

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0276**Klageren:** XX
2880 Bagsværd**Indklagede:** Metroservice A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende for manglende bekræftelse af SMS-klip**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg (2 stemmer)**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 5. december 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. december 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 4. december 2011 med metroen fra Forum station mod DR-byen.

Ifølge klageren foretog han et klip på sit SMS-klippekort og modtog en validerings-sms, som han svarede "ja" på, hvorefter han steg på metroen. Klageren modtog imidlertid ingen bekræftelses-sms på, at der var foretaget et klip på hans SMS-klippekort, og han valgte derfor at stige af metroen på Nørreport station for at opsøge en metro-steward.

Metro-stewarden pålagde klageren en kontrolafgift kl. 12:30. På kontrolafgiften under billettype er noteret "intet forevist".

Den 5. december 2011 anmodede klageren Metroservice om annullering af kontrolafgiften, idet han havde været i god tro.

Metroservice afviste den 8. december 2011 klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at køb af SMS-billet skal være bekræftet, inden man stiger om bord på metroen, og klageren havde ifølge udskrift fra Unwire ikke bekræftet købet i tide, hvorfor det var blevet afbrudt.

Udskrift fra Unwire ser således ud:

Klagerens køb af klippekort:

27. november 2011, 16:49:50 Billet bestilt ← KLIPPEKORT

27. november 2011, 16:49:50 Sender validerings SMS →

27. november 2011, 16:49:58 Validerings SMS modtaget →

27. november 2011, 16:51:19 Billet venter ← JA

27. november 2011, 16:51:20 Billet sendes

27. november 2011, 16:51:20 Sender betaling

27. november 2011, 16:51:21 Betaling færdig

27. november 2011, 16:51:21 Sender billet →

27. november 2011, 16:51:28 Info besked sendt →

27. november 2011, 16:51:28 Billet modtaget →

27. november 2011, 16:51:39 Info besked modtaget →

DETTE ER IKKE ET KLIPPEKORT. Besvar med JA for at bekræfte dit køb af Mobilklippe kort til Hovedstadsområdet. Pris 140 kr. Bemærk at der kan gå op til 5 minutter efter modtagelse, før klippekortet kan benyttes. bruges inden 28.05.2012. Mobilklippe kort inkluderer en sms-service der giver besked ca. 2 uger før kortets udløb. Vh. Bus&Tog Mobilbillet

Du har købt et Mobilklippe kort til Hovedstadsområdet for 140,00 kr. Bemærk at der kan gå op til 5 minutter før klippekortet kan benyttes. 28.05.2012. Send KLIP [startzone] [antal zoner] [billettype] til 1415 når du skal bruge klip fra klippekortet. På <http://www.1415.dk/klippe kort> kan du læse mere om hvordan du bruger Mobilklippe kortet. Send SALDO til 1415 for at få at vide hvor mange zoner du har tilbage. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
Box 340, 0900 Kbh. C
Tlf. 70101415
<http://www.1415.dk>

Du har købt din første billet/klippe kort via SMS. Vi ønsker dig god rejse. Du kan få mere information om SMS-billet på www.1415.dk, og her kan du også se alle dine billete køb.

Klagerens bestilling af klip den 5. december 2011.

5. december 2011, 12:18:26 Billet bestilt ← KLIP 1 2 VOKSEN

5. december 2011, 12:18:27 Sender validerings SMS →

5. december 2011, 12:18:33 Validerings SMS modtaget →

5. december 2011, 12:22:57 Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet →

DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 2 zoner på dit Mobilklippe kort. Vh. Bus&Tog Mobilbillet

5. december 2011, 13:46:28	Billet bestilt	←	KLIP 2 2 Voksen
5. december 2011, 13:46:29	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris: 2 zoner på dit Mobilklippekort. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
5. december 2011, 13:46:35	Validerings SMS modtaget	→	
5. december 2011, 13:50:39	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han mandag den 5. december 2011 for første gang skulle prøve sit nye elektroniske klippekort, som han havde købt den 27. november 2011,

at han kl. 12:18 sendte en SMS, før han stod på metroen på Forum station. Han skulle til DR-Byen og kan dokumentere, at han skulle interviewes til DR P1 kl. 13:00,

at han blev overrasket over, at der kom en retur-SMS, da han umiddelbart troede, at billetkøbet ville være effektueret med afsendelse af den første SMS,

at han hurtigt læste retur-SMS' en, som bad om en bekræftelse på købet. Han mener at han her svarede "ja" inden ombordstigning på det tog, som kom ind på perronen i samme øjeblik,

at han ikke modtog nogen bekræftelse og derfor var usikker på, om det har fungeret. Han valgte derfor selv at stå af på næste station (Nørreport station) for at kontakte en metro-steward, der stod på perronen. Han stilede direkte mod kontrolløren. Hvis han virkelig ville have snydt, kunne han have gået i modsatte retning uden overhovedet at ville være blevet stoppet. Eller han kunne helt have undladt at stige af metroen på Nørreport station,

at metro-stewarden i stedet for at hjælpe gav ham en kontrolafgift på 750 kr. efter at have erfaret, at klageren var stået af metroen, og han mente, at det var synet af ham, som havde fået klageren til at stige af. Det havde han sådan set ret i, men det var for at få hjælp, ikke for at snyde, at han ikke ved hvad, der er gået galt, siden hans bekræftelse på købet ikke er gået igennem. Metroen kom ind på stationen i samme øjeblik, og med en alder på 59 år er han ikke verdensmester på tasterne, at han aldrig har kørt gratis med metroen, men tværtimod lægger meget vægt på at bidrage til de omkostninger, der er forbundet med at have en metro,

at han har været i god tro og uforskyldt er kommet galt af sted, idet han var så ærlig at stå af toget for at få hjælp.

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

at metroen kører som de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning og på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Ovenstående fremgår af Metroens Rejseregler. Disse rejseregler findes bl.a. på hjemmesiden - http://www.m.dk/Kundeservice/~media/Metro/PDF/PDF%202009/Metro_Regler_0909_web.ashx

at det af udskriftet fra Unwire fremgår, at sms-billetten var blevet bestilt, men aldrig blevet bekræftet. Klagerens bekræftelse på køb af billetten er således aldrig kommet igennem til Unwire, hvorfor klageren heller ikke har modtaget selve billetten. Der er ikke registreret fejl hos leverandøren/udbyderen på det pågældende tidspunkt,

at af Rejsereglerne på www.1415.dk fremgår det under Køb af Mobilbillet via SMS bl.a.: "**Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.**", samt

at klageren således er steget på metroen uden gyldig billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af indklagedes rejseregler fremgår det alle 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.

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 på 750 kr. for voksne.

I de fælles rejseregler om sms-billet fremgår endvidere, at billetten skal være købt og modtaget, inden man stiger på Metroen.

Vejledningen fra 1415.dk:

**Brug
mobilclippekort**

1. Gå ind på 1415.dk i din browser på mobilen eller computer og indtast:
 - Station/startzone/støppested (hvor du starter)
 - Antal zoner (min. 2) eller stationsnavn
 - Vælg antal voksne og børn (zoner på klippekort kan ikke bruges til cykel- eller tilkøbsbillet)
 - Indtast dit mobilnummer
2. Tjek at startsted og rejserute er rigtig
3. Vælg klippekort som betalingsmiddel og bekræft din bestilling
4. Tjek at du har fået din billet, før du står på

Den konkrete sag:

For rejse med den kollektive trafik gælder som udgangspunkt selvbetjeningsprincippet, hvorved passageren er ansvarlig for selv at sørge for at have gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af Rejsereglerne omhandlende køb af SMS-billetter samt vejledningen på 1415.dk, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Klageren har ved køb af SMS-clippekortet modtaget en henvisning til vejledningen på 1415.dk og blev desuden ved bestillingen af sit først klip gjort opmærksom på, at bestillingen krævede hans bekræftelse.

Klagerens manglende billet skyldtes således ikke en fejl ved sms-bestillingssystemet, men beroede alene på klagerens forhold, idet han ifølge udskriften fra Unwire ikke havde foretaget bekræftelse af klip på SMS-clippekort indenfor tidsrammen, hvorefter købet annulleredes. Klageren valgte ydermere at stige på metroen inden modtagelse af den endelige billet, hvilket er i modstrid med rejsereglerne. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette, uanset at klageren ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling for billetten.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice 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 medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 26. marts 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand