

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0094

Klageren: XX
1850 Frederiksberg C

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. oktober 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. februar 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 26. september 2013 med buslinje 6A. Klageren har oplyst, at han i forvejen havde zone 01, 02 og 32, men manglede en tillægsbillet til zone 31, hvor han steg på bussen.

Ifølge klageren løb han efter bussen og var i gang med at bestille billetten på sin mobiltelefon, da han steg om bord og fik lov af chaufføren til at stige på.

Ved det følgende stoppested Vandtårnsvej i zone 31 steg Movias kontrollører på bussen klokken 22:07:08, hvilket fremgår af den elektroniske kontrolafgift.

Ifølge udskrift fra klagerens telefon, bestilte han mobilbilletten kl. 22:07:29 og modtog denne kl. 22:07:50.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, havde han tilsyneladende endnu ikke modtaget mobilbilletten, hvorpå han kl. 22:11 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften anførte kontrolløren som årsag til kontrolafgiften "/. billet". Kontrolløren krydsede desuden "nej" i felterne, om klageren havde spurgt chaufføren eller om kontrolløren havde spurgt chaufføren.

Den 1. oktober 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han kun lige var gået i gang med at bestille en tillægsbillet på mobilen, da han steg

på bussen, hvorfor han viste chaufføren, at han var i gang med at bestille billetten, hvorpå chaufføren med hånden viftede ham ind i bussen og sagde, at det var fint. Klageren gjorde videre gældende, at han lige havde trykket "JA" for at bekræfte købet, da kontrolløren kom, og at de sammen gik op til chaufføren for at få bekræftet, at denne havde givet klageren lov til at stige om bord, men chaufføren erindrede ikke at have givet klageren lov.

Den 18. december 2013 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, at mobilbilletter skal bestilles, bekræftes og modtages inden ombordstigning. Man kan ikke købe billet, når der først er kommet kontrol på bussen, samt til at når der ikke var noteret noget telefonnummer på kontrolafgiften, var der ikke forevist SMS-billet til kontrolløren. Movia fastsatte betalingsfristen til den 4. januar 2014.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 30. januar samt den 19. februar 2014 sendte Movia rykkerskrivelser til klageren med et rykkergebyr på 100 kr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret eller subsidært, at få prisen på 12 kr. for tillægsbilletten refunderet, og har til støtte herfor gjort gældende,

at han lige var startet på sin tillægsbillet på sin telefon, hvilket han viste chaufføren, som herefter sagde, at det var fint, hvorpå han viftede klageren ind i bussen,

at klageren tidligere har fået en kontrolafgift, hvilken han betalte uden tøven, da det alene var hans fejl,

at han altid har gået rigtig meget op i at købe nok og rigtige billetter,

at det tyder på, at der er tale om en forvirring/fejl i Movias tidsfornemmelse, eftersom der står, at kunden har påbegyndt sin SMS-billet kl. 22.07.29 og at kontrollørerne er steget på bussen kl. 22.07.08, hvilket på ingen måde giver nogen mening,

at det ikke giver nogen mening, hvordan han har fået adgang til bussen, uden overhovedet en påstartet SMS-billet,

at han ikke ved hvordan det afgøres, hvornår en SMS-billet er påbegyndt, men at han kan love, at det var før påstigningen af bussen,

at kontrolløren kom op i bussen til ham og hans veninde og spurgte efter kort eller billet, hvorpå klageren fortalte, at den var i gang med at sende, og at han burde have beskeden om lidt, eftersom det var 15-20 sekunder siden, at han havde bekræftet validerings SMS'en, hvorpå kontrolløren sagde "nej den går ikke", hvilket står i modsætning til hvad buschaufføren havde fortalt,

at hvis chaufføren havde fortalt klageren, at det ikke gik, da klageren viftede med sin mobiltelefon om det var i orden eller ej at stige om bord, var klageren selvfølgelig gået ud af bussen igen uden problemer,

at klageren efterfølgende sammen med kontrolløren gik op til chaufføren for at spørge, om denne havde bekræftet, at det var i orden at klageren steg om bord, men buschaufføren huskede "selvfølgelig" intet samt

at han sagtens kunne have været rigtig langsom til at finde sin mobil frem, hvilket han dog slet ikke tænkte over, da han jo havde spurgt chaufføren om det var i orden.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og de to rykkergebyrer på i alt 200 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at kunden ifølge Movias rejseregler skal have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse,

at man selv skal sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen,

at SMS-billetter skal bestilles og bekræftet inden påstigning, hvilket blandt andet er derfor, at man får 15 minutters længere udløbstid på en SMS-billet kontra en grundbillet,

at chaufføren alene skal foretage stikprøvekontrol, hvilket betyder, at han enten tjekker dato, klokkeslæt eller zoner,

at det på udskrift fra kundens telefon kan ses, at kunden påbegyndte sin SMS-billet den 26. september 2013 kl. 22:07:29, og at kontrolløren steg på bussen den 26. september 2013, kl. 22:07:08,

at Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds,

at kontrolløren gør kunden opmærksom på dette, samt anmoder om at få det bekræftet ved kundens underskrift på afgiften,

at der på den konkrete kontrolafgift er krydset NEJ til, at klageren skulle have spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering,

at klageren har skrevet under på dette, hvorfor kontrolløren ikke har haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren,

at Movia ikke finder det godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne, for at sikre sig at have gyldig billet til sin rejse

at kontrolløren er steget på bussen efter kunden er steget på, samt

at da chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, kan man godt gå forbi chaufføren blot ved at vise sin mobiltelefon.

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.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår det at mobilbilletten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden man stiger på bus, tog eller Metro.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren i klageskemaet har anført, at klagen angår en kontrolafgift på 750 kr., men ankenævnet antager, at klageren desuden ønsker en stillingtagen til de opkrævede rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg på bussen et stoppested før kontrollørerne.

Ifølge udskriften fra Unwire, som leverer mobilbilletter, begyndte klageren bestilling af mobilbilletten på sin telefon kl. 22:07:29. Dette var 21 sekunder efter, at kontrollørerne ifølge den elektroniske log kl. 22:07:08 var steget på bussen – et stop efter klagerens påstigning.

Klageren var derfor ved påstigning på bussen i zone 31 ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, således som rejsereglerne foreskriver, idet han endnu ikke havde modtaget mobilbilletten på sin telefon. Billetten må desuden anses for slet ikke at være bestilt på dette tidspunkt i modsætning til, hvad klageren gør gældende.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette, uanset at klageren efterfølgende modtog mobilbilletten kl. 22:07:50, og kontrolafgiften først blev udstedt kl. 22:11.

Der foreligger divergerende oplysninger om det passerede i forbindelse med klagerens påstigning – om han havde fået lov af chaufføren til at stige om bord uden at have modtaget billetten, samt om det passerede i forbindelse med kontrollen – om klageren oplyste at have spurgt chaufføren og om kontrolløren spurgte chaufføren.

Ankenævnet finder, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, af egen drift at oplyse dette til kontrolløren. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

Ankenævnet finder videre, at i en situation som den foreliggende, hvor en passager vælger at stige på bussen uden forinden at have modtaget mobilbilletten på sin telefon, selv må bære ansvaret for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Da kontrolafgiften er pålagt med rette, og da klageren ikke betalte denne inden for fristen, er de to rykkergebyrer også pålagt med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrerne på i alt 200 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust
Nævningsformand