

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0223

Klageren: XX på vegne af datteren YY
2400 Kbh. NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på Metroen

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service, der 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 750 kr., som klagerens datter blev pålagt den 7. april 2024 i forbindelse med en metrojæse fra Østerport st. til Nørrebro Runddel st.

Kort over metrolinjerne:



Ifølge klageren havde datteren været til en fest i Søborg, hvorfra hun kørte i S-tog med venner retur mod Østerport st. På denne rejse var hun checket med ind under en venindes Rejsekort. De skiltes på Østerport st., og klagerens datter skulle resten af vejen hjem følges med en anden veninde mod deres fælles slutdestination, Nørrebro Runddel st.

Pigerne havde ringet og fortalt deres forældre om, hvornår de ville ankomme, eftersom det var midt om natten. Datteren forsøgte forgæves fra Østerport st. at købe en mobilbillet i DOT-appen to gange, men købet gik ikke igennem. Hun havde ikke sit Rejsekort med, da de skulle aflevere deres tasker i garderoben til festen, og hun ville ikke risikere at have for meget af værdi i tasken. Da det var vigtigt, at datteren fulgtes med vennerne hjem i Metroen, måtte hun rejse uden billet.

Billetloggen viser, at datteren forsøgte at købe billet kl. 02:26:24 og kl. 02:26:57, og at søgningen foregik med telefonens lokationsbestemmelse fra Vibenshus Runddel st.

Da klagerens datter ikke kunne vise nogen rejsehjemmel ved den efterfølgende kontrol i Metroen, blev hun efter Skjolds Plads pålagt en kontrolafgift kl. 02:28:17.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften til datteren og skrev:

„

Min datter på 17 år fulgtes med den gruppe af venner og veninder hun skulle følges hjem med natten mellem den 6. Og 7. April efter efterskolefest.
Hun orienterer efter aftale med mig om, hvad tid hun ankommer til Nørrebro st.
Da hun vil betale sin billet via DOT appen virker hendes to forsøg på køb af metro billet ikke. Hun forsøger to gange, men er også som aftalt nødt til at følge med hendes gruppe, der alle hver især har aftaler med forældre, der venter ved de respektives endestation.
Hun kan derfor ikke nå at købe en SMS billet- endsige ville hun vide, hvilken zoner hun skulle rejse fra og til eller antal eller løbe op for st købe i billet automat.

Hun kører derfor med Metro i god tro om, at hun vil kunne få dot suppen til at virke, at det blot drejer sig om at forsøge igen og igen.

Dagen før havde appen virket fint.

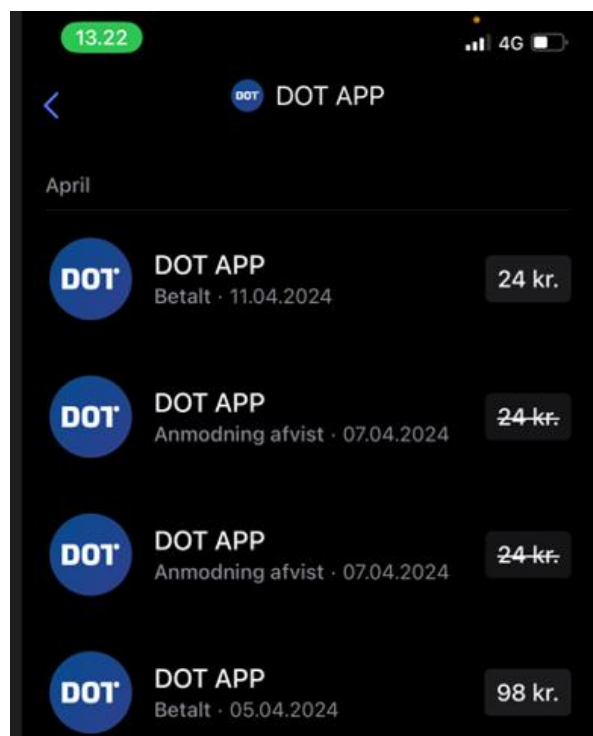
Hun får en kontrol afgift. Stewarden vil gerne se om min datter havde penge på sin konto, men netbank var lukket på det tidspunkt i Skjern Bsnk.

Men der var dækning og penge på hendes kort. Det jsn dokumenteres.

Hvorfor virkede hendes to forsøg på at betale sin metrobillet via Dotappen kke?

Konsekvensen er dyr...og ikke rimelig, når hun faktisk ærligt og redeligt forsøger at købe gyldig metrobillet med Metros udbyder af billet salg.

„ Vedhæftet dokumentation for to forsøg på at betale 24,- kr.



„

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med denne formulering:

”

Jeg har nu undersøgt din datters sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde jer at annullere afgiften, da den er korrekt udstedt.

Din datter [redacted] har modtaget en kontrolafgift, idet hun ikke kunne fremvise gyldig billet under billettering i Metroen.

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende at skulle modtage en kontrolafgift når man har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Derfor er det også vigtigt for mig at understrege, at vi som trafikelskab er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og det kan vi kun gøre, hvis der er opstillet helt klare linjer.

Det er grunden til at vi ikke har mulighed for at medtage kundens intention eller rejsehistorik i vores vurdering af, om en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om der kan fremvises den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser.

Hvis [redacted] har oplevet problemer med at gennemføre køb i DOT billetter appen, kan det nogle gange er det et spørgsmål om at metroen befinder sig under jorden, hvilket naturligvis påvirker telefonens signal. Det kan derfor være værd at sikre sig billetten inden man går ned til perronen, i stedet for at forsøge at købe den lige inden påstigning.

Er hun i tvivl eller har hun spørgsmål til os under hendes rejse, kan hun altid kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer. Her er hun blandt andet meget velkommen til at spørge hvilke zoner hun skal bruge på sin rejse. Hun kan også benytte rejseplanen.dk.

Hvis ikke hun kan gennemføre køb igennem DOT-billetter appen, skal hun købe sin billet på anden vis. Dette kan gøres igennem DSB-billetter app, SMS-billet, Rejsebillet appen, kontantbillet fra en billetautomat eller ved at benytte et rejsekort. Jeg kan godt læse ud fra din henvendelse, at du beskriver at [redacted] ikke havde tid til at købe en billet på anden vis, men det er desværre passagerens ansvar at sikre sig en gyldig rejsehjemmel, inden påstigning. Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift. Du kan læse mere om de landsdækkende rejseregler [her](#).

”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Log fra klagerens datters forsøg på køb i billet-app:

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Maj 2024 - 18:32:36
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Apr 2024 - 16:38:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Apr 2024 - 02:26:57
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Apr 2024 - 02:26:24
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Apr 2024 - 17:15:48
● Gennemført	Billet oprettet	Relationsrejse (136 - 02)	Se detaljer	Kunden	05 Apr 2024 - 15:33:30

Ordreinformation
Billettinformation

Billett information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1002
BILLETNUMMER: 1584104302V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 7
BILLETSTATUS: bestilt	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033
BILLET GYLDIG FRA: 07 Apr 2024 - 02:26:24	SØGEMETODE FRA: Min lokation (55706287, 12563998): Vibenshus Runddel St. (Metro) (02)
BILLET GYLDIG TIL: 07 Apr 2024 - 03:41:24	SØGEMETODE TIL: Stop: Nørrebro St. (02)
PRIS: 24,00 kr.	

Ordreinformation
Billettinformation

Billett information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1002
BILLETNUMMER: 1617023702V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 7
BILLETSTATUS: bestilt	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033
BILLET GYLDIG FRA: 07 Apr 2024 - 02:26:57	SØGEMETODE FRA: Min lokation (55706287, 12563998): Vibenshus Runddel St. (Metro) (02)
BILLET GYLDIG TIL: 07 Apr 2024 - 03:41:57	SØGEMETODE TIL: Stop: Nørrebro St. (02)
PRIS: 24,00 kr.	

Ordreinformation
Billettinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passager	Pris
● bestilt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 07 Apr 2024 - 02:26:24	ORDRE PRIS: 0,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: 1584104302	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
BETALINGSMETODE: MobilePay	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 0,00 kr.
MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: ccea169-ce3e-4697-b041-23748f017201	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig
OVERFØRT: Ordre ikke overført	

Ordreinformation
Billettinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passager	Pris
● bestilt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 07 Apr 2024 - 02:26:57	ORDRE PRIS: 0,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: 1617023702	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
BETALINGSMETODE: MobilePay	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 0,00 kr.
MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 21ae88e6-9613-48de-84da-bd5534d08e6c	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig
OVERFØRT: Ordre ikke overført	

Kontrollørens logning i PDA (udstyr) den elektroniske kontrolafgift:

”

```
<FeeDate>2024-04-07T02:28:17.5830000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Skjolds Plads</StationFrom>
<StationTo>Nørrebro</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Løbet tør for strøm</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" />
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" />
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" />
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText/>
<TicketPhoto1/>
<TicketPhoto2/>
<TicketPhoto3/>
<IdentificationType>Intet forevist</IdentificationType>
```

Anden relevant log/data/oversigt:

Udtalelse fra Netcompany til Metro Service:

Jeg kan ikke se, at der skulle have været noget galt i appen i det pågældende tidsrum.

Når jeg slår de to ordrer op hos MobilePay, så står de markeret som "cancelledBySystem". Det samme gælder for den som du bemærkede, ikke var til stede i skærmbilledet.

Dette betyder at MobilePay systemet (ikke brugeren) har annulleret ordren. Per deres egen beskrivelse, så bruges denne status når der ikke har været nogen bruger interaktion i 5-10 minutter, hvorfor betalingen afsluttes.

Med denne baggrund ser jeg to umiddelbare scenarier:

- Enten har kunden bare ikke gennemført ordren af en eller anden årsag.
- Eller så har der været en fejl hos MobilePay, som har stoppet kunden fra at afslutte ordren eller har fejlagtigt afsluttet ordren førtidigt.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ikke modtog en mobilbillet på telefonen inden påstigning på Metroen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er

ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Det kan ikke med sikkerhed statueres, hvad baggrunden var for, at billetbestillingen ikke blev gennemført med levering af en billet, men ankenævnet kan ikke afvise, at det kan bero på, at klagerens datter ikke befandt sig over jorden med internetforbindelse under hele købsprocessen, hvorfor bestillingen ikke har kunnet gennemføres med en betaling via Mobilepay og afsluttes med levering af en billet i DOT-appen.

Ankenævnet baserer denne opfattelse på blandt andet, at det fremgår af billetloggen, at bestillingen blev påbegyndt på Vibehus Runddel st. (Metro) og ikke på Østerport st. efter ankomst med S- toget, der ankommer til en udendørs perron.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at ansvaret for klagerens datters manglende gyldige rejsehjemmel var overgået til Metro Service.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens datter pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om jernbaner, som også gælder for Metroen, kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. I de Fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel i Metroen, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

”Pkt. 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved