

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0188**Klageren:** XX på vegne af YY**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. Klip på SMS-klippekort ikke gyldigt.**Ankenævnets
sammensætning:**Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 24. august 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 9. september 2011.**Sagens omstændigheder:** Klagerens datter, der er bosiddende i Hvidovre, rejser hver dag med bus til sit uddannelsessted, Medieskolen i Lyngby. Klagerens datter havde ansøgt om et "Hyper-card", som hun endnu ikke havde modtaget, hvorfor hun i stedet anvendte et SMS-klippekort.

Om morgenen den 14. august 2011 skulle klagerens datter med buslinje 200S og forsøgte fem gange uden held at foretage klip på sit SMS-klippekort. Hun modtog besked om, at systemet ikke kunne forstå hendes SMS på trods af, at der de fire af gangene ikke blev begået nogen indtastningsfejl.

Ifølge klageren gav chaufføren hende lov til at stige på bussen uden gyldig SMS-billet i zone 32.

Ved Gladsaxevej i zone 31 var der kontrol af klagerens datters rejsehjemmel, og hun blev klokken 08:06 pålagt en kontrolafgift grundet ugyldig SMS-billet. På kontrolafgiften, som klagerens datter har underskrevet, er følgende noteret; "SMS købt i går. Gyldig fra 15:06 – 23-08-11". Der er desuden krydset "nej" til "spurgt chaufføren".

Den 24. august 2011 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften, men på grund af manglende oplysninger, der kunne identificere kontrolafgiften, blev klagen ikke journaliseret hos Movia. Den 26. august 2011 fremsendte klagerens datter en ny og mere specificeret klage til Movia.

I begge henvendelser blev det gjort gældende, at klagerens datter efter afsendelse af flere SMS-bestillinger, hver gang modtog en fejl-SMS, og at chaufføren derfor lod datteren stige på bussen uden gyldig billet, hvilket hun havde forsøgt at forklare kontrollørerne. Klagerens datter gjorde endvidere gældende, at der var flere i bussen, som havde problemer med SMS-systemet.

Movia afviste den 29. august 2011 klagerens datters anmodning med henvisning til selvbetjenings-systemet, samt til at klageren havde forsøgt at købe SMS-billet fire gange, men uden held, men at SMS-billetter skal være bestilt og bekræftet inden påstigning på bussen.

Unwire har den 19. oktober 2011 over for Movia bekræftet, at der den 24. august 2011 var driftsforstyrrelser. Der foreligger ikke oplysninger om, hvilke driftsforstyrrelser, eller hvilken indvirkning disse havde på SMS-systemet.

Udskrift af klagerens datters SMS-bestillinger fra Unwire ser således ud:

24. august 2011, 07:19:06	Billet bestilt	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:19:06	Produktet er købt uden for salgsperioden: Ukendt indgående besked	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:19:06	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). Fx 01 2, eller gå på www.1415.dk og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
24. august 2011, 07:19:12	Info besked modtaget	→	

24. august 2011, 07:19:41	Billet bestilt	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:19:41	Produktet er købt uden for salgsperioden: Ukendt indgående besked	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:19:42	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). Fx 01 2, eller gå på www.1415.dk og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
24. august 2011, 07:19:46	Info besked modtaget	→	

24. august 2011, 07:20:31	Billet bestilt	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:20:31	Produktet er købt uden for salgsperioden: Ukendt indgående besked	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:20:31	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). Fx 01 2, eller gå på www.1415.dk og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
24. august 2011, 07:20:34	Info besked modtaget	→	

24. august 2011, 07:21:55	Billet bestilt	←	Klip 3 voksen
24. august 2011, 07:21:55	Annulleret grundet ugyldigt keyword: da, __errorcode_3340	←	Klip 3 voksen
24. august 2011, 07:21:56	Info besked sendt	→	Du har indtastet en station/zone/stoppested vi ikke kender. Tjek for stavfejl og prøv igen, eller brug linket http://1415.dk og få hjælp
24. august 2011, 07:21:59	Info besked modtaget	→	

24. august 2011, 07:22:36	Billet bestilt	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:22:36	Produktet er købt uden for salgsperioden: Ukendt indgående besked	←	Klip 32 3 voksen
24. august 2011, 07:22:37	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 9). Fx 01 2, eller gå på www.1415.dk og få hjælp. Bus&Tog Mobilbillet
24. august 2011, 07:22:40	Info besked modtaget	→	

Vejledning i brug af SMS-klippekort fra 1415.dk:

1. Skriv KLIP efterfulgt af:
 - Station/startzone/stoppested (hvor du starter)
 - Antal zoner
 - Billettype (voksen eller barn)Fx: "Klip Kongens Nytorv 2 voksen". Husk altid at skrive "klip" først i bestillingen, når du bruger dit Mobilklippekort via SMS
2. Send beskeden til 1415 og vent på bekræftelses-sms
3. Bekræft antal zoner ved at besvare beskeden med JA til 1415
4. Tjek at du har fået din billet, før du står på

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at efter klagerens datter i tre uger havde benyttet sig af SMS-klippekort, der havde fungeret perfekt, opstod der et problem onsdag den 24. august 2011 kl. 07:15, idet hun ikke kunne få lov til at bestille en billet,

at efter at have sendt fire beskeder, og gang på gang modtaget en fejl-SMS, sagde chaufføren, at det var ok, at hun satte sig,

at hun kl. 08:04 af billetkontrollen modtog en kontrolafgift og en meget ubehagelig behandling af de to kvindelige kontrollører,

at hun forsøgte at forklare dem, og vise dem, at SMS-klippekort-systemet ikke fungerede, og at chaufføren havde givet hende lov til at stige på. Kontrollørerne udstedte alligevel en kontrolafgift

og krydsede "nej" til om hun har forespurgt chaufføren, selvom det var ham der gav hende lov til at stige ind, samt

at klagerens datter ikke var den eneste i bussen, som havde problemer med SMS-klippekort-systemet denne morgen.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Kunden skal selv sikre sig, at have kort/billet som gælder til hele rejsen,

at klagerens datter har rejst i morgenmyldretiden på en linje 200S. Chaufføren har desværre ikke mulighed for at tjekke, hvad der står på kundernes mobiltelefon,

at efter modtagelsen af indsigelsen har sagen været til høring hos kontrolløren, som har oplyst, at klagerens datter ikke oplyste til kontrolløren, at hun skulle have forespurgt chaufføren,

at Movia's kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet i forbindelse med underskrift på afgiften,

at på den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at kunden skulle have spurgt chaufføren, hvilket klagerens datter også har skrevet under på,

at det er korrekt, at klagerens datter har prøvet at købe en sms-billet flere gange denne morgen, men det fritager ikke én, for ikke at have gyldig billet. Det er ikke gratis at køre med bussen. Kan man ikke købe en sms-billet, må man købe en billet hos chaufføren. Man kan sidestille det med, at man kan heller ikke få en vare udleveret gratis, når dankort automaten er ude af drift, så må man også betale kontant,

at Movia ikke finder det godt gjort, at klagerens datter har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed,

at Unwire bekræfter at har været driftsforstyrrelser den pågældende morgen den 24. august 2011,

at der er blevet kontrolleret 20 busser denne morgen, og der er ingen andre passagerer der har fået afgift på grund af driftsforstyrrelser i tidsrummet kl.07:40 til 08:30. Så det kan også have noget at gøre med klagerens datters telefonudbyder,

at hvis klagerens datter havde oplyst til kontrolløren, at hun havde fået lov af chaufføren at køre gratis med bussen, havde kontrolløren gået op og talt med chaufføren. Hvis chaufføren havde bekræftet, at han havde givet hende lov til at køre med gratis, var der ikke blevet udstedt en afgift,

at hvis telefonnettet eller SMS-billetsystemet er ude af drift, henvises kunden til at købe en anden billet i en automat, hos chaufføren eller i et billetudsalg. Det er ikke forskelligt fra en situation, hvor en billetautomat er ude af drift, samt

at når kontrollørerne står på bussen, spørger de chaufføren, om der er noget at bemærke til billetteringen af kunderne. Her ville han have oplyst til kontrolløren, hvis han havde givet en kunde lov

til at køre uden billet. Så allerede ved påstigningen ved kontrolløren, om der er en kunde, som ikke er billetteret korrekt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

På Movias hjemmeside samt af de fælles rejseregler for Hovedstaden for bus, tog og metro er det anført, at en sms-billet skal være købt og modtaget, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Den konkrete sag:

Ifølge Movias rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, gældende inden rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af SMS-billetter.

Ved kontrol i zone 31 kunne klagerens datter ikke forvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens datter havde imidlertid ifølge udskriften fra Unwire, der leverer SMS-billetter, fem gange forsøgt at foretage bestilling af SMS-klip, og hver gang modtog hun en SMS retur om, at systemet ikke forstod hendes SMS. Klagerens datter havde ved fire af disse indtastninger ikke foretaget nogen fejl, og Unwire har efterfølgende bekræftet, at der den pågældende dag og i tidsrummet forekom driftsforstyrrelser.

I henvendelserne til Movia den 24. og 26. august 2011 blev gjort gældende, at klagerens datter af chaufføren fik lov at stige på bussen. Men Movia foretog ikke en høring af den pågældende chauffør, hvilket efter ankenævnets opfattelse burde være sket i en situation som den foreliggende, hvor passagerens oplysninger om driftsforstyrrelser kunne bekræftes, og da klagen blev modtaget kun to dage efter kontrollen, hvorefter chaufføren må antages at kunne huske om, han den pågældende morgen havde givet klagerens datter lov at stige om bord uden sms-billet.

Henset til det ovenfor anførte lægger ankenævnet klagerens forklaring til grund, og det er ankenævnets opfattelse, at klagerens datter i denne konkrete sag ikke skal bære ansvaret for den usikkerhed, der er om sagsforløbet som følge af sagens manglende oplysning. Herefter og da Unwire den pågældende dag havde driftsforstyrrelser, finder ankenævnet, at klagerens datter skal fritages for at betale den pågældende kontrolafgift.

Det af Movia anførte om, at man som passager ikke kan regne med at kunne anvende udelukkende sin mobiltelefon som betalingsmiddel, kan under disse omstændigheder ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal fratage kontrolafgiften.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Movia endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn. Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Movia ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Movias navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Movia har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand