

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

Journalnummer: 2014-0257

Klageren: XX
1354 København K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 21. juli 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 27. august 2014.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 14. juli 2014 med metroen i retning mod Vanløse. Efter metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun kl. 17:08 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel. Hun havde forinden kl. 17:00 bestilt en billet i applikationen 1415Hovedstaden, men bestillingen blev ikke effektueret, og hun modtog aldrig en billet på sin telefon og er ikke trukket for beløbet for billetten på 24. kr.

Den 21. juli 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde købt en billet på sin mobilbilletapplikation, men at applikationen blev ved med at loade, hvilket hun først opdagede da hun var kommet ind i metroen – noget hun ellers aldrig oplever.

Yderligere anførte klageren, at hun henvendte sig til en metrosteward, som gav hende en kontrolafgiften, men bad hende rette henvendelse til Metro Service, for at få refunderet kontrolafgiften, da han godt kunne se, at hun havde købt billetten, men at denne ikke var kommet frem.

Klageren vedhæftede desuden følgende billede:



Den 11. august 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet inden rejsen påbegyndes, samt at kunne fremvise gyldigt kort eller billet på forlangende, samt til at det af rejsereglerne for SMS-billetter og klippekort fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning, hvilket fremgår af www.1415.dk.

Yderligere gjorde Metro Service gældende, at hvis man oplever problemer, når man skal købe billet via sin telefon, skal man prøve igen eller købe billet på en anden måde. Først når billetten er nået frem til telefonen, har man gyldig billet.

DSB, som har udviklet applikationen har til ankenævnet oplyst, at der er en uhensigtsmæssighed i app'en, som de er i gang med at få rettet. Hvis man søger på en billet og når så langt som til indtastning af kreditkortoplysninger – og man der trykker tilbage, fordi man fortryder, forekommer skærbilledet. Selv om man trykker på "Billetter" og "Billet behandles", går betalingen ikke igennem, da der ikke er indtastet kreditoplysninger. Det er misvisende og en fejl og bliver rettet.

Udskrift fra klagerens nummer i Unwire, der leverer mobilbilleter:

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

Billet detaljer		Betallings oversigt			
Kunde ID :	[redacted]	Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
Status:	Ankenævnet	14. juli 2014, 17:00:30	Billet bestilt		
Bestillingskanal:	Applikation	14. juli 2014, 19:00:58	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsummen. Udgående valideringsbesked udløbet		
Betalingskanal:	JCB				
DIBS Transaktions ID:	0				
DIBS Ordre id:	1415App12555183				
Kontrolkode:	QA4MSC7G14836K1700				
Serial kode:	QA4MSC7				
Billet ID:	241716141				
Pris:	24,00 DKK				
Købstidspunkt:	Mandag 14. juli 2014, 17:00				
Operatør:	3				
Applikation:	1415 Hovedstaden				
App Version:	1.5.0				
Platform Version:	7.1.1				
Platform Model:	Unknown iPhone				
Platform:	iOS				

at hun købte en billet inden hun gik ned i metroen, men kunne se, at billetten loadede på skærmen,

at hun tænkte, at den ville komme om et øjeblik, hvorfor hun steg ind i metroen,

at hun da hun kom ind i metroen fortalte problemet til en metrosteward, og tilbød at købe en mobilbillet med det samme, således at hun ville risikere at stå med to billetter for den lille tur,

at hun handlede i god tro og ikke var ude på at snyde med sin billet,

at hun ikke måtte købe en ny billet, men i stedet måtte gå med ud på stationen,

at hun har taget et screenshot af sin billet, der loadede i næsten en time uden at der kom noget frem, hvilket hun kan indsende bevis for.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor over for ankenævnet 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 klageren i den konkrete sag oplyser, at hun steg på metroen uden at have modtaget hendes mobilbillet og at hun ventede i op imod en time, uden at der skete noget,

at det specifikt af metroens rejseregler (gyldige på det pågældende tidspunkt), at mobilbilletten skal være modtaget på telefonen inden påstigning og at man i modsat fald rejser uden gyldig billet,

at der ifølge Unwire ikke er registreret nogen fejl i systemet den pågældende dato og at der endvidere er vedlagt dokumentation for andre brugere med samme telefonudbyder lige omkring kl 17:00 har købt og modtaget billet,

at de herudover har forespurgt Unwire, som oplyser følgende:

Kunden har trykket "bestil" men ikke indtastet kreditkortsoplysninger og dermed betalt for billetten.
- Den er derfor ikke gyldig.

JCB er blot en default værdi da der ikke er blevet indtastet kortnummer, hvorfor systemet ikke har kunne identificere korttypen.

At de således kan konkludere, at der ikke er fremsendt en billet, idet klager ikke havde indtastet betalingskortinformation i systemet, hvilket endvidere underbygges af nedenstående:

```
Billet egenskaber  
save_creditcard: false  
multiple.ticket.parameter:  
&adults=0&children=0&bicycles=0&youths=0&seni  
ors=0  
product.type:  
TICKET_DELIVERY_MODE: 1
```

samt

At klager har valgt ikke at gemme betalingskortinformation i applikationen, men selv at indtaste dette fra gang til gang, hvilket ikke er sket i det konkrete tilfælde.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER

Sekretariatet har spurgt Metro Service om følgende:

"Metro Service bedes besvare nedenstående spørgsmål inden 5 hverdage.

Hvordan kan man nå så langt i sin bestilling af en mobilbillet via applikationen "Mobilbilletter", at man ser følgende skærbillede med besked om at billetten udstedes, når man ikke har indtastet korrekte kreditkortoplysninger?



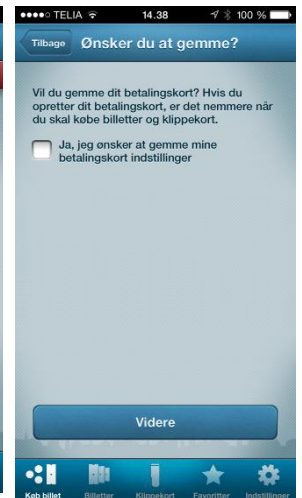
Hvordan kan det være at det af Unwire fremgår, at "billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående valideringsbesked udløbet", når klageren ikke har købt en billet via tjenesten 1415, men derimod via applikationen. Der bliver ikke sendt nogen valideringsbesked til klageren. Se udskriften fra Unwire."

Hertil har Metro Service svaret følgende:

" I den konkrete sag er billetten ikke bekræftet inden for tidsrammen – ikke fordi klager har skullet svare ja (Købet er ganske rigtig ikke sket via SMS, men via App), men fordi der ikke er indtastet betalingskortoplysninger.

Ved bestilling sker følgende:

- Billede 1: Efter der er valgt zoner, fremkommer vedhæftede billede 1. Inden der kan trykkes på knappen "Køb billet", skal brugeren vælge at acceptere handelsbetingelserne.
(Ordet handelsbetingelser er her et link, så man kan læse disse, inden man accepterer).
- Billede 2: Der "vinges af" i feltet udfør accept af handelsbetingelser, og knappen "Køb billet" bliver nu tilgængelig.
- Billede 3: Da der i klagers situation ikke er gemt betalingskort data i App'en, fremkommer billede 3.
Uagtet om man vælger at svare ja til, at gemme betalingskort indstillinger, skal man trykke på knappen "Videre".
VIGTIGT: Når der trykkes på knappen "Videre" oprettes/reserveres en billet lokalt i App'en – det er denne der timer ud efter 2 timer, hvis den ikke bliver bekræftet – bekræftelsen er at betalingen går igennem.
- Billede 4: Her skal der så indtastes de nødvendige kortoplysninger, og når dette er gjort, trykkes på knappen "Køb" for at gennemføre købet.
Først når der trykkes på knappen "Køb" sendes en forespørgsel til DIBS med de indtastede kortdata, kortet valideres, og hvis ikke DIBS finder der er noget til hinder for at gennemføre købet, gennemføres dette."



Herefter har Sekretariatet spurgt DSB, som har udviklet App'en, om følgende:

Hvorledes kan app'en vise dette billede, når ekspeditionen ender med ikke at være gennemført? Hvornår i ekspeditionen fremkommer billedet?



DSB har svaret:

”Vi har desværre en lille uheldsmæssighed i app'en, som XX er i gang med at få rettet. Hvis du søger på en billet og når så langt, som til indtastning af kreditkortoplysninger – og du der trykker tilbage, fordi du fortryder, så forekommer skærbilledet, hvis du trykker på "Billetter" og "Billet behandles", men betalingen går ikke igennem, da der ikke er indtastet kreditoplysninger. Det er misvisende og en fejl og bliver rettet.”

Hertil har klageren oplyst:

”Nu har jeg for sagens skyld forsøgt mig frem jf. ovenstående forklaring. Når jeg køber en billet og trykker tilbage fordi jeg "fortryder" når billetten at komme frem, og skærbilledet nedenfor fremkommer ikke.

Jeg har for sagens skyld også prøvet at taste kreditkortoplysninger ind, med "forkerte" oplysninger, da jeg tænker det kunne have været sket, men med det samme kommer det frem at betaling er afvist.

Jeg ved at jeg har indtastet mine oplysninger, og har trykket køb billet.

Derfor kan jeg ikke se en grund til at betale en bøde, da jeg har handlet i god tro og faktisk har forsøgt at købe en billet. ”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I følge § 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

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

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.

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret. Det fremgår endvidere af Metro Services rejseregler, at passageren skal kunne forevise gyldig billet eller kort under rejsen i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Af reglerne om mobilbilletter fremgår det, at billetten skal være modtaget på passagerens telefon inden ombordstigning.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel den 17. juli 2014 kl. 17:08 kunne klageren ikke forvise gyldig mobilbillet, idet hun endnu ikke havde modtaget billetten. Kontrolafgift blev dermed i kontrolsituationen pålagt med rette.

Ud fra det af Metro Service og DSB oplyste samt udskrifterne fra Unwire lægger ankenævnet til grund, at klageren på den ene eller anden måde ikke fulgte fremgangsmåden i applikationen ved billetbestillingen, hvorved denne blev afbrudt. Herefter fremkom det fejlagtige skærmbillede med oplysning om, at bestillingen var modtaget, og at billetten ville blive udstedt.

Klageren er ikke debiteret for billetkøbet, som aldrig blev til noget.

Uanset at klageren ikke bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for den pågældende rejse, er der i sådanne sager en oplagt mulighed for snyd, hvorfor der ikke er grundlag for at fravige reglen om, at passageren skal have modtaget en gyldig mobilbillet inden ombordstigning og dermed selv bærer ansvaret for at forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Ankenævnet finder på dette grundlag, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet har anmodet parterne bag mobilbilletsystemet om at ændre den besked, som fejlagtigt gives til brugeren om at billetten er i gang med at blive udstedt, således at brugeren får en mere nøjagtig besked om, hvorfor ekspeditionen ikke kan gennemføres.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnshoved