

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2012-0412

Klageren: XX
4040 Jyllinge

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende SMS-billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. oktober 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 27. november 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 20. december 2012 sammen med nogle venner med metroen fra Nørreport station i zone 01 til Vanløse station i zone 02. Ifølge klageren bestilte hun en SMS-billet og bekræftede bestillingen, hvorefter hun lagde telefonen i lommen, uden at kontrollere om bestillingen var gået igennem.

Først ved en efterfølgende kontrol i metroen af klagerens rejsehjemmel opdagede hun, at SMS-billetbestilling ikke var gået igennem, og hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Den elektroniske kontrolafgift er påbegyndt kl.05:06, og på den er noteret "*intet forevist*".

Ifølge klageren truede metro-stewarderne med at tilkalde politiet, hvis ikke hun underskrev kontrolafgiften, hvorfor hun valgte at skrive under. Metro-stewarden informerede endvidere klageren om, at hun skulle klage over kontrolafgiften, og at hun så ville få den godskrevet.

Den 21. oktober 2012 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og gjorde gældende, at hun 3 gange havde forsøgt at bestille en SMS-billet men aldrig havde modtaget svar.

Trods dette valgte hun at rejse med metroen. Endvidere oplyste hun, at hun efter at have modtaget kontrolafgiften, fandt ud af at veninden havde klippet både for klageren og sig selv. Sammen med mailen vedhæftede klageren en kopi af venindens klippekort:

Klagerens medsendte klippekort:

Metro Service afviste klagerens anmodning den 7. november 2012 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og at efterfølgende indsendelse af upersonlige kort ikke kunne tages i betragtning.

Udskrift fra Unwire ser således ud:**Købsforsøg 1:**

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
20. oktober 2012, 04:47:35	Billet bestilt	←	Nørreport st 5
20. oktober 2012, 04:47:36	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 5 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 60 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
20. oktober 2012, 04:47:45	Validerings SMS modtaget	→	
20. oktober 2012, 04:51:42	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Købsforsøg 2:

Date	Time	Mediacode	Type	Owner	CP	Shortcode	Operator	Price	Vat	Status	Desc	Message
2012-10-20	04:53:47	billet	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK		Vi har modtaget din bekræftelse for sent. Der må maksimalt gå 1 minut. Start forfra. Bus&Tog Mobilbillet
2012-10-20	04:53:47	smsbillet_blindsend	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK	Ja	
2012-10-20	04:52:46	smsbillet_blindsend	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK	Ja	
2012-10-20	04:48:22	billet	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK		DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 4 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 48 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
2012-10-20	04:48:21	smsbillet_blindsend	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK		Nårreport st 4
2012-10-20	04:47:36	billet	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK		DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 5 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 60 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
2012-10-20	04:47:35	smsbillet_blindsend	other	DSB-Metro-SMS-billet	DSB-Metro-SMS-billet	1415	dk.tdc	0,0 DKK		OK		Nårreport st 5

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun sammen med 5 af sine venner rejste med metroen en tidlig lørdag morgen. Både klageren og hendes veninde forsøgte at sende en SMS for at modtage en billet på mobilen. Begge svarede de "ja" som bekræftelse på købet og lagde derefter telefonerne tilbage i lommerne. Først ved kontrol af deres rejsehjemmel opdagede de; at de aldrig havde modtaget SMS-billetterne,

at stewarderne truede med at tilkalde politiet, hvis de ikke skrev under på kontrolafgifterne. Da hun følte sig meget presset i situationen, skrev hun under,

at hendes ene ven viste sit klippekort til steward, og idet han havde klippet for mange klip/zoner gjaldt hans kort for både ham og klagerens veninde. Vennen gjorde opmærksom på, at den anden veninde også havde klippet for mange gange, og klageren derfor burde kunne køre på disse klip. Til dette var kommentaren fra stewarden at "det skulle de blot klage over, og så ville de få godskrevet bøden",

at hun ikke kan dokumentere SMS-billet-bestillingen og "JA-" svaret, da hun samme aften slettede alle beskederne. Men bestillingen blev foretaget i tidsrummet kl. 05:00 og 5:30 d. 20. oktober 2012, hvorfor Metro Service burde kunne finde bestillingen i deres systemer, samt

at hun har vedhæftet dokumentation for, at veninden havde fejlstemplet. Veninden havde ved en fejl stemplet 12 zoner (10 zoner for meget) så hun var rigeligt dækket ind, da de udelukkende skulle bruge 2 zoner hver på deres tur. Desværre blev dette ikke dokumenteret overfor stewarderne, inden klageren og hendes venner forlod stationen.

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 Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på hjemmesiden www.m.dk. Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere på stationerne,

at Metro Service af gode grunde ikke kan vide, hvordan ordene er faldet. Stewarden skal alene forholde sig til det forhold, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Klageren fremviste ikke på forlangende gyldig rejsehjemmel, hvorfor der er udstedt en kontrolafgift,

at klageren oplyser, at hun ikke kan dokumentere bestilling samt afsendelse af sms med "JA", for at bekræfte købet. Af udskrifterne fra Unwire fremgår, at der er foretaget 2 købsforsøg, på henholdsvis 5 og 4 zoner. Begge købsforsøg annulleres, idet der ikke bekræftes med "JA", inden for den givne tidsramme.

at der ikke er tale om, at der har været systemfejl, ligesom der ej heller kan nedlægges påstand om at klageren ikke har sendt et "JA" som kvittering. Klageren har blot ikke svaret JA indenfor 1 minut, som det fremgår af 1415.dk, under punktet "Sådan gør du", samt

at klageren endda kl. 04:53:47 har modtaget en besked fra systemet, hvor det fremgår, at hun skal svare inden for 1 minut, og at hun skal starte forfra. Havde klageren således – inden ombordstigning - checket sin sms for at sikre sig at billetten var modtaget, ville hun have opdaget, at dette ikke var tilfældet, og hun kunne herefter have fulgt opfordringen om at starte forfra.

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 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:

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, fordi hun ikke havde modtaget nogen, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som det fremgår af udskriften fra Unwire, at klageren ikke bekræftede sit køb af SMS-billetten indenfor 1 minut efter bestillingen. Det fremgår ligeledes af udskriften fra Unwire, at der ikke var fejl ved systemet den 20.oktober 2012.

Klageren steg således i strid med rejsereglerne om bord på metroen uden gyldig billet.

Klagerens efterfølgende indsendelse af venindens klippekort kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

På baggrund af det store antal af sager omhandlende SMS-billetter henstiller ankenævnet dog til, at trafikskaberne i Hovedstadsområdet sørger for, at der i forbindelse med bestillingen og bekræftelsen af SMS-billetten, tillige oplyses, at billetten skal være modtaget inden påstigning på bus, tog eller metro.

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. april 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand