

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0413

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af billet bestilt via mobilapplikation.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede:

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. november 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle om aftenen den 8. november 2012 kl. ca. 20 rejse med metroen fra Lufthavnen til Lindevang station. Han billetterede ved hjælp af Mobilbilletterapplikationen og havde "klippet" 3 klip fra sit mobilklippekort. Klageren valgte at stige på metroen inden han havde modtaget den endelige billet, idet applikationen anførte, at billetten var ved at blive udstedt.

Ifølge klageren havde han oplevet dette før, hvor billetten plejede at blive udstedt med en lille forsinkelse, hvorfor han ikke købte en ny billet.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel åbnede han applikationen, og der vistes beskeden: "Billetten er under udstedelse". Da klageren ikke havde modtaget den endelige billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. på Lindevangen station, hvor 2 stewards var til stede. Ifølge klageren udviklede kontrolsituationen sig.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 20:30 og i en note anførte stewarden:

➤ Ikke modtaget app billet meget hidsig - ville ikke udfylde slippen og nu klager han over mig

Klageren henvendte sig efterfølgende til Metro Service og gjorde gældende, at han havde klippet tre klip via applikationen, men grundet beskeden om serverfejl ventede han på, at billetten skulle udstedes. Han gjorde endvidere gældende, at den første steward havde set meddelelsen om, at billetten var under udstedelse, men at den anden steward ingen forståelse havde for dette. Klageren efterlyste afslutningsvis de tre klip, hans billet og en undskyldning.

Den 20. marts 2013 afviste Metro Service klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt gældende regler for SMS-billettering, hvor passageren skal have modtaget den endelige billet, inden påstigning.

Udskriften fra Unwire ser således ud:

Fredag 21. december 2012 16:00
Torsdag 8. november 2012 07:45
Søndag 28. oktober 2012 17:17

4 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor	AFLEVERET
3 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor	AFLEVERET
5 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor	AFLEVERET

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han anvendte iPhone-applikationen Mobilbilletter, da han kun sjældent rejser og derfor ikke har klippekort,

at inden han gik ind i det ventende Metrotog klippede tre gange med hjælp af applikationen, og at den var ved at udstede billet,

at han inde i toget opdagede, at applikationen meldte om "server-fejl", men meddelelsen der understregede, at billetten godt kunne være under udstedelse og at han derfor ikke skulle købe en ny,

at han før har oplevet denne fejl, og at billetten udstedes med en lille forsinkelse,

at under alle omstændigheder er han 43,50 kr. fattigere, - 3 x 14,50 kr., så han føler, at han har kørt lovligt,

at der han ved Frederiksberg blev kontrolleret og åbnede Mobilbilletter, vises beskeden; "billetten er under udstedelse" stadig, hvilket den ene steward kan bekræfte,

at det er UMULIGT i applikationen, at nå frem til beskeden "billetten er ved at blive udstedt", hvis man ikke HAR betalt rejsehjemmel,

at det er åbenlyst, at der mangler en billet på tre klip, for at listen over billetter skal stemme med tilbageværende klip på applikationens klippekort,

at stewarden imidlertid valgte at konferere med sin kollega, som med det samme antog en meget konfrontatorisk holdning og ikke ville se på fakta,

at applikationen kun havde fem klip tilbage, der er altså brugt 15 klip, ja faktisk 16, fordi der var ét klip tilbage på det tidligere klippekort, da han købte de nuværende 20 klip, og han har taget frem

og tilbage til Greve (2 x 5 klip) og altså frem og tilbage til Lufthavnen (2 x 3 klip), men i oversigten over billetter er der kun de to Greve-rejser og rejsen 8. november om morgen til Lufthavnen, altså billetter for 13 klip, fordi serverfejlen kl. 20:00 ikke udstedte en billet,

at stewarderne ikke kunne forstå applikationen tilstrækkeligt, så han kunne ikke overbevise dem om, at han faktisk havde brugt tre klip af klippekortet, men blot ikke fået selve billetten registreret,

at pga. serverfejlen var den selvfølgelig heller ikke registreret i Metroens system,

at han har skærbilleder fra dagen, der viser antallet af forbrugte klip på klippekortet og de udstedte billetter,

at han stod af på Lindevang efterfulgt af de to steward, hvoraf den ene, 4081, fortsatte den meget konfrontatoriske holdning og intet forsøg gjorde på at forstå, hvordan iPhone applikationen virker,

at 4081 var mest optaget af at skabe et drama på perronen ved at bede om ekstra videoovervågning, selvom det var svært at se en trussel fra en lettere overvægtig, træt, overordentligt forkølet forretningsmand i et jakkesæt med en iPhone, som oven i købet havde kunnet vise til den anden kontrollør, at billetten var under udstedelse,

at han vil have at Metro Service anerkender, at han faktisk havde gyldig rejsehjemmel og derfor ikke skal betale kontrolafgift. Alternativet er, at han sagsøger dem for svindel, da applikationen har fået 43,50 kr til at forsvinde ud i den blå luft, da han stadig ikke har fået sin billet,

at hvis Metro accepterer at bruge iPhone applikationen sammen med de øvrige trafikselskaber, så bør denne applikation have samme robusthed som andre betalingsmidler. Hvis man læser tilbage-meldinger fra brugerne i Apple's "app-store" eller blot "googler" applikationen, fremgår det tydeligt, at denne er meget ustabil. Det er endvidere uheldigt, at man ikke har en backup i form af en funktion, der kunne vise, hvornår brugeren har trukket nogle klip fra et klippekort. Det ville fjerne afhængigheden af en server som tilsyneladende jævnligt svigter,

at applikationen og den bagvedliggende infrastruktur mangler også en form for afstemning mellem antallet af klip på klippekortet og købte billetter. En sådan afstemning en gang i døgnet ville fange de tilfælde, hvor billetten ikke var udstedt, men klippene trukket,

at det bør være muligt for Metro at undersøge, at hans telefons unikke ip-adresse for forsøg på at få adgang til serveren bag applikationen omkring kl. 20:00 den 8. november, men dette er heller ikke sket,

at sagen er så absurd, at det er svært at finde fortilfælde, men der er vel trods alt relevant præcedens i ankenævnets afgørelse 2011-0188. Præcedens er der også i nedbruddet af DSB's billetautomater den 20. november d.å. pga. IT-problemer. Her gik DSB ud og sagde, at ingen passagerer ville få kontrolafgift pga. manglende billet, da de ikke havde kunnet købe billetten i automaten som planlagt. Det er samme situation her: Metros budskab om, at han skulle have ventet til billetten var udstedt holder jo ikke, når applikationen og den bagvedliggende infrastruktur er så skrøbelig, som tilfældet er. Og så havde han stadig stået i Kastrup Lufthavn!,

at hvis man indfører mobilbilletter kan man ikke kræve, at folk skal misse et metro-tog for at stå og fumle med kredittkort ved en billetautomat, vel vidende at man allerede har betalt (fordi klippe-

ne er trukket), idet man ved en serverfejl ingen mulighed har for at afhjælpe som privatperson gør, at billetten ikke udstedes,

at han ønsker en undskyldning for stewardens behandling. Det må påhvile Metroselskabet at uddanne sit personale i alle former for billetter, herunder også formidle til stewarden at manglende udstedelse af billetter pga. serverfejl er en kendt fejl i iPhone applikationen, hvorfor konduite skal udvises i sådanne tilfælde,

at han er forundret over, at Ankenævnet i sit følgebrev opfordrer ham til at droppe klagen med henvisning til tidligere afgørelser i klager vedrørende SMS-billetter. Der er netop ikke tale om en SMS-billet, men derimod en billet fra Mobilbilletter-applikationen, hvor der endnu ikke findes afgørelser. Man skulle tro, at Ankenævnet burde være overordentligt interesseret i at få en prøvesag angående den katastrofalt dårlige Mobil billet-applikation. Det ville i hvert fald være i offentlighedens interesse,

at hans henvisning til SMS-afgørelsen skete i mangel af bedre og fordi der trods alt var nogle lighedspunkter,

at Mobilbillet-applikationen er så mangelfuld, at den ikke opfylder mindstekrav til et betalingsmiddel. Den bør derfor enten udbedres øjeblikkeligt eller nedlægges. Det må være centralt for et Ankenævn at fastslå krav til et betalingsmiddel og trafikselskabernes håndtering af fejl opstået i forbindelse med et utilstrækkeligt betalingssystem. Lige nu er der ikke historiske sager desangående, hvorfor han må antage, at Ankenævnet—ligesom den store offentlighed—har en interesse i denne afgørelse

at endvidere er det allerstørste problem med Mobilbilletter-applikationen det meget skrøbelige interface mellem den lokalt installerede applikation på iPhone eller Android-smart phone og så de bagvedliggende systemer. Det er faktisk så grelt, at Ankenævnet kun med store forbehold bør bruge Unwire som dokumentation,

at Metroselskabets oplysninger om hans forbrugte klip er ud fra hans bankudskrift om køb af klippekort og skærmbillede af applikationen fra 8. november 2012 om aften forkerte. Havde han vidst, hvad der ville ske i løbet af togturen, havde han taget et screenshot inden togturen for at dokumentere antallet af klip, men det burde trods alt ikke være nødvendigt. Under alle omstændigheder er der en steward som så, at applikationen var ved at udstede en billet, hvilket den ikke kan gøre uden, at der er trukket klip,

at Metroselskabet ikke har forsøgt at kaste lys over personalets interaktion med ham, og dokumentationen fra personalet er direkte forkert. Han bad personalet om at skrive hans navn og adresse på girokortet, fordi han rystede af chok over stewardens konfrontatoriske holdning og den åbenlyst manglende forståelse af mobil-applikationens virkemåde. På video-overvågningen, som jo på stewardens opfordring blev intensiveret på Lindevang station, vil man se, at han prøvede at skrive på girokortet, måtte opgive på grund af rystende fingre, og herefter gav sit kørekort til stewarden. Det er altså usandt, at han ikke ville vise legitimation. Metroselskabet forklarer heller ikke, hvordan de kan være i besiddelse af hans personlige oplysninger, når han nu ikke ville vise legitimation. Det giver ingen mening,

at billetten aldrig kom, men selvom den så kom lettere forsinket efter 20 minutter, er det i modstrid med ideen om nem, hurtig kollektiv trafik, hvis han skulle vente 20 minutter på billetten på Lufthavnstationens perron. Så kunne han jo have været hjemme på Frederiksberg i en bil.

Alternativet—købe en yderligere billet fra en normal billetautomat—er ligeså urimeligt: Mobil-applikationen er indrettet, så klippene bliver trukket øjeblikkeligt, hvorefter man kan håbe og bede til, at serveren lige præcis den gang faktisk virker og udsteder en billet. Ofte lykkes det ikke, hvilket hundreder af tilbagemeldinger fra iPhone og Android-brugere vidner om. Så opfordringen til at købe en billet et andet sted er forkert, da den vil resultere i dobbeltbetaling, hvilket ikke kan være målet med den kollektive trafiks billetsystem,

at man burde kunne forvente, at Metroselskabet personale udviser et minimum af anstændig opførsel. Situationen svarer til, at et dankort-køb i en DSB billetautomat er gået igennem, men at maskinen er ude af stand til at printe en billet. I den situation er der et godt fortilfælde, idet DSB faktisk har accepteret, at folk har igangsat en rejse uden billet i situationer hvor billetautoma-terne har været helt ude af drift. Det er ingen forskel på den situation og situationen, hvor en smartphone ikke kan få kontakt med serveren. Bortset fra, at det sker meget hyppigere med Mobilbilletapplikationen, fordi den simpelthen er forkert designet og for ringe programmeret,

at det må være i Ankenævnets interesse at fastslå minimumskrav til anvendte betalingssystemer, således at folk som undertegnede ikke havner i potentielt traumatiske situationer,

at det ikke kan tage en kvalificeret programmør mere end en time at lave en sådan forbedring af applikationen — uden at kompromittere sikkerheden. Det er meget overraskende, at Metroselskabet og de øvrige selskabet bag Mobilbilletter-applikationen ikke siden sidste update i september 2012 har gjort noget som helst for at rette de smerteligt kendte fejl. Det er ret sjældent, at en applikation har så dårlige anmeldelser, og det er endnu mere sjældent, at udbyderen ikke hurtigst muligt udbedrer fejl, som har været kendte i alle versioner. Hvorfor stiller man ikke større krav til Unwire? Eller skifter leverandør?

at da han tog rulletrappen op til Metrostation Lufthavnen ved 20-tiden den 8. november 2013 havde han 8 klip på klippekortet i Mobilbilletter-applikationen . Da han passerede de sidste glasdøre inden perronen, bekræftede han at han skulle have en tre-klip billet, og applikationen trak tre klip fra, hvorved han var nede på 5,

at den første steward jo bekræftede, at billetten er ved at blive udstedt og henvendte sig til sin kollega for at høre, hvordan han skulle håndtere en billet under udstedelse. Videoovervågningen fra toget vil vise, at han sad i sine egne tanker og i færd med at læse nyheder eller e-mails, da stewarden henvendte sig og han villigt viste sin iPhone, og sammen med ham konstaterede at applikationen stadig var i færd med at udstede en billet, hvorefter stewarden gik hen til sin kollega der stod i mellemgangen for at høre, hvad han skulle gøre; når nu billetten var ved at blive udstedt, men endnu ikke var modtaget på telefonen,

at han den 8. oktober 2013 købte 20 klip (se skærmpoint fra netbanken), og havde dermed 21 klip,

Telenor DK 13.24 90 %

Danske 24/7 Mobilbillet 00360

Transport Bus/tog Rediger

Betalingstype	Postering
Status	Udført
Konto	Danske 24/7 -
Tekst	Mobilbillet 00360
Beløb	-145,00
Dato	08.10.2012
Rentedato	08.10.2012
Referencenummer	8105658502

at han den 28. oktober 2013 rejste til Greve og tilbage igen (se oversigt over rejser, nedenfor). Det er to gange fem klip. Så er vi nede på $21-10=11$ klip,

at om morgenen den 8. november 2013 tog til lufthavnen, tre klip. $11-3=8$ klip,

at om aften den 8. november 2013 landede han i Kastrup og bestilte en tre-klipsbillet: $8-3=5$ klip,

at af oversigten nedenfor burde der være en rejse yderligere for at nå ned på fem (5) klip. Der er kun rejser for 13 klip, selvom der er brugt 16 klip siden købet ($21-5=16$),

at han derfor mangler en billet, selvom klippene er trukket fra klippekortet.



at det er mærkeligt, at Metroselskabet ikke er behjælpelige med dokumentation i form af videoovervågning. På lufthavnen ville man kunne se, at han trykkede på telefonen med håndbevægelser, der er i overensstemmelse med køb af billet på Mobilbillet-applikationen,

at man herefter ville kunne se ham sidde forrest i toget dybt engageret i at læse e-mails og nyheder efter en lang arbejdsdag i Stockholm,

at han undre sig over at den første stewards vidneudsagn ikke er inddraget,

at på Lindevangs station gik den anden steward over på den anden side af perronen og kaldte på kontrolrummet for at udbede sig øget videoovervågning,

at han efterfølgende har kunnet konstatere i Metroselskabets retningslinier, at stewarden skulle have vist sit ID kort, og han undrer sig i dag over, at hun nægtede. Er det en opførsel, som Metroselskabet sanktionerer? samt

at Metroselskabet skylder mig og i særdeleshed Ankenævnet at fremskaffe videodokumentation særligt af perioden fra den første stewards henvendelse, til han gik ned ad trappen på Lindevang. Det tager selskabet slet ikke stilling til i dets svar til Ankenævnet,

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på alle stationerne stationer,

at af udskrift fra Unwire fremgår det, at der ikke er foretaget noget køb den 8. november 2012 kl. ca. 20:00,

at det er muligt at dårlig dækning kan være årsag til, at klagerens evt. købsforsøg ikke er registreret hos Unwire, men der er desværre ikke mulighed for at kunne checke dette,

at hvis klageren havde afventet til billetten var modtaget på telefonen, ville han ikke være endt i denne situation. Reglen om at skulle afvente, at billetten modtages på telefonen førend ombordstigning, er blandt andet lavet for at sikre, at der ikke kan herske tvivl om, hvornår man har en gyldig billet,

at klageren også oplyste, at der er fjernet 3 klip fra hans applikation. Denne påstand kan ikke underbygges i informationerne fra Unwire.

Ved rejsen den 8. november 2012 om morgenen, havde klageren 5 klip tilbage – se nedenstående:

Gyldig fra 07:45 08.nov.2012
1 Voksen Billet
Fra zone 2
i 3 zoner (V-QE2)
Udløber 09:00 08.nov.2012
Hovedstadsområdet

09:00-V-423
Pris 3 zoner
Tilbage 5
Bus&Tog Mobilbillet
Box 340 0900 Kbh C
tlf 70101415

Efter næste registrerede rejse den 21. december 2012, på 4 zoner, har klageren 1 zone tilbage. Se nedenstående:

Gyldig fra 16:00 21.dec.2012	17.45-V-424
1 Voksen Billet	Pris 4 zoner
Fra zone 53	Tilbage 1
i 4 zoner (V-SW3)	Bus&Tog Mobilbillet
Udløber 17:45 21.dec.2012	Box 340 0900 Kbh C
Hovedstadsområdet	tlf 70101415

at klagerens påstand om, at 43,50 kr. er forsvundet ud i den blå luft, derfor må afvises, samt

at ankenævnets afgørelse 2011-0188 er ikke relevant, idet denne sag er forskellig på flere punkter:

- Der er benyttet SMS frem for en Applikation
 - Klageren havde fået tilladelse af chf. til at stige ombord
 - Unwire bekræftede, at der har været systemproblemer den pågældende dag
- Sidstnævnte punkt tillægger Ankenævnet stor værdi, men det må understreges at der den 8. november 2012, ikke er registreret systemfejl hos Unwire. Se nedenstående:

Status: **AFLEVERET**
Bestillingskanal: Applikation
Betalingskanal: Klippekort
Kontrolkode: TGXKHEBK08543K0745
Serial kode: TGXKHEB
Billettype: Voksen
Pris: 0,00 DKK
Købstidspunkt: Torsdag 8. november 2012, 07:45
Operator: Telenor
Platform Version: 5.100000
Platform Model: iPhone 4S
Platform: IOS

Transaktion detaljer

Status: NUL

System meddelelser

- 7. nov 2012, 10:04: DIBS planlagt system arbejde 10.11.2012

Planlagte service vindue

- Ingen planlagte service vinduer

Sekretariatets bemærkninger: Den 13. maj 2013 anmodede sekretariatet Metro Service om fra Unwire at fremskaffe udskrifter fra klagerens køb af mobilklippekort/billetter tilbage fra oktober 2012. Metro Service har ikke reageret på denne henvendelse.

Sekretariatet har forespurgt DSB, som har udviklet applikationen, hvornår beløbet for et klip trækkes fra klippekortet. DSB har svaret følgende: *”Betalning for mobilbilletter, om det er på betalingskort eller med zoner fra et mobilklippekort, bliver først trukket når billetten er leveret til app’en.”*

DSB har i samme forbindelse vedlagt en udtalelse fra Unwire med et screenshot fra klagerens køb af klippekort og en udtalelse om, at der ikke trukket andre klip end i de angivne situationer, for så ville der ikke have været klip nok til købet den 21. december 2012, hvorfor det er helt sikkert, at der ikke er leveret billet/trukket klip på det givne tidspunkt.

Brugte og udløbne klippekort

Købstidspunkt	Klip tilbage	Udløbstidspunkt
Søndag 7. oktober 2012, 09:56		
Forbrug: ▼ Fredag 21. december 2012, 16:00 (4x) Torsdag 8. november 2012, 07:45 (3x) Søndag 28. oktober 2012, 17:17 (5x) Søndag 28. oktober 2012, 09:27 (5x) Søndag 7. oktober 2012, 12:20 (2x)	1 / 20	Tirsdag 9. april 2013, 03:00

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden 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 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 mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han valgte at stige ombord på metroen på trods af, at han endnu ikke havde modtaget den endelige billet. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren alene på grund af serverfejl ikke kunne modtage sin billet, idet der på det pågældende tidspunkt ikke har været registreret systemfejl. I henhold til udskriften fra Unwire, der ikke har registreringer vedrørende klagerens køb af klip, samt oplysningen fra DSB om, at der først betales med klip, når billetten er leveret til applikationen, lægges det

endvidere til grund, at klageren ikke har betalt for sin rejse den 8. november 2012 om aftenen. Det bemærkes herved, at det af klageren anførte om, at der er fratrasket 3 klip fra klippekortet uden levering af en billet, ikke stemmer overens med udskrifterne, der viser, at klippekortet havde 5 klip tilbage den 8. november om morgenen, og at der ved det efterfølgende køb af 4 klip den 21. december 2012 resterede ét klip.

Det af klageren anførte om serverfejl medfører herefter ikke, at der efter ankenævnets opfattelse foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

På baggrund af det store antal af sager omhandlende Mobilbilletter via applikation, henstiller ankenævnet dog til, at trafikselskaberne i Hovedstadsområdet sørger for, at det i applikationen i forbindelse med orienteringen om, at billetten snarligst vil blive modtaget brugerens telefon, tillige oplyses, at billetten skal være modtaget inden påstigning på bus, tog eller metro.

Ankenævnet finder ikke, at klagerens bemærkning i sin første henvendelse til Metro Service om, at den ene steward var konfronterende, burde have givet Metro Service anledning til at betragte bemærkningen som en egentlig klage over den udviste adfærd.

Men ankenævnet finder det kritisabelt, at Metro Service under ankenævnets sagsbehandling ikke har kommenteret den del af klagen, som vedrører stewards nægtelse af at forevise ID, samt det øvrige anførte om selve kontrollen, og da klageren ikke har fået Metro Services stillingtagen til adfærdsklagen, skal Metro Service godtgøre klagerens omkostninger til klagegebyret på 160 kr. til klage til ankenævnet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 Metro Services stillingtagen til adfærdsklagen under ankenævnets behandling af sagen, skal Metro Service godtgøre klagerens omkostninger til klagegebyret på 160 kr. til klage til ankenævnet.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævnformand