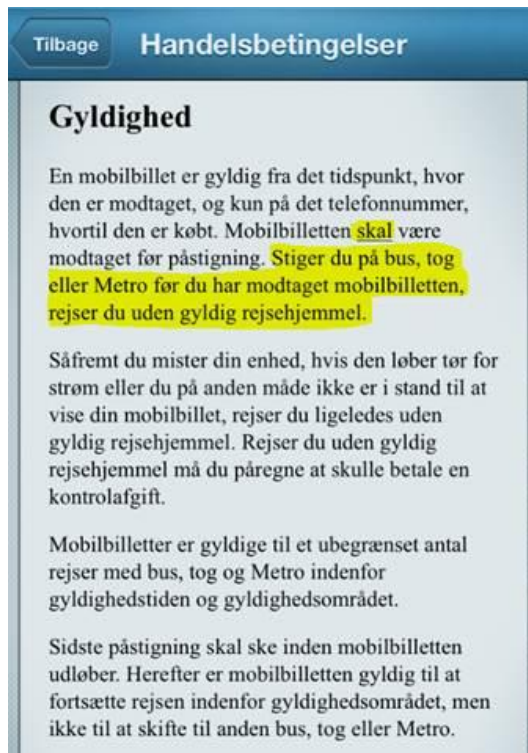
Eftersom jeg aldrig har handlet via www.1415.dk, som før denne klage var helt ukendt for mig, vil hverken jeg eller Metro Service selvsagt kunne fremskaffe en købshistorik via denne hjemmeside. Uanset om der kan fremskaffes en købshistorik eller ej, bør der dog tages stilling til påstandene i mit indlæg af 2. juni 2014.

Jeg stiller mig meget uforstående over for Metro Services kommentarer, der efter min opfattelse hverken forholder sig til påstandene i mit tidligere indlæg, eller indeholder nogen gyldig begrundelse for at opretholde kontrolafgiften. Metro Services vedholdende henvisninger til irrelevante oplysninger om mit rejsekort og til den irrelevante hjemmeside www.1415.dk må være udtryk for mangel på gyldige argumenter."

Hertil har Metro Service anført:

"Reglerne for brug sms-billet er de samme, uanset om der købes billet via 1415 eller via APP.

For at foretage køb via APP'en er det et krav, at handelsbetingelserne accepteres, og under disse handelsbetingelser står der i afsnittet **Gyldighed** blandt andet:



Klager har accepteres handelsbetingelserne, herunder at mobilbilletten skal være modtaget inden påstigning.

Ved billetteringen kunne der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, og vi har heller ikke efterfølgende kunnet se den pågældende billet, som klager oplyser at have anskaffet.

På baggrund af ovenstående fastholdes det, at klager ikke på forlangende har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fortsat mener, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag – særlig henset til at klager selv har accepteret handelsbetingelserne for brug af mobilbilletter. ”

Hertil har klageren anført:

”Det er godt at se, at betingelserne nu er blevet præciseret i handelsbetingelserne for mobilbilletter via applikationen.

Jeg vil dog gerne gøre Ankenævnet opmærksom på, at den fremhævede tekst modtaget fra Metro Service er et uddrag af handelsbetingelserne i applikationens version 1.6, hvilken opdatering var tilgængelig i AppStore den 6. august 2014.

Vedhæftet er skærmbillede, der viser, at opdateringen bl.a. indeholdt diverse justeringer og fejlrettelser.

Jeg kontrollerede handelsbetingelserne i applikationen, efter jeg modtog det oprindelige afslag på min klage, og på det tidspunkt var teksten ufuldstændig og blandet med symboler, hvilket gjorde teksten svær at læse.

Endelig henleder jeg opmærksomheden på, at denne klage uanset hvad handler om, at meddelelsen i bilag 2 er en bekræftelse, der kunne fremvises som rejsehjemmel, og at meddelelserne i bilag 2 og 3 i hvert fald på det tidspunkt (også med de dagældende handelsbetingelser) gav mig grund til at tro, at jeg havde købt rejsehjemmel.”

Skærbilledet så således ud:



SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har spurgt klageren om, hvordan hun kom fra Enghave st. til Forum st. Klageren har den 10. oktober 2014 svaret følgende:

”Jeg hoppede på bus 3A, der ankom lige da jeg kom op fra S-tog stationen. Den var stopfyldt pga. signalfejlen og togforsinkelserne den dag, men jeg holdt mobilen frem til chaufføren, der vinkede mig ind sammen med de andre. Jeg gik ud af applikationen og lagde mobilen i lommen med det samme, fordi vi stod så tæt, og jeg kiggede først på applikationen igen, da kontrolløren steg på metroen.”

Sekretariatet har spurgt Metro Service om, hvordan de af klageren accepterede handelsbetingelser så ud, den pågældende dag (14. marts 2014).

Metro Service har den 22. oktober 2014 svaret følgende:

”Der var ikke fejl i informationen i handelsbetingelserne, men vi anerkender en mindre uhensigtsmæssighed, der bestod i, at Æ, Ø og Å var erstattet af andre tegn. Dette blev rettet ved opdateringen, som klager selv henviser til.

Det skal pointeres, at der **IKKE** i forbindelse med denne opdatering er rettet i selve teksten i afsnittet der omhandler gyldighed.

I afsnittet **Gyldighed** (indsat nedenfor) har vi markeret de bogstaver, som på daværende tidspunkt var erstattet af andre karakterer.

Gyldighed

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.

Såfremt du mister din enhed, hvis den løber tør for strøm eller du på anden måde ikke er i stand til at vise din mobilbillet, rejser du ligeledes uden gyldig rejsehjemmel. Rejser du uden gyldig rejsehjemmel må du påregne at skulle betale en kontrolafgift

Vi finder dog ikke, at disse "andre tegn" ville have gjort teksten umulig hverken at læse eller forstå.

Eksempelvis sætningerne:

- ❖ Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning.
- ❖ Stiger du på bus, tog eller Metro før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.
- ❖ Rejser du uden gyldig rejsehjemmel må du påregne at skulle betale en kontrolafgift."

Tidligere handelsbetingelser:

Handelsbetingelser for Mobilbilletter Hovedstaden applikationen

Version 1.10

Handelsbetingelser for Mobilbilletter Hovedstaden applikationen til Android og iOS-enheder (fremover blot benævnt "enhed")

Applikationen er ejet af DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053 i samarbejde med Movia, Metro, og Trafikstyrelsen.

Gyldighed

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.

Sekretariatet har endvidere spurgt klageren om hun har haft andre telefonnumre, og dette har klageren bekræftet. Herefter har det kunnet konstateres, at billetbestillingen figurerer på det tidligere nummer den 14. marts 2014 som udført kl. 08:14, men bestillingen er ikke blevet gennemført, og efter 2 timer rinder teksten i applikationen ud.

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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

"Mobilbilletter

Gyldighed

Mobilbillet kan bruges i Hovedstadsområdet. Gyldighedstiden er den samme som for almindelige billetter. Det er billettens gyldighedstid, der skrives på Mobilbilletten. Billetten er gyldig fra det tidspunkt, der er anført som gyldig fra, og udløber på det tidspunkt, der er anført som udløber. Efter Mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt indenfor gyldighedsområdet så længe man ikke skifter undervejs. Hvis du køber både billet og cykelbillet, er det billetten, der bestemmer gyldighedstiden.

Ved tilkøbsbilletter gælder det at hvis du for eksempel har en Mobilbillet til 2 zoner, og skal rejse i 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden den første Mobilbillet udløber, og i det område, hvor den er gyldig.

.....

Køb af Mobilbillet via applikation

Mobilbilletter kan købes via en applikation (også kaldet app) til iPhone og Android-telefoner. Applikationen kan hentes gratis i Apples App store eller på Android Market, og skal installeres på telefonen. Ved første opstart registreres telefonnummeret og gemmes til fremtidige køb. Man skal registrere telefonnummeret fra den telefon applikationen er installeret på, der sendes en éngangskode til telefonnummeret, der sikrer dette.

En billet i applikationen bestilles ved at angive et antal zoner eller en slutdestination for rejsen. Applikationen bruger telefonens indbyggede GPS til

at finde den zone man starter fra. Man kan kun bestille Mobilbilletter fra den zone man befinder sig i – dog kan man, hvis man er i nærheden af en zonegrænse, selv vælge hvilken zone man vil starte fra. Hvis man befinder sig i nærheden af en station med dobbeltzone, kan man også vælge denne som startzone. Man skal starte sin rejse i den zone man vælger.

Ved lanceringen kan man bruge en række danske og udenlandske betalingskort til betaling i app'en. Kortoplysninger kan gemmes til fremtidige køb, når de er indtastet første gang, de gemmes hos DIBS (der formidler betalingskort-betalinger for os, de er certificeret af Nets), og er ikke synlige for trafikelskaberne. Kunden får adgang til dem ved fremtidsige køb ved at indtaste en kode som vælges når kortet registreret. Bemærk koden er ikke det samme som PIN-koden, og heller ikke den samme som for gemte kort på 1415.dk. Billetten leveres direkte i applikationen, og sendes ikke på SMS. For at vise billetten, skal applikationen åbnes. Gyldige billetter vises automatisk, og kan ellers findes under menupunktet "Billetter" – et lille tal i hjørnet af menupunktet viser om der er gyldige billetter.

Det er kundens ansvar at kunne fremvise en billet på telefonen. Hvis telefonen er ødelagt eller løbet tør for strøm, gives en kontrolafgift. Hvis applikationen slettes fra telefonen, kan den installeres igen. Gyldige billetter købt på samme telefonnummer vil blive indlæst igen, hvis applikationen installeres igen.

Du kan købe følgende Mobilbilletter via 1415-app'en:

- almindelig billet til voksne og børn
- tilkøbsbillet
- cykelbillet
- 24 timers-billet
- City Pass (til 24 og 72 timer)
- DSB1' tillæg
- evt. kampagnebilletter
- klippekort

I applikationen kan du under "Billetter" se din seneste rejsehistorik.

En Mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er bestilt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende Mobilbilletter. Overtrædelse medfører politianmeldelse af afsender og modtager af billetten samt udstedelse af kontrolafgift for modtager.

Pris

Mobilbilletter koster det samme som almindelige billetter plus almindelig SMS takst ved køb via SMS og datatrafikafgift ved køb via mobilt internet og internet.

Ombytning eller ændring

Mobilbilletter kan ikke ombyttes eller ændres.

Refusion

Mobilbilletter købt via 1415 og 1415.dk kan ikke tilbagebetales, fordi de er købt til øjeblikkelig forbrug. Billetter købt i forsalg via www.1415.dk kan tilbagebetales indtil 24 timer før gyldighed ved henvendelse til kundecentret.

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 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."

Det fremgår af markedsføringslovens § 1, at erhvervsdrivende omfattes af denne lov skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser. Det fremgår af § 2, at loven finder anvendelse på privat erhvervsvirksomhed samt på offentlig virksomhed, i det omfang der udbydes varer og tjenesteydelser på markedet.

Den konkrete sag:

Det er et grundvilkår for rejse med kollektiv transport i Danmark, at passagerens billet er betalt, inden rejsen påbegyndes. Dette vilkår er ikke et urimeligt kontraktvilkår, og der er intet grundlag for at tilsidesætte vilkåret hverken efter aftalelovens § 36 eller andre retsregler.

Imidlertid blev billetten af en eller anden årsag ikke leveret, og klageren er ikke debiteret for billetens pris. Det var desuden anført på telefonens display, at betalingen endnu ikke var gennemført.

Ifølge Metroens dagældende rejseregler (der er udstedt med hjemmel i lov om jernbaner og bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010) og de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet skal mobilbilletten være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Denne regel fremgår desuden i handelsbetingelserne i applikationen, som brugeren accepterer inden hvert køb ved aktivt at krydse af i boksen: *"Jeg accepterer handelsbetingelserne"*.

Klagerens påstand om, at aftalevilkårene (handelsbetingelserne) ikke var en del af aftalen, kan således ikke tages til følge.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun bestilte mobilbilletten og derefter fik oplysning om forsinkelser på S-togsnettet, hvorefter hun steg om bord på buslinje 3A, selv om hun vidste, at mobilbilletten endnu ikke var modtaget på telefonen.

Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren, at hun efter busturen valgte at stige om bord på metroen uden at undersøge telefonen yderligere og dermed uden at sikre sig at være i besiddelse af en gyldig billet. Hun steg herefter i strid med rejsereglerne om bord på metroen uden at have betalt for rejsen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klageren anvendte efter det oplyste betalingskort til at tanke sit rejsekort op om eftermiddagen, og det må antages, at hun havde dette kort på sig om morgenen og kunne have anvendt dette til køb af en almindelig billet i en billetautomat på metrostationen, inden hun steg om bord på metroen.

Der har herefter ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Parterne bag mobilbilletsystemet henstilles til at ændre beskeden til slutbrugeren, således at det tydeliggøres, at systemet ikke er i gang med at udstede en billet, og at det præciseres i de tilfælde, hvor bestillingen ikke går igennem, hvad dette skyldes. Det er endvidere urimelig lang tid, at der i op til 2 timer står samme besked i applikationen.

Det bør endvidere understreges, at hvis der ikke leveres en mobilbillet, må man ikke stige på bus, tog eller metro. Den tekst, som figurerede i klagerens tilfælde, gav hende det fejlagtige indtryk, at

der intet var i vejen med bestillingen af den første billet, og at hun ville modtage denne inden for kort tid.

Spørgsmålet om markedsføringsloven er tilsidesat henhører under Forbrugerombudsmanden og falder uden for ankenævnets kompetence.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnensformand