

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0397

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Sms-billet ikke modtaget inden påstigning.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. marts 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. november 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 20. marts 2012 med metroen.

Klokken 18:30 mellem Frederiksberg station og Islands Brygge station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Følgende note blev tilføjet den elektroniske kontrolafgift:

<Note>Pax kunne ikke fremvise sin sms billet</Note>

Klageren anmodede den 20. marts 2012 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet stewarden insisterede på at udstede en kontrolafgift kl. 18:35, selvom klageren havde en sms-billet gyldig fra kl. 18:29, som han havde bestilt og modtaget før påstigning.

Den 6. juni 2012 anmodede Metro Service klageren om at indsende sit telefonnummer til brug for sagens videre behandling.

Efter indsendelse af telefonnummeret blev klageren henvist til at benytte klageformularen på Metro Services hjemmeside, hvorefter klageren den 9. september 2012 Metro Service anmodede om annullering af kontrolafgiften med henvisning til det tidligere anførte.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 18. september 2012 med henvisning til selvbetjeningssystemet samt reglerne om køb af sms-billetter, hvorefter den endelige sms-billet skal være modtaget på telefonen inden påstigning. Efter bestillingen skal bekræftelsesbeskeden skal accepteres med "JA", ellers bekræftes billetten ikke, og købet annulleres efter omkring 1 minut. Metro Service anførte desuden, at det var konstateret at 75 % af alle klagerens bestillinger var blevet

annulleret, idet han ikke havde bekræftet bestillingen inden for 1 minut. Hans mobilnummer var derfor blacklistet fra tjenesten i 6 måneder.

Udskrift fra Unwire:

mTicket - Unwire Mobile Platform

Side 1 af 1

Billet detaljer

Telefonnummer:
Status: AFLEVERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: XZ6CN3VC20523K1829
Serial kode: XZ6CN3V
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Tirsdag 20. marts 2012, 18:29
Operatør: Telenor

Transaktion detaljer

Status: FAKTURERET

System meddelelser

19. mar 2012, 11:09: TDC planlagt vedligeholdelse
19. mar 2012, 10:06: TDC planlagt vedligeholdelse - opdatering
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
20. marts 2012, 18:29:44	Billet bestilt	←	1 2
20. marts 2012, 18:29:44	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
20. marts 2012, 18:29:59	Validerings SMS modtaget	→	
20. marts 2012, 18:30:00	Billet venter	←	Ja Gyldig fra 18:29 20.mar.2012 1 Voksen Billet

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service har under sagen for ankenævnet oplyst, at rykkergebyret er frafaldet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde bestilt og modtaget en sms-billet, inden han steg om bord på metroen, at han modtog kontrolafgiften klokken 18:35, men hans sms-billet var gyldig fra klokken 18:29,

at Metro Service i deres svar af 18. september 2012 anførte, at han i det fleste tilfælde har bestilt sms-billetter uden at bekræfte dem, men at de ikke har spurgt ham, hvorfor dette er tilfældet, men blot taget det som en selvfølge, at han har snydt,

at den manglende bekræftelse af sms-billetterne kan skyldes manglende netværksforbindelse ved besvarelser, eller at der har været fejl i Metro Services system,

at det ikke fremgår af Metro Services afgørelse, hvordan de er kommet frem til, at han ikke havde gyldig billet ved påstigning af metroen, men afgørelsen handler i stedet om, at han ikke har bekræftet sms-billetter i tide, hvorfor det virker som om, at Metro Service forsøger at undgå at svare på den oprindelige klage,

at han med formulering "På strækning mellem Fasanvej og Forum..." i sin klage til Metro Service, udelukkende forsøgte at sikre sig en korrekt forklaring, da han ikke erindrer en præcis position på stedet, hvor kontrolafgiften fandt sted,

at mellem strækningen Fasanvej station og Forum station findes Frederiksberg station, hvor Metro Service bekræfter, at kontrolafgiften blev udskrevet, hvilket verificerer hans forklaring, samt

at det var besværligt for ham, at skulle indsende sin klage til Metro Service to gange, før den blev besvaret.

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 sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning,

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

at sagen er blevet undersøgt hos Unwire, hvoraf det fremgår, at billetten blev bestilt klokken 18:29:44, bekræftet klokken 18:30:00 og modtaget på klagerens mobil klokken 18:30:37,

at metrostewarden konstaterede, at klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor stewarden begyndte udstedelse af en kontrolafgift klokken 18:30:00,

at kontrolafgiften blev udstedt, efter at toget havde forladt Frederiksberg station,

at klageren i sin første henvendelse oplyste, at han på strækningen mellem Fasanvej station og Forum station, fik en uberettiget kontrolafgift, og klageren henviser til "...mellem Fasanvej..." bekræfter, at klageren steg på toget uden gyldig rejsehjemmel,

at det fremgår af stewardens note på den elektroniske kontrolafgift, at klageren ikke kunne forevise sin sms-billet,

at det fremgår af rejsereglerne for brug af sms-billetter, at billetten skal være modtaget på mobilen inden påstigning,

at det fremgår af Unwire udskriften, at der ikke har været fejl på systemet,

at klageren i år 2012 har bestilt i alt 33 sms-billetter, hvoraf kun 5 er blevet bekræftet og leveret til klagerens mobil, samt

at klageren således i 2012 kun har bekræftet og modtaget 15 % af de foretagne bestillinger, og at de resterende 85 % af de bestilte sms-billetter, ikke er blevet bekræftet indenfor tidsrammen.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stempelt 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 på 750 kr. for voksne.

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

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udeståendet til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Metro Service har tidligere 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. Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren blev kontrolleret i metroen efter Frederiksberg station i retning mod Islands Brygge.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at klageren ikke kunne forevise sin sms-billet, da kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt klokken 18:30:00.

Ifølge Unwire-udskriften bestilte klageren en sms-billet klokken 18:29:44, bekræftede denne klokken 18:29:57 og modtog billetten klokken 18:30:00.

Da klageren blev kontrolleret klokken 18:30:00, mens han var om bord på metroen, lægger ankenævnet til grund, at klageren i strid med rejsereglerne havde valgt at stige på metroen uden forinden at have modtaget sms-billetten på telefonen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det kan forekomme misvisende i relation til rejsereglerne, når der i sms-billetten er anført, at denne var gyldig fra klokken 18:29, selvom den først blev modtaget på telefonen klokken 18:30:00

I rejsereglerne står, at en sms-billet først er gyldig rejsehjemmel fra modtagelsestidspunktet på mobiltelefonen.

Dette ændrer i den konkrete sag dog ikke ved, at klageren ikke modtog billetten, inden han steg på metroen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 850 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. april 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand