

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0229

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metro Service A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. april 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. juli 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 19. april 2012 med metroen. Ifølge klageren bekræftede han købet af en sms-billet med "ja", men han modtog i stedet en besked med indholdet "*Tjeneste ude af drift*", og i samme sekund kom der en kontrollør og spurgte om kort eller billet.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 23:27 mellem Forum station og Kongens Nytorv station for manglende billet. På den elektroniske kontrolafgift blev følgende note og sted anført:

<Note>pax send sms billet men jeg spørge om billet </Note>

<StationFrom>Forum</StationFrom>

<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>

Ifølge klageren modtog han kontrolafgiften på Forum stations perron, og ikke i selve metroen.

Klageren anmodede den 20. april 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovennævnte forløb, og idet det fremgår af hans mobiludskrift, at prisen for sms-billetten blev trukket fra hans konto. Klageren anførte slutteligt, at han ved en tidligere rejse med metroen oplevede, at hans veninde undgik en kontrolafgift ved at smile sødt til en metrosteward, og at dette er forskelsbehandling. Klageren vedhæftede en kopi af sin mobilregning.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 18. juni 2012 med henvisning til selvbetjenings-systemet samt reglerne for køb af sms-billetter, hvorefter sms-billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning af metroen. Metro Service anførte desuden, at der ikke var registreret fejl ved systemet den pågældende dag, og at klagerens første sms-billet ikke blev leveret grundet for sen bekræftelse fra hans side, og at den anden sms-billet ikke kunne modtages, men at klageren blev krediteret for dette den 24. april 2012. Metro Service beklagede den lange sagsbehandlings-tid.

Udskrift fra Unwire:

Billet detaljer

Telefonnummer:

Status: ANNULERET

Bestillingskanal: SMS

Betalingskanal: SMS

Kontrolkode:

Serial kode: KYC5Z6V

Billettype: Voksen

Pris: 24,00 DKK

Købstidspunkt: Torsdag 19. april 2012, 23:19

Operatør: TDC

Transaktion detaljer

Status: NUL

System meddelelser

Der er ingen system meddelelser

Planlagte service vindue

Ingen planlagte service vinduer

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. april 2012, 23:19:10	Billet bestilt	←	Frederiksberg 2 Voksen
19. april 2012, 23:19:10	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 01/02 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
19. april 2012, 23:19:14	Validerings SMS modtaget	→	
19. april 2012, 23:23:30	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Billet detaljer

Telefonnummer:
Status: TILBAGEKRÆVET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: QBDJFHTD19212K2321
Serial kode: QBDJFHT
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Torsdag 19. april 2012, 23:22
Operatør: TDC

Transaktion detaljer

Status: REFUNDERET

System meddelelser










Der er ingen system meddelelser

Planlagte service vindue

Ingen planlagte service vinduer

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. april 2012, 23:21:05	Billet bestilt	←	Forum 2 voksen
19. april 2012, 23:21:05	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
19. april 2012, 23:21:13	Validerings SMS modtaget	→	
19. april 2012, 23:22:23	Billet venter	←	Ja
19. april 2012, 23:22:23	Billet sendes		
19. april 2012, 23:22:23	Sender betaling		
19. april 2012, 23:22:25	Betaling færdig		
			Gyldig fra 23:21 19.apr.2012 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-LE2) Udløber 00:36 20.apr.2012 Hovedstadsområdet
19. april 2012, 23:22:25	Sender billet	→	+022045343'+ +267943504'+ +624762327'+ +235796962'+ QBDJFHTD19212K2321 00:36-V-502 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
19. april 2012, 23:22:25	Fejl i billet: Beskeden kunne ikke leveres til brugeren	→	
19. april 2012, 23:22:25	Info besked sendt	→	På grund af fejl i systemet, kunne vi ikke sende din billet. Prøv at bestille igen. Du betaler ikke for den billet, du ikke har fået. Bus&Tog Mobilbillet
19. april 2012, 23:22:34	Info besked modtaget	→	
24. april 2012, 01:59:15	Billetten er nu krediteret		

Købstidspunkt	Telefonnummer	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Status
 <u>Torsdag 19. april 2012, 23:22</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	TILBAGEKRÆVET
 <u>Torsdag 19. april 2012, 23:19</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Lørdag 7. april 2012, 21:45</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Lørdag 7. april 2012, 21:43</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Lørdag 7. april 2012, 21:43</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Lørdag 7. april 2012, 21:36</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Torsdag 5. april 2012, 20:35</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Torsdag 5. april 2012, 20:25</u>		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	ANNULLERET
 <u>Søndag 6. november 2011, 08:16</u>		Søndagsbillet	SMS	SMS	TDC	AFLEVERET

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han modtog kontrolafgiften på perronen og ikke i toget,

at han den pågældende dag havde glemt sit klippekort, og derfor besluttede sig for at købe en sms-billet, men at sms-billetten ikke blev leveret grundet "Tjeneste ude af drift",

at det fremgår af hans mobiludskrift, at beløbet for sms-billetten blev trukket klokken 23:22,

at han ikke er blevet krediteret for sms-billetten, som Metro Service siger, samt

at han ikke kan acceptere, at Metro Service antager, at der ikke var dækning på hans telefon, da han sagtens kunne telefonere til andre i det samme tidsrum.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift,

at den konkrete sag er blevet undersøgt hos Unwire, og der er ikke den pågældende dag noteret fejl, hverken hos klagerens teleleverandør eller på selve systemet,

at klageren bestilte en sms-billet klokken 23:19:10, men at han ikke bekræftede denne med "JA",

at klageren bestilte en billet igen klokken 23:21:05, bekræftede den med "JA", men beskeden kunne beklageligvis ikke leveres, hvilket også fremgår af fejlmeddelelsen klageren modtog,

at billetten står registreret som "TILBAGEKRÆVET" på oversigten fra Unwire, hvilket automatisk sker, når en billet er blevet bestilt og derfor betalt i systemet, men efterfølgende ikke kan leveres til mobiltelefonen,

at der i det konkrete tilfælde ikke er tale om fejl i sms-billetsystemet, og havde klageren forsøgt at bestille en sms-billet igen, ville denne sandsynligvis være blevet leveret,

at Metro Service umiddelbart vurderer, at klageren, da billetten forsøgte leveret, befandt sig uden for dækning, hvorfor billetten ikke indgik på hans telefon,

at det fremgår af Unwire-udskriften, at klageren har foretaget ni forsøg på billetkøb via sms, heraf er én blevet leveret, syv er ikke blevet bekræftet af klageren efter bestilling, og én er blevet tilbagebetalt, da sms'en ikke kunne afleveres til mobilen,

at det ikke er Metro Service, der skal godskrive ham for den sms-billetten han ikke modtog, men derimod hans teleselskab, og som det fremgår af Unwire-udskriften, skete dette den 24. april 2012,

at i situationen hvor en passager af den ene eller anden grund får udstedt en kontrolafgift på selve perronen, vil dette altid fremgå ved, at "Til" og "Fra" står noteret som én og samme station,

at kontrolafgiften i den pågældende sag er udstedt fra Forum station til Kongens Nytorv station, hvorfor billetkontrollen er sket efter at toget har forladt Forum station, og klageren har til stewarden oplyst, at han skulle til Kongens Nytorv station, samt

at metrostewarderne er instrueret i altid at udstede "fra" stationen, som den station toget lige har forladt, og "til" stationen vil altid være den station, passageren oplyser at skulle til, idet en kontrolafgift er gyldig som en enkeltbillet til den fortsatte rejse.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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 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.

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 rejsereglernes bestemmelser omhandlende mobil-billetter fremgår det, at man skal bekræfte sin sms-billet ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen. Desuden er det anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin sms-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Den konkrete sag:

Metro Service har oplyst, at "Station from" og "Station to" på den elektroniske kontrolafgift er henholdsvis den seneste station før kontrolafgiftens udstedelse og den station, som passageren oplyser som sin destination. Metro Service har endvidere oplyst, at hvis en kontrolafgift udstedes på en perron, angives "Station from" og "Station to" som samme station.

Klagerens oplysning om, at han blev pålagt kontrolafgiften på perronen på Forum station i samme sekund, som han modtog beskeden om fejl i tjenesten, kan derfor ikke lægges til grund, da det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at kontrolafgiften blev udstedt på strækningen fra Forum station til Kongens Nytorv station kl. 23:27, og da beskeden om fejl i systemet blev leveret kl. 23:22 på klagerens telefon.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af sms-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen. Klageren kunne ved kontrollen i metroen ikke forevise en gyldig sms-billet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Imidlertid finder ankenævnet, at den pågældende besked om, at der var systemfejl, er misvisende og problematisk, når der som Metro Service gør gældende, tilsyneladende ikke var tale om en systemfejl hos Unwire, selv om dette fremgik af beskeden til klageren. I beskeden stod dog, at man skulle forsøge at bestille billetten igen. Klageren undlod dette, men steg i stedet om bord på metroen uden gyldig billet.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet kan ikke tage stilling til den del af klagen der vedrører refundering af beløbet for den ikke leverede sms-billet, da godtgørelse af betalte, men ikke leverede sms-billetter, sker fra passagerens teleselskab.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand