

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0060**Klageren:** XX
2880 Bagsværd**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for påstigning på metro inden modtagelse af billet på Mobilbillet Applikationen.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 10. august 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 14. marts 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 3. august 2012 med tog fra Bagsværd station kl. 10:27. Klageren beskrev i sin første henvendelse til Metro Service billetkøbet således:

Vi var i god tid på Bagsværd station til toget 10.27, hvor jeg, ganske som jeg plejer, forsøgte at købe min sædvanlige mobilbillet.

Det lykkedes ikke, jeg fik i stedet en besked om at indtaste mit mobilnr., så ville jeg "om et øjeblik" modtage en SMS med en kode, jeg skulle taste ind, for at aktivere mit køb af billet.

Jeg tastede ind som anmodet - og så ventede jeg - og ventede - - - og ventede - - - - - og ventede - - - - -
- og ventede- - - - -

Toget kom, og da jeg naivt stolede på, at koden jf. den modtagne besked ville komme "om et øjeblik", så jeg kunne købe min billet, steg jeg på med barnebarnet. Jeg var, som det fremgår, under et vist tidspres, idet jeg havde en deadline kl. 12 qua CBS' begrænsede kontortid.

Da vi nåede til Nørreport, havde jeg endnu ikke modtaget den kode, jeg if. teksten på min telefon ville modtage "om et øjeblik", og det var ikke, fordi min mobil ikke virkede. Noget knotten over det mangelfulde, men stærkt opreklamerede mobilbillet system, fortsatte jeg min rejse, utålmodigt ventende på den kode, som stadig ikke kom.

I klageskemaet har klageren beskrevet billetkøbet således: "Jeg begyndte mit billetkøb i Bagsværd i god tid inden togets ankomst (kan bevidnes af min mand, som var med) og håbede - naivt, som viste det sig - at teksten på min mobiltelefon, om, at min billet ville blive udstedt "om et øjeblik" var vederhæftig."

Klageren valgte på Nørreport station at fortsætte sin rejse med metroen uden at have modtaget billet via applikationen eller billettere på anden vis.

Kl. 11:01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke kunne forevise gyldig billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften er noteret "intet forevist". I følge klageren viste hun sin mobil med meddelelsen "et øjeblik" til metrostewarden, og i det øjeblik hun modtog girokortet af stewarden, modtog hun en ny meddelelse med en kode. Denne meddelelse viste hun også til metrostewarden.

Det fremgår af oversigten fra Unwire vedrørende klagerens billetkøb, at der er gennemført et billetkøb kl. 11:35.

Den 10. august 2012 sendte klageren en klage til Metro Service på mail-adresse: kundeservice@m.dk, men hun hørte intet fra dem, idet mail-adressen var nedlagt.

I december 2012 modtog hun en rykkerskrivelse, og klagede på ny den 7. december 2012 til Metro Service

Metro Service afviste den 7. marts 2013 klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og reglerne omhandlende SMS-billet eller – klippekort, hvor det fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigningen.

Klagerens SMS-billet:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. august 2012, 11:35:57	Billet bestilt		
3. august 2012, 11:35:57	Billet sendes	→	Cyldig fra 11:35 03.aug.2012 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 4 zoner (V-EM3) Udløber 13:20 03.aug.2012 Hovedstadsområdet VJBKES8H03435K1135 4529909311 13:20-V-114 Pris 4 zoner Tilbage 16 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
3. august 2012, 11:35:57	Sender billet	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at mobilbilletsystemet ikke fungerede, som det skal, og at hendes billetkøb først gik igennem efter en ventetid på mere end 45 minutter,

at hun påbegyndte sit billetkøb i Bagsværd i god tid inden togets ankomst (kan bevidnes af hendes mand, som var med) og håbede - naivt, viste det sig - at meddelelsen på mobiltelefonen om, at billetten ville blive udstedt "om et øjeblik", var vederhæftig,

at hun havde en uomgængelig deadline i København og kunne ikke vente ubegrænset inden rejsens påbegyndelse, og billetten ville jo blive udstedt "om et øjeblik",

at købet først gik igennem ca. 45 minutter efter påbegyndelsen, da kontrolafgiften var blevet overrakt. Hun havde inden fremvist teksten på mobiltelefonen om "et øjeblik" til metrostewarden og forklaret, hvor lang tid det havde varet, så han var udmærket klar over, at hendes billetkøb ikke bare var noget, hun lige havde startet, da han dukkede op. Han kunne jo selv se, at købet ikke bare lige gik igennem,

at det er et urimeligt forlangende, at en rejsende skal stå på stationen og afvente et billetkøb i mere end 45 minutter på grund af fejl ved betalingssystemet, og hvad er mobilbillet applikationens legitimitet, hvis man alligevel er nødt til at have et klippekort på sig som nødløsning?

at bus, tog og Metro må påtager sig sit ansvar for de fejl, der opstår ved de markedsførte smarte betalingssystemer, og at sagesløse rejsende som undertegnede ikke skal betale bøde for systemfejl, der forhindrer/forsinker billetkøb væsentligt,

at hun aldrig nogen sinde har rejst uden gyldig rejsehjemmel før og havde ingen intention om at gøre det den 3. august .2012. Tværtimod,

at i henhold til Metro Service påstand om, hvordan hun kunne have ageret, jf. nedenstående citat: *"Klager har modtaget en kontrolafgift i metroen, og har dermed haft rigeligt tid til at agere på, at billetten ikke var modtaget. -----Ved omstigning på Nørreport, kunne hun enten have forsøgt igen, eller henvendt sig til det servicepersonale, der er på Nørreport, ligesom hun også kunne have benyttet opkaldspunkterne på Nørreport metro station."*

Da hun stod på Nørreport var hendes telefon fortsat i gang med sit "om et øjeblik", og hun turde ikke afbryde den, for ikke at skulle begynde forfra, og derved forsinke billetkøbet yderligere. Dels var der ikke servicepersonale i syne, dels havde hun ikke tid til med barnebarnet på slæb at begynde at lede efter nogen, der måske kunne hjælpe hende. Endelig har hun ikke den store tiltro til, at en tilfældig DSB medarbejder har bedre styr på hendes billetkøb, end hun selv har. Det fik hun som tidligere anført bekræftet, da metrostewarden antastede hende i metroen. Han kunne jo f.eks. have forsøgt at hjælpe, da hun viste ham, at hun havde problemer, men han var bedøvende ligeglad,

at forklaringen på, at hendes billetkøb blev yderligere forsinket er, at hendes mobiltelefon gik ud, mens hun diskuterede med metrostewarden, hvilket hun gjorde indtil hun få minutter efter skulle af metroen på Lindevang. Hun havde siden påbegyndelsen af billetkøbet på Bagsværd station holdt telefonen i gang ved jævnlige berøre skærmen, men fik det ikke gjort hurtigt nok under samtalen med stewarden, idet hendes fokus var på ham. Hun var derfor nødt til at begynde forfra med at bestille kode og købe billet mens hun gik med barnebarnet ned til CBS. Stewarden kan bevidne, at hendes mobil VAR i gang og viste "et øjeblik" teksten, da de traf hinanden, samt

at med *"Henvielse til at være under et tidspres kan efter vores opfattelse ikke bruges som argument for at stige ombord, inden billetten modtages."* Det er dog en yderst arrogant attitude at have til sin kunde, når den vare, man sælger, ikke lever op til det lovede. Den gennemsnitlige bruger af offentlig transport i dagligdagen har næppe mere end 45 minutter til sin rådighed til køb af

almindelig rejsehjemmel, og vil man fremme borgernes brug af offentlig transport, er det uomgængeligt nødvendigt, at brugerne kan være sikre på, at det fungerer optimalt.

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

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et selvbetjeningssystem, hvor det inden ombordstigen er passageren eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som gælder til hele rejsen, og som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår også af Metroens Rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes informationstavler og i foldere på stationerne,

at med henvisning til Unwires kommentarer, kan der kun henvises til mTicket, hvoraf det fremgår at billetten er købt kl. 11:35:57 – ca. 34 minutter efter kontrolafgiften er modtaget,

at det ikke er til at vide, hvorvidt forsinkelsen skyldes, at klageren havde sin telefon i fly-tilstand eller har været uden for dækning. Uagtet årsag, er billetten sendt fra Unwires system umiddelbart efter, at bestillingen er registreret hos Metro,

at af klagerens første henvendelse fremgår det: "Toget kom, og da jeg naivt stolede på, at koden jf. den modtagne besked ville komme "om et øjeblik", så jeg kunne købe min billet, steg jeg på med barnebarnet. Jeg var, som det fremgår, under et vist tidspres, idet jeg havde en deadline kl. 12 qua CBS' begrænsede kontortid." Henvisning til at være under et tidspres kan efter Metros opfattelse ikke bruges som argument for at stige ombord, inden billetten modtages. Klageren modtog en kontrolafgift i metroen, og har dermed haft rigeligt tid til agere på, at billetten ikke var modtaget. Hun er således både steget ombord på S-tog OG metro, uden at have gyldig billet. Ved omstigning på Nørreport, kunne hun enten have forsøgt igen, eller henvendt sig til det servicepersonale, der er på Nørreport, ligesom hun også kunne have benyttet opkaldspunkterne på Nørreport metro station,

at klagerens beslutning om ikke at afbryde købet, for ikke forsinke billetkøbet yderligere, må stå for klagerens egen regning, ligesom den manglende tiltro til, at "en tilfældig DSB medarbejder har bedre styr på billetkøb end klageren selv" også må stå for klagerens egen regning,

at klageren jo er steget ombord uden at have modtaget billetten – og var dermed vidende om, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at havde klageren kontaktet personalet, havde hun gjort noget aktivt for at løse dette problem, i stedet for, at vente til, hun blev mødt af en billetkontrol. Henset til det faktum, at der er tale om et selvbetjeningssystem, hvor klageren selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel, er kontrolafgiften pålagt med rette,

at hvorvidt billetkøbet blev forsinket eller ej, fordi klageren ikke berørte skærmen i forbindelse med mødet med kontrolpersonalet, har vel ingen relevans i denne sammenhæng, idet gyldig rejsehjemmel skal være modtaget inden ombordstigning,

at Metro Service naturligvis beklager, hvis klageren opfatter deres svar som arrogant. Det er ganske korrekt, at et billetkøb ikke skal tage 45 minutter, men det er Metros påstand, at klageren burde have kontaktet noget personale for dermed at sikre sig gyldig rejsehjemmel,

at af Unwires svar fremgår det, at en forsinkelse til Applikationen på 45 min. er højst usandsynlig, samt at problemet også kan skyldes, at telefonen ikke er inden for dækning af en eller anden årsag. Da telefonnettet udbydes af 3. part, kan Metro desværre ikke komme årsagen nærmere end den, der er angivet af Unwire, samt

at opmærksomheden endvidere henledes på, at der den pågældende dag (3. august 2012) ikke er registreret købsforsøg før kl. 11:35 – hvilket er 34 min. efter udstedelsen af kontrolafgiften.

11	Tirsdag 7. august 2012. 18:26	4529909311	4 zoner voksen	Applikation
11	Tirsdag 7. august 2012. 16:06	4529909311	4 zoner voksen	Applikation
11	Tirsdag 7. august 2012. 10:39	4529909311	4 zoner voksen	Applikation
11	Fredag 3. august 2012. 11:35	4529909311	4 zoner voksen	Applikation
11	Onsdag 11. juli 2012. 21:48	4529909311	4 zoner voksen	Applikation

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Metro Service følgende:

" Vedlagte klage omhandler en forsinkelse på 45 minutter med en billets fremkomst via en mobilbilletapplikation. I den forbindelse og på baggrund af det store antal sager om forsinkelse i modtagelsen af mobilbilletter via applikation, bedes Metro Service foranstalt en nærmere undersøgelse af, hvorledes der kan opstå en forsinkelse på op til 45 minutter med leveringen, som i klagerens sag.

I den konkrete sag bedes det undersøgt om billetten - fx via Unwire, hvis det er muligt - blev leveret med en efterfølgende debitering af beløb på klagerens konto."

Metro Service videresendt spørgsmålet til Unwire, som har svaret følgende:"

" Jeg har prøvet at kigge og har desværre ikke logfiler som går langt nok tilbage til denne dag. (hvis jeg skal fremskaffe dem vil det tage dage da de ligger på et backup bånd et sted i et pengeskab).

Hvis tiden i Mticket siger 11.35, så er det helt sikkert her hvor bestillingen kommer ind. Det kan godt tænkes at der er forsinkelse imellem App og Mticket, men det er højst usandsynligt at det skulle tage 45 min. Min bedste bud på dette er at kunden enten prøver at "slippe" eller også at telefonen er udenfor dækning/netværk, f.eks. i flymode eller langt nede i metroen (han bør dog ikke være udenfor dækning i så lang tid hvis han er i metroen).

Jeg beklager at jeg ikke kan finde noget konkret, men jeg kan under alle omstændigheder kun se hvornår bestillingen kommer ind til os, så det er meget svært at undersøge nærmere, især hvis sagen er så gammel som denne. Beklaget.

"billettens fremkomst i mobil-app'en er forsinket" lyder på mig som den anden vej, hvor bestillingen er modtaget rettidigt, men ikke kommer til app. I så fald er det en anden problemstilling. Vi er nødt til at have nogle konkrete eksempler, hvis vi skal kunne fejlsøge dette."

Ankenævnet har forespurgt udvikleren af Mobilbillet Applikationen om i hvilken forbindelse at brugeren af applikationen vil blive bedt om at indtaste sit telefonnummer, for så efterfølgende at skulle modtage en kode der skal anvendes for at aktiverer billetkøbet. Svaret er:

"Det bliver kunden bedt om første gang app'en bliver åbnet på telefonen. Når kunden har tastet sit mobilnummer går der nogle sekunder før man modtager en sms med kontrolkoden. Når koden er indtastet kan kunden fortsætte til køb.

Det mest almindelige fejl er at kunden har tastet sit telefonnummer forkert, eller der er netværksproblemer. Har kunden tastet forkert telefonnummer kan kunden bare rette nummeret og bede om en ny kode. Indtastning af telefonnummer og kode er noget der kun skal udføres 1 gang".

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.

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 hun valgte at stige ombord på metroen på trods af, at hun endnu ikke havde modtaget en billet på sin telefon. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren i hvert fald på Nørreport station havde mulighed for på anden vis at billettere, eller at kontakte personale og modtage vejledning, eller kontakte Metro servicecentret via de gule opkaldspunkter på stationen.

Klageren undlod dette og har dermed ikke gjort tilstrækkeligt for at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Klagerens påstand om at være i tidsnød kan ikke føre til et andet resultat.

Unwire har oplyst, at der ikke var tekniske problemer med applikationssystemet den 3. august 2013, og henset til at klageren modtog en kontrolafgift kl. 11:01, og at købet af SMS-billetten først er registreret kl. 11:35, finder ankenævnet, at der ikke foreligger omstændigheder, der fritager klageren for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det på baggrund af klagerens oplysninger er uklart, om forsinkelsen af billetkøbet skyldtes manglende kode til at aktivere billetkøbet, som klageren beskrev i sin henvendelse til Metro Service, eller om forsinkelsen skyldtes applikationens manglende udstedelse af billet, som hun beskrev i klagen til ankenævnet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

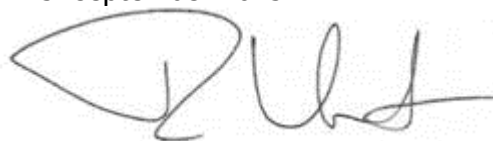
Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået 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 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand