

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0095
- Klageren:** XX
1418 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. da SMS-billet ikke var modtaget inden ombordstigning. Indklagede har under ankenævns sagen nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret helt
Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

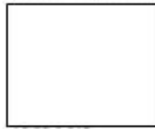
- oOo -

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 forsikrings selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 1. maj 2016 med metroen fra Christianshavn st. til Nørreport st. Forinden havde han kl. 09:21 via tjenesten "DOT 1415" bestilt en sms-billet. Ekspeditionen i forbindelse hermed har følgende tidsforløb ifølge udskriften fra Unwire, der leverer mobilbilletter:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
1. maj 2016, 09:21:00	Billet bestilt	←	1 2
1. maj 2016, 09:21:00	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen Start loka rejsten før du har fået billetten. Pris 24 kr Mvh. DOT
1. maj 2016, 09:21:01	Validerings SMS modtaget	→	
1. maj 2016, 09:21:19	Leverer billet	→	Gyldig fra 09:21 01.maj.2016 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-WT5) Udløber 10:35 01.maj.2016 Hovedstadsområdet  Pris 24 kr Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
1. maj 2016, 09:21:19	Billet venter	←	Ja
1. maj 2016, 09:24:12	Billet modtaget	→	
1. maj 2016, 09:24:12	Betaling færdig	→	

Heraf fremgår det, at klageren kl. 21:21:19 svarede "ja" til at købe billetten til 24 kr., og at leveringen af billetten startede i samme sekund. Herefter blev billetten modtaget på telefonen kl. 09:24:12, og i samme sekund blev prisen for billetten trukket.

Klageren har oplyst følgende:

"Kontrollen foregik kl. 09:28 på Nørreport st. Her kunne hans telefon af uransagelige årsager ikke forevise gyldig rejsehjemmel, men efter at stewarden var begyndt udstedelsen af kontrolafgiften på 750 kr., kunne han pludselig fremvise en SMS-billet, som var gyldig fra kl. 09:21."

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, som stewarden udfylder på sin håndholdte computer (PDA), at udstedelsen blev påbegyndt kl. 09:26.

```
<City>København K</City>
<Country>Danmark</Country>
<CPRStatusCode>1</CPRStatusCode>
<FeeDate>2016-05-01T09:26:00.0000000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Kongens Nytorv</StationFrom>
<StationTo>Nørreport</StationTo>
```

Stewarden har på kontrolafgiften noteret følgende:

"<Note>modtog sms da vi stod på nærreport</Note>"

Den manuelle kontrolafgift, som udleveres til passageren, er ifølge klagerens oplysninger til ankenævnet udstedt kl.09:27.

Klageren anmodede den 1. maj 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som gengivet ovenfor, samt at han modtog billetten på sin mobiltelefon klokken 9:21, hvorefter han klokken 9:22 steg på metroen på Christianshavn st. Han anførte videre, at selv om telefonen under kontrollen pludselig kunne fremvise billetten, mente stewarden, at klageren skulle pålægges kontrolafgiften alligevel. Klageren vedhæftede et billede af SMS-billetten.



Metro Service fastholdt den 3. maj 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at mobilbilletter ifølge de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet skal være modtaget inden påstigning, hvilket var noteret i den konkrete sag ikke at være tilfældet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Metro Service har under sagens behandling i ankenævnet ekstraordinært nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. Klageren har ikke ønsket at acceptere dette udfald på sagen og har fastholdt sit krav om, at kontrolafgiften skal annulleres helt.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren kl. 09:21:01 afgav en bestilling om at købe en sms-billet til 24 kr. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren herefter steg på metroen på Christianshavn st.

Klageren bekræftede billetbestilling kl. 09:21:19 ved at sende "ja" til 1415.

Ankenævnet lægger videre til grund, at kontrollen skete på perronen på Nørreport st. Dette underbygges af Metro Services gengivelse af stewardens udtalelse om, at klageren modtog sms-billetten, da han "blev billetteret på Nørreport st."

Endelig lægger ankenævnet til grund, at sms-billetten, som det fremgår af udskriften fra Unwire, blev modtaget på klagerens telefon kl. 09:24:12, hvor også de 24 kr. blev trukket.

Sluttelig lægger ankenævnet til grund, at klageren var blevet billetteret; altså anmodet om at forevise gyldig rejsehjemmel, inden kl. 09:26:00, hvor stewarden påbegyndte udstedelsen af kontrolafgiften. Da rejsen fra Christianshavn st. til Nørreport tager 3 minutter, må klageren være steget på metroen inden kl. 09:24.

Af De fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, følger det, at mobilprodukter skal være modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende. Passageren oplyses ligeledes i købsforløbet af SMS-billetter om ikke at starte rejsen, før billetten er modtaget på den mobile enhed.

Klageren har oplyst, at han steg på metroen på Christianshavns st. klokken 9:22.

Da SMS-billetten først blev modtaget kl. 9:24:12, kan klageren ikke have modtaget billetten på sin mobiltelefon, inden han steg på metroen. Det ændrer ikke herved, at klageren under billetteringen/kontrollen modtog sms-billetten på telefonen.

Kontrolafgiften for manglende sms-billet inden påstigning blev hermed pålagt med rette.

Ankenævnet har tidligere anbefalet parterne bag mobilbilletsystemet om at ændre teksten på billetten med gyldighedstidspunkt, da dette kan virke forvirrende. Dette bevirker efter ankenævnets opfattelse imidlertid ikke, at passageren med rette kan betragte sms-billetten som modtaget på den mobile enhed på dette tidspunkt. Tidspunktet er udtryk for, hvornår passageren har påbegyndt indtastningen af billetbestillingen.

Da det er afgørende med tydelige retningslinjer for passagererne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at De fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, hvorefter mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning, skal fraviges.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades. Det fremgår yderligere, at trafikselskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende, eller hvis kunden har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol.

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checkedt rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

Han den 1. maj 2016 købte en SMS-billet til 24 kr., hvorefter han modtog billetten klokken 9.21 på sin telefon. Han vil ikke betale en kontrolafgift for en rejse, han allerede har købt og betalt for. Han har yderligere anført det samme overfor ankenævnet som overfor Metro Service.

Indklagede anfører 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 gyldig 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klageren billetteret den 1. maj 2016 kl. 09.26 på strækningen Kongens Nytorv station – Nørreport station. Klageren havde en mobilbillet på sin telefon, som ifølge klageren selv, dog ikke vil vise billetten. Da klageren ikke kunne fremvise rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser hævder klageren, at mobiltelefonen alligevel, midt under afgiftsudskrivelsen, ville vise billetten, men at stewarden insisterede på, at han skulle have afgiften.

Stewarden har anført følgende bemærkning på den elektroniske kontrolafgift:

BEMÆRKNINGER

STW:modtog sms da vi stod på nørreport

Da der er divergerende oplysninger fra henholdsvis klageren og stewarden har vi sendt klagerens udtalelser videre til stewarden med henblik på kommentarer. Stewarden har svaret, at klageren først modtog sms-svaret med billetten, da han blev billetteret på Nørreport station hvilket betyder, at klageren har bestilt, men ikke modtaget sin mobilbillet inden han steg ombord på toget på Christianshavn station.

I De fælles Rejseregler står der:

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

De betragter det som værende højst usandsynligt, at deres steward skulle have udskrevet en kontrolafgift til en passager, som kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

På udskriften fra Unwire kan man se, at billetten er bestilt kl. 09:21:00, men først er modtaget på klagerens telefon, klar til brug kl. 09:24:12. Kontrolafgiften er udstedt kl. 09:26:00, og da det tager 3 minutter for toget at køre fra Christianshavn station til Nørreport station, betragter de det som et faktum, at klager ikke havde endeligt modtaget billetten på mobiltelefonen, inden han steg ombord på toget.

Af samme udskrift fremgår det naturligvis også, at klageren betalte for sin rejsehjemmel kl. 09:24:12. Metro har den procedure, at hvis de vurderer, at en mobilbillet er modtaget på telefonen inden påstigning, men passageren ikke har kunne fremvise den på grund af eksempelvis manglende forbindelse eller at telefonen var løbet tør for strøm, kan de nedskrive kontrolafgiften til 125 kr.

Til trods for, at de vurderer, at klageren ikke har modtaget den endelige billet inden afrejsen fra Christianshavn station vil de, helt ekstraordinært, tilbyde klageren at nedskrive kontrolafgiften til 125 kr.

Hertil har klageren anført følgende:

"Jeg bemærker indledningsvist, at såfremt jeg accepterer jeres forslag til forlig, så ender jeg som klager og forbruger i henhold til Købelovens § 4 a, med at betale kr. 24. (billet 2-zoner) samt kr. 125 (forlig) i alt kr. 149, for at befordre mig fra Christianshavn metro station til Nørreport station. Dette forekommer mig svært urimeligt og jeg anser dette som værende en ikke uvæsentlig detalje i denne 'sag'.

Sagens omstændigheder taget i betragtning bemærker jeg hertil følgende:

- at jeg, jf. tidligere vedhæftede bilag, har erhvervet mig gyldig rejselegitimation forinden begyndelsen af min 'rejse',
- at det tydeligt fremgår af rejselegitimationen, at den er erhvervet kl. 09.21, altså 1 min før metroens ankomst til Christianshavn metro station,
- at jeg som bruger af jeres eget billetadministrationssystem og forbruger i almindelighed, kun kan forventes at forholde mig til hvad I som erhvervsdrivende fremsender til mig, nemlig at billetten er modtaget, købt og gyldig fra kl. 09.21.
- at jeg som forbruger ikke kan eller skal forventes at skulle forholde mig til, hvad jeres eget interne system siger om min billet, da jeres informationer på min billet fastslår, at billetten er købt og gyldig fra kl. 09.21.
- at jeg i umiddelbar forlængelse af min dialog med jeres kontrollør kan forevise gyldig rejselegitimation, hvilket fra et forbrugermæssigt synspunkt bør være fuldt ud tilstrækkeligt og acceptabelt,
- at jeres kontrollør desuagtet dette faktum vælger at udskrive en kontrolafgift,
- at det er faktisk forkert, at kontrolafgiften udskrives 09.26, jf. den udstedte kontrolafgift hvoraf fremgår et andet tidspunkt (kl. 09.27),
- at det tydeligt fremgår af jeres egne fremsendte bilag, at billetten (teknisk set) er betalt kl. 09.24, altså 3 minutter før jeg tildeles jeres kontrolafgift,
- at det altovervejende udgangspunkt fra et forbrugermæssigt synspunkt må være hvorvidt man har betalt for den pågældende ydelse, samt at pågældende rejselegitimation kan fremvises, hvilket faktisk er tilfældet.

Jeg ønsker på ovenstående baggrund, samt tidligere vedhæftede fremstilling i min klage til ankenævnet, ikke at acceptere jeres forlig og imødeser på den baggrund en vurdering af sagen i ankenævnet.

Afslutningsvist skal jeg på forhånd gøre jer opmærksom på, at jeg såfremt jeg ikke måtte få medhold i ankenævnet, af principielle årsager agter at lade sagen føre for byretten. Jeg finder jeres forretningsmodel usmagelig og fattig på forståelse overfor et betalingssystem som I selv har sat i verden og som I selv administrerer. Sagens faktum, hvilket I jo åbenlyst ikke bestrider, nemlig at jeg har betalt for min billet forinden påbegyndelsen af min rejse og forinden bødens udskrivelse, burde afslutte denne sag. Det er svært beklageligt at dette ikke er tilfældet."

Hertil har indklagede anført at:

"Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Og hvis gyldig rejsehjemmel ikke kan forevises på forlangende acceptere at modtage en kontrolafgift.

I De fælles Rejseregler står:

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

og på Din Offentlige Transport <http://www.dinoffentligetransport.dk/billetter-og-priser/mobilbilletter/mobilenkeltbillet/> står der:

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen, inden du stiger på bus, tog eller metro. Hvis du ikke modtager din mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

Kopi af den konkrete mobilbillet:

Tidspunkt	Handling	Retning	Tekst
1. maj 2016, 09:21:00	Billet bestilt	←	1 2
1. maj 2016, 09:21:00	Sender validerings info	→	09:21:00 modtog billett Billet modtaget på din mobil. Du kan nu køre på bus, tog og metro. Hvis du ikke har modtaget billett, skal du bestille en ny mobilbillet. Mvh. DDT
1. maj 2016, 09:21:01	Validerings SMS modtaget	→	
1. maj 2016, 09:21:19	Lønner billet	→	Guldbus fra 09:21-01 maj 2016 1 indkøbt billet Fra zone 1 (2 zoner i M2) Indløst 10:00:01 maj 2016
1. maj 2016, 09:24:12	Billet ventet	←	
1. maj 2016, 09:24:12	Billet modtaget	→	
1. maj 2016, 09:24:12	Skal ikke sendes	→	

Klageren skriver, at billetten er erhvervet kl. 09.21. Det er ikke korrekt.

Billetten er bestilt kl. 09:21:00, men er først leveret på klagerens telefon kl. 09:24:12.

Da klageren selv oplyser, at være taget med toget kl. 09.22 fra Christianshavn station har han ikke, som De fælles Rejseregler foreskriver, modtaget billetten på sin telefon inden ombordstigning. Det med gult markerede felt til højre i ovenstående udskrift er den tekst, der bliver sendt til kunden når der bliver bestilt en billet, og hvor der også gøres opmærksom på, at man ikke må starte rejsen førend man har modtaget billetten.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at afgiften udskrives kl. 09:26:00 og ikke på et andet tidspunkt som klageren hævder. Se nedenstående detalje fra kontrolafgiften, som tidligere er fremsendt i sit fulde format:

```
<City>København K</City>
<Country>Danmark</Country>
<CPRStatusCode>1</CPRStatusCode>
<FeeDate>2016-05-01T09:26:00.0000000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Kongens Nytorv</StationFrom>
<StationTo>Nørreport</StationTo>
```


Da der her er tale om en SMS-billet bestilt via 1415 er det ikke muligt for billetten at 'forsvinde' fra en telefon den først er modtaget på, idet en SMS forbliver på telefonen uafhængigt af evt. netforbindelse etc. Vores steward har oplyst, at klageren først modtog billet-sms'en, da han var på Nørreport station og dermed kan han ikke have modtaget billetten, inden han steg ombord på toget.

```
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment />
<PaymentReceivedByUser />
<Note>modtog sms da vi stod på nørreport</Note>
TicketType: letet forevist /TicketType:
```

En SMS-billet er først gyldig og betalt når man modtager den på mobilen. At billetten ikke er gyldig allerede fra bestillingstidspunktet skyldes, at hvis der af en eller anden årsag skulle gå noget galt under bestilling/ekspedition af en sms-billet, således at den ikke kan leveres, så kommer kunden ikke til at betale for billetten uden at have modtaget den. Når man bestiller sin mobilbillet kan man jo ikke på forhånd vide om der opstår problemer med leveringen, og derfor er reglen om at hele billetten skal være endeligt modtaget på mobilen inden påstigning et ufravigeligt krav.

Hertil har klageren anført følgende:

"Indledningsvist finder jeg det beklageligt, at indklagede ikke har overholdt de af Ankenævnet fastsatte frister. Jeg formoder, at det er i begge parter interesse at fremskynde processen i disse sager.

Jeg skal endnu engang henlede opmærksomheden på sagens faktuelle omstændigheder, som må vurderes som værende afgørende nødvendige, hvilke indklagede umiddelbart ikke ønsker at forholde sig til. Indklagede fremviser interne informationer som jeg absolut ikke har nogen mulighed for at forholde mig til. Derimod kan jeg forholde mig til:

- at det tydeligt fremgår af rejselegitimationen, at den er erhvervet kl. 09.21, altså 1 min før metroens ankomst til Christianshavn metro station. Det fremgår tydeligt af billetten. Og såfremt Metroens interne billetsystem siger noget andet bør forbrugeren oplyses herom. Jeg har som forbruger udelukkende mulighed for at forholde mig til de informationer, som fremgår af min billet, hvor der står anført "gyldig fra 09.21 01. maj. 2016", se hertil vedhæftede bilag af gyldig rejselegitimation.
- at der på vedhæftede bilag ligeledes fremgår, at billetten er leveret på min telefon kl. 09.21. Således er den ikke bare er gyldig fra kl. 09.21 men også leveret kl. 09.21.
- at indklagede, såfremt billetten først er gyldig fra kl. 09.24, således bør anføre dette, i stedet for at skrive på rejselegitimationen, at den er gyldig fra kl. 09.21. Fra et forbrugermæssigt synspunkt er dette langt fra acceptabelt.
- at jeg som bruger af jeres eget billetadministrationssystem og forbruger i almindelighed, kun kan forventes at forholde mig til, hvad I som erhvervsdrivende fremsender til mig, nemlig at billetten er modtaget, købt og gyldig fra kl. 09.21.
- at jeg som forbruger ikke kan eller skal forvente at skulle forholde mig til, hvad jeres eget interne system siger om min billet, da jeres informationer på min billet fastslår, at billetten er købt og gyldig fra kl. 09.21.

- at jeg i umiddelbar forlængelse af min dialog med jeres kontrollør kan forevise gyldig rejselegitimation, hvilket fra et forbrugermæssigt synspunkt bør være fuldt ud tilstrækkeligt og acceptabelt,
- at indklagede skriver at "*Billetten er bestilt kl. 09:21:00, men er først leveret på klagers telefon kl. 09:24:12*", er jo faktisk IKKE det der står på billetten. Der står tværtimod, at billetten er gyldig fra 09.21, hvilket i så fald må være tilfældet.
- at jeres kontrollør desuagtet dette faktum vælger at udskrive en kontrolafgift,
- at det er faktisk forkert, at kontrolafgiften udskrives 09.26, jf. den udstedte kontrolafgift hvoraf fremgår et andet tidspunkt (kl. 09.27),
- at det tydeligt fremgår af jeres egne fremsendte bilag, at billetten (teknisk set) er betalt kl. 09.24, altså 3 minutter før jeg tildeles jeres kontrolafgift,
- at det altovervejende udgangspunkt fra et forbrugermæssigt synspunkt må være, hvorvidt man har betalt for den pågældende ydelse, samt at pågældende rejselegitimation kan fremvises hvilket faktisk er tilfældet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand