

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

Journalnummer: 2011-0142

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. november 2010

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 14. juli 2011

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 12. november 2010 med buslinje 250S. Til rejsen anvendte han et abonnementskort. I zone 31 blev hans rejsehjemmel kontrolleret, og han blev KL.13:45 pålagt en kontrolafgift, idet hans abonnementskort ikke indeholdt zone 31.

I følge klageren havde han to gange forsøgt at købe en tillægsbillet pr. sms uden, at det var lykkedes.

Klageren anmodede i brev modtaget den 17. november i Movia om annullering kontrolafgiften grundet tekniske fejl hos 1415, hvor man bestiller SMS-billetter, som forårsagede, at han ikke kunne gennemføre bestillingen af tillægsbillet.

Movia sendte et brev til klageren den 3. december 2010, hvori de fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at SMS-billetter skal være bestilt og bekræftet inden påstigning af bussen. Dette brev har klageren gjort gældende ikke at have modtaget, hvorefter Movia har frafaldet senere pålagte rykkergebyrer. Disse er derfor ikke omfattet af denne sags behandling.

Udskrift fra Unwire ser således ud:

Status: FEJL
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: NTJ6QXF
Billettype:
Pris: 0,00 DKK
Købstidspunkt: Fredag 12. november 2010, 13:32
Operatør: TDC

System meddelelser
12. nov 2010, 12:57: Grafen over gennemførte køb er fejlbehæftet. Vi arbejder på at rette fejlen.
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. november 2010, 13:32:02	Billet bestilt	←	Zone 31 voksen t
12. november 2010, 13:32:03	Annulleret grundet ugyldigt keyword: da, _errorcode_3350	←	Zone 31 voksen t
12. november 2010, 13:32:03	Info besked sendt	→	Du skal ikke angive afrejse- og ankomststation. Skriv afrejsestation og antal zoner fx Nørreport 2. Brug http://1415.dk for at angive afrejse- og ankomststation
12. november 2010, 13:33:16	Info besked modtaget	→	

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: PXY8VGF
Billettype: Voksen
Pris: 11,50 DKK
Købstidspunkt: Fredag 12. november 2010, 13:34
Operatør: TDC

System meddelelser
12. nov 2010, 12:57: Grafen over gennemførte køb er fejlbehæftet. Vi arbejder på at rette fejlen.
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. november 2010, 13:34:14	Billet bestilt	←	Buddings 1 zone voksen t
12. november 2010, 13:34:14	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en billet: 1 zone voksen fra zone 31/41 i Hovedstadsområdet. Pris 11,50 kr. Svar JA for at købe ellers annulleres bestillingen. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
12. november 2010, 13:34:26	Validerings SMS modtaget	→	
12. november 2010, 13:38:22	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Unwire har på forespørgsel fra Movia oplyst, at andre mobilnumre har kunnet bestille SMS-billet i det omhandlede tidspunkt, og at der ikke var fejl på systemet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han med udskrift af sin telefon-regning har påvist overfor Movia, at han to gange havde forsøgt at bestille en billet via Movias SMS- system,

at han begge gange modtog SMS- beskeden fra Movia, hvor han skulle bekræfte køb af billet. Begge gange svarede han JA. Men da Movias system IKKE sendte en billet tilbage, havde han naturligvis IKKE modtaget en billet,

at han ikke vil betale for en afgift når han havde forsøgt at bestille en billet og Movias system åbenlyst ikke virkede,

at i Movias svar, som han oven i købet først modtog 7 måneder efter kontrolafgiften blev udstedt, påstår Movia, at han ikke har bekræftet købet af billetten. Det er jo klart Movia ikke kan påstå andet, når deres systemer åbenlyst ikke har virket,

at oven i købet bekræftede kontrolløren på dagen, at han godt kunne se, at klageren havde forsøgt at bestille billet og ikke agtede at snyde,

at han har fulgt alle kontrollørens instruktioner om, hvordan han skulle klage. Han afsendte klagen til Movia hurtigst muligt efter hændelsen i november 2010, forklarede situationen og dokumenterede, at han havde forsøgt at bestille billet,

at efter at han i juni 2011 modtog brev om, at kontrolafgiften ikke var betalt, rettede han igen henvendelse til Movia og forklarede situationen. Han fik at vide, at han ville blive ringet op samme dag. Det skete ikke og han måtte efterfølgende ringe 3 gange til Movia for at få kontakt til en person, der kunne hjælpe med sagen, dog var der ikke megen forståelse og hjælp at hente, samt

at han koldt og kontant fik at vide, at der ikke var fejl i Movias systemer, og at han ikke måtte være ombord i hverken tog eller bus uden billet, samt at han skulle købe en billet kontant. Han forsøgte at forklare, at Movias SMS-system jo netop er til for at kunne købe billet, hvis man ikke har kontanter eller kort på sig og ydermere for, at han ikke behøvede at skulle stå af hverken tog eller bus for at købe en tillægsbillet, hvis han besluttede sig for at køre en zone længere end planlagt. Svaret var kort at; han ikke skulle blande tingene sammen.

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

at klagerens første indsigelse blev modtaget i Movia den 17. november 2010, svar på denne indsigelse blev fremsendt fra Movia den 3. december 2010. Efter at klageren kontaktede Movia pr. telefon sendte Movia kopi af svaret til klageren den 6. juli 2011 og oplyste, , at de naturligvis så bort fra rykkergebyrerne, da de kunne forstå, at klageren ikke havde modtaget deres svar af 3.december 2010,

at ifølge Movias rejseregler skal klageren have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. SMS-billetter skal være købt i påstigningszonen og skal være modtaget på telefonen, inden passageren stiger på bussen,

at ifølge oplysningerne på kontrolafgiften (i kontrolafgift-databasen) steg kontrolløren på bussen den 12.november 2010, kl. 13.39 ved Gladsaxe Ringvej. Ved kontrollen foreviste klageren et periodekort uden zone 31. Der blev ikke forevist nogen SMS-billet på bussen. Hvis dette havde været tilfældet, havde kontrolløren have noteret kundens mobil nr. på afgiften,

at den første SMS-billet blev bestilt kl. 13.32 men var ikke udfyldt korrekt, så denne kom ud som fejl.

Den anden SMS-billet bestilte klageren kl. 13.34 ved Buddinge, men denne blev ikke bekræftet inden for tidsrammen og var derved ikke gyldig billet,

at efter at klageren henvendte sig pr. telefon i juli 2011 har Movia haft kontakt til Unwire, som har bekræftet, at der ikke har været noget galt med systemet den 17. november 2010, samt

at på kundens udskrift kan man også se, at der ikke er betalt for nogen SMS-billet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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 påført, at en sms-billet skal være købt og modtaget, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Det er dog muligt at købe en tilkøbsbillet. En sådan billet skal købes inden grundbilletten udløber, og i det område grundbilletten er gyldig.

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. Tilkøbsbilletter kan dog købes inden grundbilletten udløber og i det område, hvor grundbilletten er gyldig.

Ved kontrol i zone 31 foreviste klageren alene et abonnementskort, der ikke var gyldigt i zone 31. Klageren havde forsøgt at tilkøbe en SMS-billet, men idet købet ikke blev gennemført, kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om at det var en fejl i SMS-billetsystemet, der gjorde, at han ikke kunne købe billet, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på Unwires oplysninger om, at andre mobilnumre har kunnet købe billet i samme tidsrum, og at der ikke var fejl på systemet.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand