

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0195

Klageren: XX
9640 Farsø

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af mobilbillet i kontrolsituationen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. juni 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 17. april 2014 med metroen fra Lufthavnen st.

I følge udskrift fra Unwire, som leverer mobilbilletter, bestilte klageren kl. 09:49:23 en mobilbillet til 3 zoner fra zone 04. Efter metroen forlod Lufthavnen st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da mobilbilletten endnu ikke var modtaget på klagerens mobiltelefon, kunne han ikke forevise nogen billet.

Der blev derfor kl. 09:52 påbegyndt udstedt en kontrolafgift, hvor stewarden noterede som årsag: "Intet forevist". I en note anførte stewarden følgende: "**Note**>Udstedelse af sms billet, men ikke fået</**Note**"

Det fremgår videre af udskriften fra Unwire, at der kl. 09:55:32 blev *bestilt billet via betalingskort*. Billetten, som var gyldig fra kl. 09:49, blev leveret til klagerens telefon kl. 09:55:32.

Fra Unwire:

System meddelelser

17. apr 2014, 12:56: Kategori 2: Unwire platform problemer - LØST
17. apr 2014, 10:28: Kategori 2: Unwire platform problemer - Update
17. apr 2014, 09:46: Kategori 2: Telenor - SMS driftsforstyrrelser LØST
17. apr 2014, 09:39: Kategori 2: Unwire platform problemer - Update
17. apr 2014, 07:06: Kategori 2: Unwire platform problemer

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. april 2014, 09:49:23	Billet bestilt		
17. april 2014, 09:55:32	Billet bestilt via betalingskort.		
17. april 2014, 09:55:32	Beløb reserveret.		
17. april 2014, 09:55:32	Udsteder billet	→	<p>Gyldig fra 09:49 17.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 4 I 3 zoner (V-PB2) Udløber 11:19 17.apr.2014 Hovedstadsområdet</p>  <p>Pris 36 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415</p>
17. april 2014, 09:55:32	Sender reservation til indløsning.		
17. april 2014, 09:55:32	Leverer billet	→	
17. april 2014, 09:55:32	Leverer billet	→	
17. april 2014, 09:55:53	Beløbet er blevet trukket.		

Samme dag anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi App'en blot stod og loadede, da han skulle forevise billetten. Klageren vedhæftede kopi af den billet, som han havde modtaget på telefonen, hvoraf fremgik, at den var tidsstemplet kl. 09:49, hvorfor han havde haft gyldig billet kl. 09:52 på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Den 21. maj 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden om bordstigning og at det mobilnummer, som billetten var købt fra, tilhørte en anden end klageren.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På baggrund af de systemmeddelelser, som fremgår af udskriften fra Unwire, hvor der den pågældende dag har været "platform problemer", har sekretariatet anmodet Metro Service om at undersøge hos Unwire, hvilke problemer, der var tale om, og om disse kunne have bevirket, at klagerens billet, der var bestilt kl. 09:49, ikke blev leveret før kl. 09:55. Sekretariatet har desuden spurgt om, hvad bestillingen kl. 09:55 "bestilt med betalingskort" dækker over, når der var bestilt en billet kl. 09:49.

Metro Service har oplyst følgende:

"Af Unwires udskrift fremgår det, at:

- 09:49:23 Billet bestilt
- 09:55:32 Billet bestilt via betalingskort

Forskellen herpå er, at ved sidstnævnte har DIBS accepteret forespørgslen – hvilket i praksis betyder, at billetten her bliver betalt.

Det er korrekt, at der har været problemer den pågældende dag, og Ankenævnet spørger til, hvorvidt dette kan have haft indflydelse på at godkendelse af betaling og den efterfølgende levering, i alt har taget 6 minutter.

Unwire oplyser, at dette ikke er tilfældet, da forsinkelsen findes hos DIBS; og vi kan ikke komme nærmere, hvorfor godkendelsen af betalingen har taget 6 minutter.

Der er således ikke tale om en systemfejl, idet Unwires system har reageret, straks efter modtagelsen af meddelelse om godkendelse af betaling fra DIBS.

Vi har endvidere undersøgt andre køb, foretaget kl. 09:49 (Se nedenstående), hvoraf det fremgår at dette køb er gået igennem på 3 sekunder.

Dette underbygger efter vores opfattelse, at der ikke har været en fejl i systemet.

Billet detaljer		Betalings oversigt																																			
Kunde ID : ██████████ Status: Afleveret Bestillingskanal: Applikation Betalingskanal: MasterCard DIBS Transaktions id: ██████████ DIBS Ordre id: ██████████ Kontrolkode: ██████████ Serial kode: ██████████ Billet ID: ██████████ Pris: 24,00 DKK Købstidspunkt: Torsdag 17. april 2014, 09:49 Operatør: Telia Applikation: 1415 Hovedstaden App Version: 1.5.0 Platform Version: 7.1 Platform Model: Unknown iPhone Platform: iOS		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tidsstempel</th> <th>Handling</th> <th>Retning</th> <th>Tekst</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:25</td> <td>Billet bestilt</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:26</td> <td>Billet bestilt via betalingskort.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:28</td> <td>Udsteder billet</td> <td>→</td> <td> Gyldig fra 09:49 17.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 1/2 i 2 zoner (V-FG2) Udløber 11:04 17.apr.2014 Hovedstadsområdet ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ 11:04-V-292 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415 </td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:28</td> <td>Beløb reserveret.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:28</td> <td>Sender reservation til indløsning.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:28</td> <td>Leverer billet</td> <td>→</td> <td></td> </tr> <tr> <td>17. april 2014, 09:49:28</td> <td>Leverer billet</td> <td>→</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst	17. april 2014, 09:49:25	Billet bestilt			17. april 2014, 09:49:26	Billet bestilt via betalingskort.			17. april 2014, 09:49:28	Udsteder billet	→	Gyldig fra 09:49 17.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 1/2 i 2 zoner (V-FG2) Udløber 11:04 17.apr.2014 Hovedstadsområdet ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ 11:04-V-292 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415	17. april 2014, 09:49:28	Beløb reserveret.			17. april 2014, 09:49:28	Sender reservation til indløsning.			17. april 2014, 09:49:28	Leverer billet	→		17. april 2014, 09:49:28	Leverer billet	→	
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst																																		
17. april 2014, 09:49:25	Billet bestilt																																				
17. april 2014, 09:49:26	Billet bestilt via betalingskort.																																				
17. april 2014, 09:49:28	Udsteder billet	→	Gyldig fra 09:49 17.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 1/2 i 2 zoner (V-FG2) Udløber 11:04 17.apr.2014 Hovedstadsområdet ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ 11:04-V-292 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415																																		
17. april 2014, 09:49:28	Beløb reserveret.																																				
17. april 2014, 09:49:28	Sender reservation til indløsning.																																				
17. april 2014, 09:49:28	Leverer billet	→																																			
17. april 2014, 09:49:28	Leverer billet	→																																			
Transaktion detaljer Status: Faktureret																																					
Billet egenskaber certificate: + ██████████+ save_creditcard: false multiple.ticket.parameter: &adults=0&children=0&bicycles=0&youths=0&seniors=0 product.type:																																					

Det fremgår endvidere af 1415.dk, at mobilbilletter kun er gyldige når de bruges til det telefonnummer hvortil de er købt (Se nedenstående):

18. Hvad sker der hvis jeg skifter telefon?

- Hvis du beholder dit telefonnummer, så installerer du blot app'en igen, og registrerer dit telefonnummer igen. Billetter og klippekort overføres til den nye app.
- Hvis du har fået nyt telefonnummer, vil dine gyldige billetter være tabt, da de kun kan hentes og bruges til samme telefonnummer som de er købt (det samme gælder i øvrigt Mobilbilletter købt via SMS og 1415.dk – de skal bruges på samme telefon/telefonnummer som de er købt).

Såfremt klager skifter nummer, skal han afinstallere App'en og geninstallere den; og i geninstalleringsprocessen indtaste det korrekte nummer.

Som vi forstår klagers henvendelse, har han altså fået leveret billetten på eet nummer, men købt det til et andet nummer.”

Metro Service har desuden indsendt følgende:

Vi har følgende bemærkninger til ovenstående: Vi er uforstående over hvorfor Ankenævnet har bedt klager fremsende dokumentation for betaling af billetten. Udover, at billetten er bestilt på et telefonnummer, der ikke er registreret i klagers navn, handler denne sag om, at billetten er modtaget (og betalt) **efter** udstedelsen af kontrolafgiften.

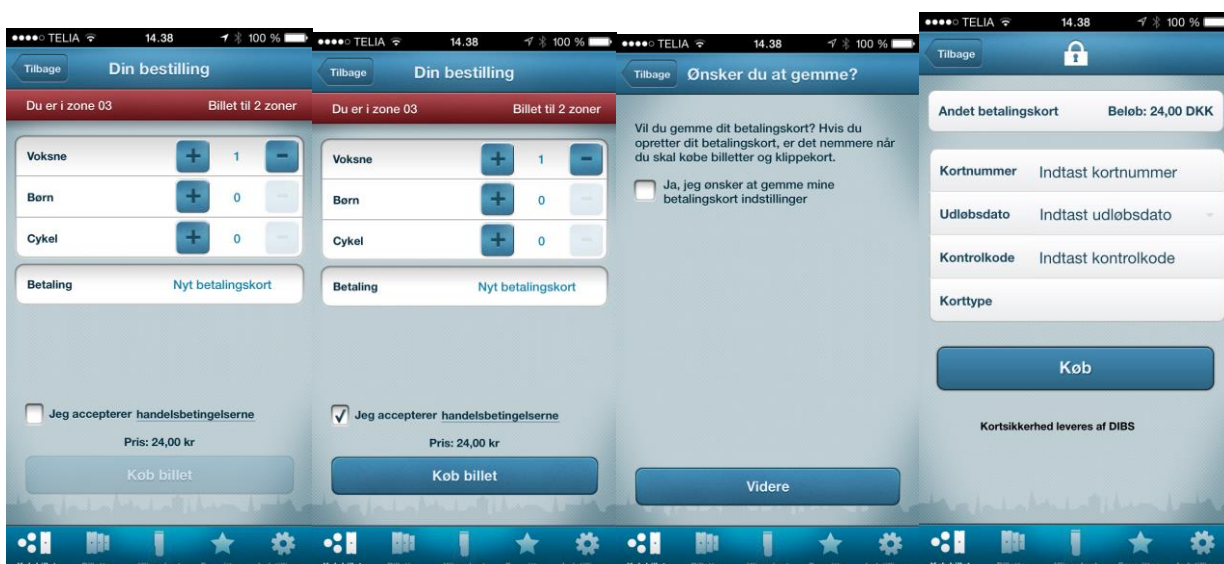
Jævnfør tidligere fremsendt dokumentation, er tidsforløbet som følger:

Dato	Tid	Hændelse
17.04.2014	09:49:23	Billet bestilles i App Mobilbilletter
17.04.2014	09:52:00	Kontrolafgift påbegyndes udstedt
17.04.2014	09:55:32	Beløb bestilles via betalingskort. Herefter udstedes billetten og leveres på klagers telefon

Jævnfør ovenstående, er billetten ikke modtaget før ombord stigning og billetkontrol, hvilket yderligere underbygges af den information klager fremsender fra sin bank, hvori det bekræftes, at mobilbilletten er købt den 17.4.14 kl. 09:56:02 (Autorisationskode 718243). Vi benægter derfor ikke, at der er købt og betalt for en billet – men købet er ikke gennemført og betalt, før efter kontrolafgiften er påbegyndt udstedt.

Ankenævnet har tidligere bemærket, at der går 6 minutter fra købet initieres, til det gennemføres. Vi kan se, at der i købsituationen ikke er betalt med et kreditkort, hvor oplysningerne er lagret i telefonen. De 6 minutter er så formentlig den tid der går, hvor klager indtaster de kreditkortinformationer, der er behov for.

Dette underbygges af følgende, der beskriver og viser bestillingsflowet i App'en:



- Billede 1 Efter der er valgt zoner, fremkommer vedhæftede billede 1. Inden der kan trykkes på knappen "Køb billet", skal brugeren vælge at acceptere handelsbetingelserne.
(Ordet handelsbetingelser er her et link, så man kan læse disse, inden man accepterer).
- Billede 2 Der "vinges af" i feltet udfor accept af handelsbetingelser, og knappen "Køb billet" bliver nu tilgængelig.
- Billede 3 Da der i klagers situation ikke er gemt betalingskort data i App'en, fremkommer billede 3. Uagtet om man vælger at svare ja til, at gemme betalingskort indstillinger, skal man trykke på knappen "Videre".
VIGTIGT: Når der trykkes på knappen "Videre" oprettes/reserveres en billet lokalt i App'en – det er det der kan ses i den øverste linje i Unwires billetbestilling – i det konkrete tilfælde 17.04.14 – kl. 09:49:23 Billet bestilt (Se udskrift fra Unwire).
- Billede 4 Her skal der så indtastes de nødvendige kortoplysninger, og når dette er gjort, trykkes på knappen "Køb" for at gennemføre købet.
Først når der trykkes på knappen "Køb" sendes en forespørgsel til DIBS med de indtastede kortdata, kortet valideres, og hvis ikke DIBS finder der er noget til hinder for at gennemføre købet, gennemføres dette.
Gennemførelsen er det der i Unwires udskrift sker 17.04.14 – kl. 09:55:32 Beløb reserveret; og i samme sekund leveres billetten.
Kl. 09:55:53 har DIBS modtaget information om, at billetten er leveret på telefonen, hvorefter beløbet trækkes.

Efter vores opfattelse, er det ikke urealistisk, at der kan gå 6 minutter med at finde kort ferm, og indtaste oplysningerne.

Vi skal atter henvise til, at vi tidligere har redegjort for andre køb i det pågældende tidsrum, der har taget ca. 3 sekunder at gennemføre; Vi mener derfor at have påvist, at der ikke var problemer med systemet den pågældende dag.

Klager har beviseligt ikke købt og modtaget mobilbilletten inden påstigning, hvorfor vi mener at kontrolafgiften er pålagt med rette.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at App'en var gået i selvsving, da han skulle vise sin billet i toget,
at han har sendt dokumentation til Metro på, at han havde købt en billet som var stemplet kl. 09:49:24, og kontrolafgiften blev udstedt 09:52 hvilket er 3 minutter efter billetten er købt via app'en,

at Metro skrev: "Af din reklamation fremgår det at dit mobilnummer er xx xx xx xx.

Du har vedhæftet en mobilbillet udstedt til mobilnummeret yy yy yy yy, dette nummer tilhører imidlertid 3. person (en dame)."

Det nummer, der står på billetten er klagerens gamle nr., som var hos Telia - Det stod registreret i hans svigermors navn. Der er ingen steder i App'en "Mobilbilletter", hvor man kan ændre sit telefonnummer, derfor står hans gamle nr. anført der.

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 Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag er der udstedt en kontrolafgift til klageren, da han ikke kunne fremvise nogen billet i kontrolsituationen, hvorfor stewarden ej heller har taget noget billede. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Klageren argumenterer for, at hans telefon "skabte sig", hvorfor han ikke kunne fremvise billet – klager vedlægger som dokumentation et billede af en billet, der er gældende fra kl. 09:52. Uagtet det klokkeslæt, der fremgår af billetten, som billetten er gyldig fra, er det dog en forudsætning, at billetten er modtaget på klagers telefon, inden klager stiger ombord i toget. Dette fremgår dels af www.1415.dk, samt af metroens rejseregler.

Af udskriften fra Unwire fremgår det, at billetten er modtaget på det pågældende telefonnummer kl. 09:55:32. Da kontrolafgiften er udstedt kl. 09:52, er det deres påstand, at klageren ikke havde modtaget billetten på mobiltelefonen, som reglerne foreskriver.

Med henvisning til ovenstående fastholdes kravet om betaling af kontrolafgift på 750 kr.

I klageskemaet skriver klageren endvidere, at "Der er ingen steder i App'en Mobilbilletter, hvor man kan ændre sit telefonnummer." Det er korrekt – klageren skal slette App'en – og gensinstallere den på ny. I forbindelse med geninstallation, skal han benytte det telefonnummer, som App'en skal registreres på.

Af hjemmesiden www.1415.dk, fremgår det hvordan man skal forholde sig, hvis man skifter telefon/telefonnummer:

18. Hvad sker der hvis jeg skifter telefon?

- Hvis du beholder dit telefonnummer, så installerer du blot app'en igen, og registrerer dit telefonnummer igen. Billetter og klippekort overføres til den nye app.
- Hvis du har fået nyt telefonnummer, vil dine gyldige billetter være tabt, da de kun kan hentes og bruges til samme telefonnummer som de er købt (det samme gælder i øvrigt Mobilbilletter købt via SMS og 1415.dk – de skal bruges på samme telefon/telefonnummer som de er købt).
- Zoner på et Mobilklippekort kan overføres til dit nye telefonnummer ved henvendelse til et af trafikselskabernes kundecentre.

19. Hvad hvis jeg ikke er datoforbudt?

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke indbetales inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse.

De nævnte satser er gældende pr. januar 2014. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres ikke, da disse er upersonlige.

Udebliver betalingen efter fremsendelse af første eller anden betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel, blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræver SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr. Enhver indbetaling på en kontrolafgift anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer, og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Det betragtes som forfalskning af billetter eller kort, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer
- nummeret på abonnementskortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens
- passageren rejser på en andens personlige kort
- billedet i periodekortet ikke sidder fast
- en mobilbillet er videresendt, eller der er rettet i den

Billetter og kort inddrages ved misbrug. Forfalskning af billetter eller kort kan blive anmeldt til politiet.

Særligt for mobilbilletter

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen.

En mobilbillet er kun gyldig på den telefon, den er bestilt til. Der må ikke rettes i billetten. Hvis en billet videresendes til en anden telefon, bliver den automatisk ugyldig. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af billetten kan blive politianmeldt.

Ved billetkontrol skal du finde mobilbilletten frem og vise den til Metro Stewarden. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i mobilbilletten kan vises til Metro Stewarden, fx ved at scrolle eller bladre efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til Metro Stewarden. 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.

Se mere på 1415.dk "

Den konkrete sag:

2 medlemmer udtaler følgende

Det fremgår af udskriften fra Unwire og af den billet, som blev leveret kl. 09:55 til klagerens telefon, at billetten havde gyldighed fra kl. 09:49. Det er således bestillingen kl. 09:49, der dannede grundlag for den efterfølgende levering af mobilbilletten, og ikke den bestilling, som på udskriften kl. 09:55 er benævnt *Billet bestilt via betalingskort*.

Metro Service har oplyst følgende om de to forskellige tidspunkter:

Forskellen herpå er, at ved sidstnævnte har DIBS [onlinebetaling med dankort] accepteret forespørgslen – hvilket i praksis betyder, at billetten her bliver betalt.

Det er korrekt, at der har været problemer den pågældende dag og Ankenævnet spørger til, hvorvidt dette kan have haft indflydelse på at godkendelse af betaling og den efterfølgende levering, i alt har taget 6 minutter.

Unwire oplyser, at dette ikke er tilfældet, da forsinkelsen findes hos DIBS; og vi kan ikke komme nærmere, hvorfor godkendelsen af betalingen har taget 6 minutter.

Der er således ikke tale om en systemfejl, idet Unwires system har reageret, straks efter modtagelsen af meddelelse om godkendelse af betaling fra DIBS.

Dette betragter vi som mulige tekniske fejl ved DIBS. Det er uafklaret, hvad disse fejl bestod i. Men da forbrugeren ikke kan se, hvor en eventuel teknisk fejl er opstået i de systemer, som er i funktion, når der sker bestilling og betaling af mobilbilletter, finder vi, at det over for forbrugeren er underordnet, hvor i processen fejlen er opstået, så længe det ikke er forhold, som klageren bærer ansvaret for, f.eks. forhold ved klagerens abonnement/udbyder, der gør, at mobilbilletter ikke kan anvendes, eller hvis klageren ikke har penge på kontoen mv.

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise en gyldig mobilbillet, og det derfor var korrekt at pålægge ham en kontrolafgift, idet vi anerkender, at det personale, som kontrollerer billetter, ikke skal sagsbehandle ude i bus, tog eller metro.

Vi lægger følgende til grund:

at billetten rent faktisk blev leveret til telefonen,

at klagerens betaling af billetten kan knyttes til hans betalingskort, og klageren dermed har betalt for rejsen,

at billetten havde gyldighed fra det tidspunkt, hvor klageren bestilte den kl. 09:49, på hvilket tidspunkt en anden passager også bestilte en billet, som blev leveret efter kun 3 sekunder,

at billetten tilsyneladende blev forsinket undervejs grundet en langsom godkendelse i systemet DIBS,

at billetten er bestilt fra den telefon, som klageren foreviste i kontrolsituationen, idet det lægges til grund som værende korrekt, at nummeret tidligere tilhørte klagerens svigermor, og at når man skifter telefonnummer men beholder sin telefon med den downloadede applikation, vil applikationen skulle slettes og geninstalleres, før der bliver overensstemmelse mellem det nummer, som applikationen anvender til billetten, og det nummer, som klageren efterfølgende har fået, samt

at billetten under normale forhold, hvor der ikke var tekniske problemer, ville være modtaget på klagerens telefon, inden han steg på metroen.

Som følge heraf finder vi, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Klageren skal efter modtagelse af denne afgørelse afinstallere og geninstallere applikationen, så nummeret på telefonen og nummeret i applikationen er overensstemmende.

3 medlemmer udtaler følgende:

Således som sagen foreligger oplyst, lægges det til grund, at klageren påbegyndte bestillingen af sin billet kl. 09:49 i applikationen. For at købe en billet skulle han imidlertid både godkende handelsbetingelserne og indtaste sit kreditkortnummer. Dette blev i følge Unwire leveret til DIBS kl. 09:55, som i samme sekund godkendte betalingen, hvorefter billetten blev leveret til klagerens telefon kl. 09:55.

Der var udstedt en kontrolafgift kl. 09:52 på baggrund af, at klageren ikke kunne forevise nogen gyldig billet på sin telefon.

Herefter har vi ikke grundlag for, som klageren gør gældende, at antage at billetten levering til hans telefon kl. 09:55 skyldtes en systemfejl.

Billetten er bestilt fra den telefon, som klageren foreviste i kontrolsituationen, men nummeret har tidligere tilhørt klagerens svigermor. Når man skifter telefonnummer men beholder sin telefon med den downloadede applikation, vil applikationen skulle slettes og geninstalleres, før der bliver overensstemmelse mellem det nummer, som applikationen anvender til billetten, og det nummer, som klageren efterfølgende har fået. Vi kan ikke afvise, at dette i den konkrete situation har gjort transaktionen langsommere, men det medfører ikke, at ansvaret for klagerens manglende forevisning af gyldig billet på telefonen var Metro Services og ikke klagerens.

Klageren skal efter modtagelse af denne afgørelse afinstallere og geninstallere applikationen, så nummeret på telefonen og nummeret i applikationen er overensstemmende.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 19. december 2014



Tine Vuust
Nævnformand