

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0328

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af gyldig mobilbillet

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved udateret brev

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. november 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 19. september 2014 med metroen fra Frederiksberg st. og bestilte forinden en mobilbillet fra zone 01 til 2 zoner.

Ifølge Unwire, der leverer mobilbilletter, blev billetten bestilt i applikationen 1415 kl. 20:14:31 og leveret til klagerens telefon kl. 20:14:33. Beløbet på 24 kr. for billetten blev trukket kl. 20:14:45.

Efter Metroen havde forladt Nørreport st., udstedte en steward en kontrolafgift til klageren kl. 20:17:00 og anførte som begrundelse for udstedelsen: "*intet forevist*". Derudover skrev stewarden i en note på den elektroniske kontrolafgift: "*sms billet ikke bekræftet ved kontrol*".

Klageren anmodede ved udateret brev Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte som begrundelse følgende: "Da jeg tager metroen fra Frederiksberg st køber jeg en billet via app'en mobilbillet, hvor jeg udfører købet inden metroen kommer, og der står "udsteder billet" da jeg træder på metroen. Da kontrolløren kommer har min mobil dårligt signal da vi er under jorden, og den tager derfor længere tid om at kunne komme ind på selve app'en hvor jeg viser kontrolløren en gyldig billet på forlangende, som han påkræver alligevel får jeg en bøde da han påstår jeg har købt billetten i det tidsrum han har ventet på at min telefon har kunne få adgang til mobil app'en, hvilket den ikke har kunne, da vi stadig befinder os under jorden, og der er dårligt signal. Ikke desto mindre bliver der vist en gyldig billet på forlangende." Hun vedlagde desuden skærmdump af sin billet:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 21. oktober 2014 med henvisning til selvbetjeningssystemet, at sms-billet skal være modtaget inden ombordstigning og at klageren var steget om bord, inden hun havde modtaget billetten.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På forespørgsel af, hvornår den pågældende metro forlod Frederiksberg st., har Metro Service oplyst følgende:

”Indledningsvis fremgår det ikke af kontrolafgiften, i hvilket tog klager var ombord, da kontrolafgiften blev udstedt.

Historikken af tog mellem Frederiksberg st. og Nørreport st. den 19.9.2014 på det pågældende tidspunkt, var som følger:

Tog-nummer	Afgang Frederiksberg	Ankomst Nørreport	Afgang Nørreport
17	20:10:43	20:14:17	20:14:47
2	20:12:47	20:16:38	20:17:09
23	20:15:46	20:19:30	20:20:06

Da kontrolafgiften er udstedt umiddelbart efter Nørreport st. kl. 20:17, må vi formode at klager har været ombord i tog 2, med ankomst til Nørreport st. kl. 20:16:38 og afgang fra Nørreport st. kl. 20:17:09. Da tog 2 er kørt fra Frederiksberg st. kl. 20:12:47 og klagers billet er udstedt og betalt kl. 20:14:33, har klager – i overensstemmelse med egen forklaring – steget ombord inden billetten var modtaget og betalt.

Som tidligere nævnt, skal App'en ikke bruge internetforbindelse for at vise en billet, der allerede er modtaget på telefonen. Dette forhold, sammenholdt med at billetkøbet, iflg. Unwires udskrift på begyndes kl. 20:14:31, indikerer at billetten er købt efter klager er steget ombord på toget."

Klageren har ikke kommenteret herpå trods sekretariatets anmodning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun fik en kontrolafgift på trods af, at hun kunne forvise en gyldig billet på forlangende,

at kontrolløren påstod, at hun købte en billet, imens han var til stede, på trods af at han valgte at stå og vente på, at hendes mobil fik et signal, da de var under jorden, og han derfor ville have kunnet se, hvis hun havde valgt at købe en billet, imens han kontrollerede,

at billetten blev købt via app'en mobilbilletter, en service som Metro Service udbyder. Da hun havde svagt signal, tog det lidt tid for app'en at indlæse,

at hun havde købt en billet, inden hun stod på metroen, og idet metroen kom, stod der "udsteder billet" på hendes mobil, dvs. billetten var gennemført,

at dette også kan ses på hendes kontoudskrift, hvor der er blevet hævet 24 kr. for en gyldig billet, samt

at hun er blevet uretfærdig behandlet, da hun havde købt en gyldig billet og dermed ikke rejste ulovligt.

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 Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de fælles rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag har klageren købt en mobilbillet via App'en Mobilbilletter kl. 20:14:31, inden hun steg på metroen på Frederiksberg st. Der blev udstedt en kontrolafgift til klageren kl. 20:17:00, umiddelbart efter afgang fra Nørreport st.

Klageren oplyser, at app'en viste "Udsteder billet", da hun stiger ombord. Endvidere oplyser klageren, at app'en grundet dårligt signal, er længe om at hente billetten, da hun blev billetteret.

Stewarden oplyser på kontrolafgiften, at " sms billet ikke bekræftet ved kontrol", herved forstås, at billetten endnu ikke er modtaget på klagers telefon.

Når en billet er købt via app'en, ligger billetten lokalt på telefonen (I app'en), og app'en er derfor ikke afhængig af en netværksforbindelse for at vise billetten, hvis denne vel at mærke er modtaget inden påstigning. Dette underbygges af de to vedhæftede fotos (Billede 1 og Billede 2), hvor telefonen er sat i Fly-mode, og derfor ikke har forbindelse til internettet. Når app'en åbnes, fremkommer en fejlmeddelelse og i baggrunden ses den aktive billet (Billede 1). Når der trykkes OK til fejlmeddelingen, ses nu kun den aktive billet (Billede 2).

Af De fælles rejseregler, fremgår følgende, vedrørende mobilbilletter:

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

Billetten var således ikke modtaget før påstigning, hvilket underbygges af ovenstående beskrivelse af app'ens funktionalitet samt klagerens eget udsagn om, at billetten var under udstedelse, da hun steg ombord.

Billede 1:



Billede 2:



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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”2.3.3 Særligt om mobilprodukter Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.”

Den konkrete sag:

Metro Service har oplyst, at metroens afgangstider fra Nørreport st. var henholdsvis kl. 20:14:47, 20:17:09 og 20:20:06. Klageren har ikke kommenteret disse oplysninger.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren var med den førstnævnte metroafgang, idet den elektroniske kontrolafgift blev udstedt kl. 20:17:00, efter at metroen havde forladt Nørreport st.

Denne metro forlod ifølge det oplyste Frederiksberg st. kl. 20:10:43.

Mobilbilletten blev modtaget på klagerens telefon kl. 20:14:33, hvilket således var efter hendes påstigning på metroen. Hun steg derfor på metroen i strid med de fælles rejseregler i hovedstadsområdet, hvorefter billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning. Som følge heraf kunne hun ikke forevise gyldig billet i kontrolsituationen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften. Den omstændighed, at klageren fik leveret en mobilbillet til sin telefon, som hun har betalt, ændrer ikke herved. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren har oplyst, at der stod på skærmen, at billetten var under udstedelse, da metroen ankom, hvorefter hun steg ombord, samt at stewarden anførte på kontrolafgiften, at billetten ikke var bekræftet ved kontrollen.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnensformand