

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0102

Klageren: XX på vegne af YY
2400 Kbh. NV.

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende sms-billet før påstigning samt kontrollørens adfærd i forbindelse med kontrollen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 18. december 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. marts 2014

Sagens omstændigheder: Den 17. december 2013 kl. 18:37 i buslinje 4A blev klagerens ægtefælle pålagt en kontrolafgift for at have købt en sms-billet efter påstigning. Ved kontrollen var Movias kontrollører assisteret af civilklædte politibetjente. I buslinje 4A skete indstigning via midterdørene og udstigning via for- og bagdørene.

Parterne har givet divergerende oplysninger om de faktiske omstændigheder i forbindelse med kontrollen.

Således har klageren gjort gældende, at hans ægtefælle købte en sms-billet, inden hun steg på bussen ved samme stoppested som kontrollørerne – Fasanvejen st. – og at hun modtog billetten kl. 18:36:00, samt at han af Movia ved telefonisk henvendelse den 23. december 2013 blev oplyst, at bussen var ankommet til stoppestedet kl. 18:36:58, hvor dørene blev åbnet, og havde forladt stoppestedet igen kl. 18:37:25. Endelig har klageren oplyst, at kontrolløren optrådte hånende over for hans ægtefælle, idet det irriterede kontrolløren, at han ikke ved kontrollen af mobilbilletten kunne få bekræftelse på, at denne var modtaget efter påstigning, som han påstod.

Movia derimod har gjort gældende, at kontrollører og civilbetjente steg ind ad alle tre døre ved stoppestedet Fasanvejen st., og at civilbetjenten har understøttet kontrollørens forklaring om, at klagerens ægtefælle allerede befandt sig i bussen, som ikke havde mange passagerer, samt at hun

kom nede bagfra og prøvede at komme af bussen, men ikke skulle af, hvorfor bussen kørte fra stoppestedet kl. 18:37:25. Movia har endvidere gjort gældende, at sms-billetten er modtaget på telefonen kl. 18:36:58, som var det samme sekund, hvor bussen ankom til stoppestedet. Kontrolløren kontrollerede sms-billetten kl. 18:38:19, hvilket var mellem stoppestedet Fasanvejen st. og Nylandsvej, hvor bussen ankom til kl. 18:38:28.

På den elektroniske kontrolafgift noterede kontrolløren: "*gåseddel findes ikke. Agp stod på dør 1. Pass kom bagfra og ville ud. Hendes billet var købt efter påstigning. Agp svarede mig, at hun kom oppe bagfra i bussen.*" Der er desuden et håndskrevet notat fra kontrolløren, hvori står: "*Den ene betjent understøtter agp's udsagn (se PDA).*"

Den 18. december 2013 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"

Igår d. 17-12-2013 kl 18:36 købte hun og modtog en billet på sms, INDEN bussen (intern nr 1835) var ankommet til bus stoppested nr 001236.

Inden hun steg på bussen, havde hun modtaget billetten.

Ind stiger kontrollørerne. Bussen er stadig ikke kørt fra bus stoppestedet. Dvs. både kontrollører samt min kone er steget på bussen, på samme bus stoppested

Kontrolløren beder min kone om at vise gyldig rejse hjemmel. Min kone viser kontrolløren billetten på hendes tlf, hvortil kontrolløren svarer at den billet er købt efter at hun var steget i bussen.

Min kone nægter, og forklarer kontrolløren, at hun har modtaget billetten INDEN hun steg på bussen. Kontrolløren vedholder sin anklage, og beder herefter om min kones mobiltlf nr, således at han kan sende en kontrol sms til min kones tlf.

Min kone er samarbejdsvillig, og indvilliger i at udlevere sit tlf nr. Han sender en kontrol sms til hendes tlf, hvilket hun modtager og derefter viser til kontrolløren.

Kontrolløren virker lettere irriteret over at min kone har ret, og for ikke at tabe ansigt midt i bussen, bestemmer han sig for at skrive en kontrolafgift til min kone, grundet billetkøb efter påstigning, hvilket er ukorrekt.

Da han beder min kone om Legitimation, nægter hun at udlevere dette, da det er direkte uretfærdigt at få en kontrolafgift, selvom den er uretmæssig.

Pludselig kommer der en politibetjent iklædt civil tøj frem, han viser sit politiskilt og truer min kone med, at hvis ikke hun udleverer sin legitimation, så vil hun blive anholdt og taget med på politi stationen.

Min kone udleverer meget imod sin vilje sit kørekort, og kontrolløren skriver kontrolafgiften med et tilfreds smil på læben.

Da han når til underskrifts rubrikken og beder min kone om at skrive under, nægter min kone at underskrive. Kontrolløren kigger igen over mod politibetjenten i civil, for at få hjælp til at tvinge min kone til at underskrive. Men min kone holder fast i at hun nægter at underskrive en afgift, som er udstedt på falsk grundlag. Inden kontrolløren afleverer afgiften til min kone, siger han med en fræk attitude til min kone, at "hvis hun er utilfreds med den behandling hun har fået, så må hun bare skrive en klage".

Jeg synes det er frækt og irriterende den måde man chikanerer passagerer på.

Det er meningen at kontrolløreren skal stå til rådighed og service for folk, ikke chikanere dem.

Jeg agter at skrive en klage over denne episode.

Jeg har tidligere idag talt med Movia kundecenter, som har fortalt mig, at bus nr. 1835 først er kørt fra bustoppestedet kl 18:37:26.

Iflg. ham som jeg talte med fra Movia, bliver data omkring bus trafikken gemt i ca. en måned i Movias systemer. Eftersom julen og nytår er lige om hjørnet, er jeg bekymret for at sagsbehandlingen af denne klage vil vare over en måned.

Jeg vil derfor gerne være på den sikre side, og beder Jer derfor om at få udleveret data omkring bussens ankomst og afgang.

Når jeg indsender min klage, har jeg brug for dokumentation på skrift, på hvornår bussen er ankommet til bustoppested, samt hvornår den er kørt derfra.

Busstoppestedet har nr. 001236, hedder Fasanvej st.

Der er tale om bus 4A, retning Svanemøllen st, (intern bus nr. 1835)

Jeg vil gerne bede Movia om at sende mig information om ankomst og afgang i og omkring kl 18:36 tirsdag 17-12-2013.

”

Den 17. januar 2014 fasholdt Movia kontrolafgiften med denne begrundelse:”

Movias billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjening". I henhold til vore gældende rejseregler, er det kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen. Chaufføren foretager stikprøvekontrol - hvilket betyder, at han enten kontrollerer dato, klokkeslæt eller zoner.

Det kan oplyses, at kontrolløren har oplyst, at billetten er købt efter påstigning samt at ██████ kom fra bag i bussen. Dette understøttes af betjenten.

Vi har fuld forståelse for den kedelige situation, men for at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt, overfor alle vore kunder, følger vi de gældende regler. Vi er derfor af den opfattelse, at såfremt en kontrolafgift er korrekt pålagt, fastholdes afgiften.

Udskrift fra Unwire, der leverer mobil-billetter:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
17. december 2013, 18:36:37	Billet bestilt	←	2 2 v
17. december 2013, 18:36:42	Validerings SMS modtaget	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
17. december 2013, 18:36:46	Billet venter	←	Ja
			Gyldig fra 18:36 17.dec.2013 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-JA7) Udløber 19:51 17.dec.2013 Hovedstadsområdet
17. december 2013, 18:36:58	Billet modtaget	→	
17. december 2013, 18:38:11	Kontrol-besked sendt til brugeren		
17. december 2013, 18:38:19	Kontrol-besked modtaget af brugeren	→	Dette er en kontrolbesked. Vis venligst denne besked til kontrolpersonalet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

"Tirsdag d. 17. december 2013 kl 18:35 står min kone på Fasanvej st. og skal med bus 4A i retning Svane-møllen. Min kone køber derfor en Mobilbillet på tlf nr. xx xx xx xx.

Min kone modtager Mobilbilletten kl 18.36.

På dette tidspunkt er bussen (internt busnr. 1835) endnu ikke ankommet til busstoppestedet.

Når bussen ankommer til stoppestedet, stiger min kone på bussen.

Ved samme stoppested, stiger et par Movia Kontrollører ind i bussen.

Min kone bliver bedt om at vise gyldig rejsehjemmel, og hun viser derfor sin Mobilbillet. Kontrolløren anklager min kone for at have købt billetten efter påstigning, hvilket ikke passer.

Min kone nægter at have købt billetten efter påstigning og fortæller kontrolløren, at hun har købt billetten inden bussen var ankommet til busstoppestedet.

Kontrolløren beder herefter min kone om at udlevere sit mobiltelefon nr. for at kunne kontrollere Mobilbillettens gyldighed.

Min kone er samarbejdsvillig og giver kontrolløren dette. Kontrolbeskeden viser hun til kontrolløren.

Kontrolløren får et utilfreds og pinlig udtryk i ansigtet, og beder herefter alligevel om min kones legitimati-on for at udstede en kontrolafgift. Min kone nægter, eftersom sådan en afgift vil være uretfærdig.

Kontrolløren får derfor assistance af en civilklædt politibetjent, som truer min kone med, at hvis hun ikke udleverer noget id, så vil hun blive anholdt og taget med på politistationen.

Min kone udleverer modvilligt sit ID til politibetjenten, som derefter giver det videre til kontrolløren, som får et fornøjet udtryk i ansigtet, og går i gang med at udfylde kontrolafgiften.

Da han er færdig, beder han min kone om at skrive under på afgiften, hvilket min kone nægter.

Igen forsøger kontrolløren at "true" min kone til at underskrive afgiften, men min kone fastholder sit afslag på at skrive under på en afgift som er uretmæssig.

Til slut, river kontrolløren afgiften af, og siger hånligt til min kone "hvis du er utilfreds, kan du skrive en klage".

Mandag d. 23. december kl 10:50 talte jeg med xx fra Movia Kundeservice, som oplyste mig at Tele-trafik data oplysningerne viser:

(Internt) Bus nr. 1835 er ankommet til Fasanvej st. kl 18:36:58. Dvs. bussen har åbnet dørene i præcis det øjeblik, således at passagerer kan stige af og på. Bussen er kørt fra stoppestedet kl 18:37:25.

Min kone har modtaget billetten kl 18:36:00.

Dvs. at min kone har haft gyldig billet i 58 sekunder, inden at hun har haft mulighed for at stige på bussen.

1. For det første: d. 23 December ringer jeg ind til Movias kundecenter for at få oplyst teletrafik data omkring tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften.

Kundeservice oplyste d. 23.12.2013 kl 10:50, at intern busnr 1835 d. 17. december ankom til busstoppested nr 001238 og åbnede dørene op kl 18:36:58, og forlod busstoppestedet kl 18:37:25.

Yderligere oplyste Kundeservice, at man i Databasen havde mulighed for at se, hvilke tlf. nr., som havde købt sms-billet fra netop det stoppested ifm. den busafgang.

Og efter at have oplyst kundecenter min kones tlf. nr., slog de nummeret op, og kunne aflæse i databasen at min kone havde købt en sms-billet kl 18:36:00, dvs. hele 58 sek. INDEN bussen var ankommet.

Jeg bad Kundecenter ved samme lejlighed om at udlevere en kopi af disse oplysninger til mig, således at jeg havde noget på skrift, såfremt at Movia Kontrolafgift kontoret ikke gav mig medhold. Det måtte de ikke, og database havde mulighed for at kigge flere mdr. tilbage. Fair nok, det forstår jeg.

2. Andet punkt: I Movias afgørelse af d.d., skriver de at kontrolløren oplyser at min kone ikke har gyldig kort/billet. Samt at den civile politibetjent understøtter dette.

Dvs. Movia har ikke undersøgt sagen nærmere, end blot at spørge kontrolløren.

Det er irriterende og frustrerende, taget i betragtning at jeg har brugt tid og detaljeret har skrevet en klage til Movia, hvori jeg har beskrevet de fakta som jeg fik oplyst ifm. tlf samtale med dem.

Jeg ringer ind i dag, d. 17.01.2014, for at spørge ind til afgørelsen. Her taler jeg med YY som forklarer mig, at de er kommet frem til afgørelsen ved at have forhørt sig hos kontrolløren, som mente, at min kone var på vej ud af bussen, og at hun blev bedt om at vise kort/billet ved udstigningen. Samt at betjenten understøttede dette.

Det, som kontrolløren oplyser er URIGTIGT, og det gør det ikke mere sandt at betjenten understøtter kontrollørens påstand. Det skal lige understreges, at min kone er steget PÅ bussen og ikke AF bussen.

Jeg beder derefter YY om at kigge på deres Teletrafik-data for at krydstjekke, hvornår bussen er ankommet til busstoppestedet, med tidspunktet for hvornår sms-billetten er købt. Dette afviser hun med at fortælle mig, at databasen kun kan kigge 14 dage tilbage.

Det er her at jeg bliver bekymret.

Jeg har tidligere bedt Movia om at få udleveret teletrafik-data for netop ikke at stå i denne situation, og hvis det som [xx] fortæller mig er sandt, nemlig at oplysninger kun findes i 14 dage tilbage, så har jeg ikke en jordisk chance for at bevise min kones uskyld.

Denne sag er principiel, eftersom det ikke er retfærdigt at man afgør en sag, udelukkende på baggrund af en kontrollør samt en politibetjents udsagn.

Jeg har ikke noget imod at betale kontrolafgiften, men giv mig en saglig og retfærdig sagsbehandling, ved netop at kigge på teletrafikdata inden at I træffer en afgørelse.

Det afgørende i denne sag er at man ikke har kigget på teltrafikdata. For hvert busstoppested og busafgang er der mulighed for at slå op, hvilke tlf numre, der har købt sms-billet.

Desuden klages over kontrollørens opførsel over for min kone. Kontrollørerne er Movia's ansigt udadtil, og Movia er til for at servicere sine kunder. Så sådan en adfærd fra kontrollør er ikke ønskværdigt. Desuden ønskes det at kontrolløren får påtale efter at vedkommende åbenbart har opgivet urigtig oplysninger, samt misbruger /gemmer sig bag politibetjentens udsagn."

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

at de skal beklage, at kontrolløren ikke har fået scannet påstigningsstedet elektronisk ind ved denne kontrol. Men ifølge bussens gps og kundens mobil billets data er kontrollørerne steget på ved Fasanvejens st.

Den pågældende dag foretog kontrollørerne målrettet billetkontrol, det vil sige, at de var på kampagne, hvor de har civilt politi med på bussen.

Kontrollen foregår på følgende måde: ved bagdøren stiger der en kontrollør og en betjent på, ved midterdøren stiger der en kontrollør og en betjent på, og ved fordøren stiger der en kontrollør på. Kontrollørerne har forklaret, at der var få kunder med bussen på den pågældende tur. Kontrolløren som var stået på ved fordøren, har derfor haft mulighed for at kunne se ned gennem hele bussen. Kontrolløren som var stået på ved fordøren, oplyste til kontrolløren som var stået på ved midterdøren, at kunden allerede var i bussen da kontrollen steg på. Kunden kom nedfra i bussen og prøvede at komme af, men skulle ikke af, så bussen kørte fra stoppestedt 18.37.25.

Ved disse kontroller bliver kunderne bedt om at påstigningen er ved midterdørene, da det er en linje 4a, hvor der kun er påstigning ved midterdøren.

På bagsiden af den håndskrevne afgift har kontrolløren noteret, at den ene betjent understøtter kontrollørens forklaring om, at kunden var i bussen, da de steg på bussen.

SMS-billetten er påbegyndt kl 18.36.37 og billetten er modtaget samme sekund 18.36.58, som bussen ankommer til stoppestedet, og kontrollørerne stiger på bussen. Sms billetten skal være påbegyndt og bekræftet inden påstigningen af bussen. Det er for sent at købe billet når der først er kommet kontrol på bussen.

Ifølge oplysningerne på den elektroniske afgift var kunden i bussen, da kontrollørerne stiger på bussen og har derved ikke haft billet, da kunden selv steg på bussen ved et eller flere stop inden kontrollen.

Bussen kører igen fra stoppestedet Fasanvej st. kl. 18.37.25.

Ifølge den håndskrevne afgift er afgiften udstedt kl 18.37, som også er med til at understøtte det er stoppestedet Fasanvej st., at kontrollørerne er steget på ved. Samtidig kan man på SMS-billetten se, at den er kontrolleret af kontrolløren kl.18.38.19 hvilket er mellem stoppestedet Fasanvejens st. og næste stoppested Nylandsvej. Bussen er ved Nylandsvej kl. 18.38.28.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- At kunden var i bussen da kontrollørerne steg på bussen
- At SMS-billetter skal købes inden påstigning af bussen
- At kontrollørerne ikke ville have udstedt en afgift hvis kunden var steget på samtidig med ham.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed.

De har valgt at se bort fra rykkergebyrerne.

De kan oplyse, at der er et lyskryds lige inden bussens stoppested ved Fasanvej st., hvor man kan se stoppestedet fra.

Hertil har klageren anført:

"1. Påstanden om at ægtefællen har været i bussen inden at kontrollørerne er steget på er direkte usand, da hans kone har været på arbejde ved Finsensvej og skulle hjem. Dette kan hendes chef også bekræfte. De bor på Lygten, hvilket er 4A's rute.

2. Når bussen ankommer til stoppestedet, går der noget tid, inden ægtefællen kan stige på, eftersom der er en del passagerer, som skal af ved dette stoppested. Dette understøtter deres påstand om, at billetten er gyldig inden påstigning.

3. Bussen er skemalagt til at ankomme kl 18.36.00. Det faktum, at den først ankommer til stoppestedet kl. 18.36.58, tyder på, at det har været myldretid og der har været en masse passagerer, som har skullet stige på og af ved tidligere stoppesteder, siden bussen er forsinket.

4. Kontrollørerne påstår, at der på det pågældende stoppested og tidspunkt var få mennesker som steg på, således at den ene kunne se, at ægtefællen var i bussen inden kontrollen. Denne påstand er en løgn. Intet mindre end en løgn. Stoppestedet Fasanvej st. er et knudepunkt, dvs. stoppestedet er forbundet til metro stationen Fasanvej st. Yderligere ligger der en Føtex på den anden side af gaden. Sidst men ikke mindst, så er det midt i myldretiden kl. halv syv d. 17.december. Midt i julegaveræset med andre ord. Come on - Det er umuligt at der har været så få mennesker, at vedkommende har kunnet skelne mellem de passagerer, som har steget på fra dem som har været i bussen. Det faktum, at bussen var forsinket, understøtter påstanden om, at der har været mange passagerer, som har skullet på og af.

5. Det er korrekt, at ægtefællen har stået på bag fra i bussen. Men hun har ikke været den eneste om at stige på bag fra. Dette skyldes, at Movia tidligere har kørt et forsøg, hvor passagerne har haft mulighed for at stige på ad bag og fordøren. Denne forsøgsordning er ændret 3. marts 2013, således at påstigning fremover kun sker ved midterdørene. Eftersom ægtefællen hovedsageligt har kørt i deres bil i snart et år, har hun ikke været klar over, at ind- og udstignings -procedurerne har ændret sig. Derfor har kontrolløren, som påstår at have set hende komme bagfra, tænkt, at hun allerede har været med bussen.

6. Klageren har d. 23 december kl 10.50 talt med Kundecenter hos Movia, som oplyste klageren, at man til hvert stoppested og afgang kan se, hvilke numre, som har købt en sms-billet, og at medarbejderen til den pågældende afgang og stoppested havde fundet ægtefællens telefonnummer i listen.

7. På andensidste linje på side 1 skriver Movia, "*Ifølge oplysningerne på den elektroniske afgift var kunden i bussen, da kontrollørerne stiger på bussen og har derved ikke haft billet, da kunden selv steg på bussen ved et eller flere stop inden kontrollen*". Hvilke oplysninger er det som understøtter denne påstand? Hele denne tvist handler nemlig om, hvorvidt ægtefællen er steget på ved Fasanvej st., eller allerede har været i bussen, som Movia påstår. Ægtefællen og klageren fastholder, at ægtefællen først er steget på ved Fasanvej st., og at billetten derfor er fuldt gyldig.

8. Ægtefællen har ikke, som Movia beskriver, villet stige af på Fasanvej st. Det eneste tidspunkt hun har villet stige af på, var da kontrolløren og den civile betjent udstillede hende foran den i forvejen fyldte bus. Hun bad pænt om at stå af, således at hun kunne tage sagen uden resten af bussens opmærksomhed. Til det nægtede kontrolløren og betjenten, da de ikke ville tabe ansigt."

Til dette har Movia anført:

"Til punkt 6 kan vi oplyse, at kunden må have misforstået medarbejderen i kundecentret. For der bliver ikke registreret telefonnumre ved en pågældende afgang og stoppested.

Vi kan se via GPS i bussen hvornår den er ved stoppestederne, som vi har beskrevet i svar af 19. marts 2014. Og vi kan via Unwire-systemet tjekke kundernes sms-billetter, hvad tid de er købt.”

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).

Fra Movias rejseregler:

”§ 2. Billet og kort

Stk. 1. Gyldighed

Passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Passageren skal stige på bussen eller lokalbanen, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet skal desuden være gyldigt fra det tidspunkt, hvor bussen eller lokalbanen ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis bussen ikke kører efter en køreplan, men i faste intervaller, skal billetten eller kortet være gyldigt fra det tidspunkt, hvor passageren står på bussen.

Mobilbilletten skal være modtaget på mobilens display før påstigning. En mobilbillet er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt.

.....

Stk. 3. Biletkontrol

Passageren skal vise billet eller kort til buschaufføren.

Mobilbillettens gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil billetten er bestilt.

Billetter og kort skal opbevares under hele rejsen og forevises, hvis der kommer biletkontrol.

Passageren har pligt til at opgive fuldt navn, adresse, fødselsdag og år samt at legitimere sig.

Stk. 4. Kontrolafgift

Passageren skal betale kontrolafgift i tilfælde af, at passageren ikke på forlangende kan forevise billet eller kort.

Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne

Af rejsereglerne omhandlende billet og kort for hovedstaden fremgår det følgende om billetter købt via applikation: ”Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved biletkontrol skal du finde Mobil-billetten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladde efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrol-personalet. Kan

du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis tele-fonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker.”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at sms-billetten blev modtaget på klagerens ægtefælles telefon kl. 18:36:58, således som det fremgår af udskriften fra Unwire, der leverer mobil-billetter. Billetten blev derfor ikke modtaget kl. 18:36:00, således som klageren gør gældende.

På baggrund af sagens samlede oplysninger; herunder

at der er tale om buslinje 4A, hvor passagererne stiger ind ad midterdørene og derfor ikke skal vise billet til chaufføren,

at passagererne ifølge det oplyste blev bedt om at stige ind ad midterdørene inden kontrollen,

at kontrollørens oplysning, at klagerens ægtefælle kom bag fra bussen og ville ud, da de steg på bussen, er understøttet af civilbetjenten,

at mobil-billetten blev bestilt 22 sekunder før - og modtaget i samme sekund, som bussen ankom til stoppestedet, samt

at der inden stoppestedet er et lyskryds, hvorfra man kan se stoppestedet, og det således ikke kan afvises, at klagerens ægtefælle befandt sig i bussen og fik øje på kontrollørerne ved stoppestedet og herefter begyndte at bestille en mobil-billet,

finder ankenævnet, at klageren ikke fuldt tilstrækkeligt har løftet bevisbyrden for sin påstand om, at ægtefællen steg på bussen ved samme stoppested som kontrollørerne.

Herefter anses kontrolafgiften for pålagt med rette, da det ikke kan afvises, at klagerens ægtefælle allerede befandt sig i bussen kl. 18:36:58, hvor hun modtog sin sms-billet, og hvor bussen ankom til stoppestedet Fasanvejen st., hvilket betyder, at hun var steget på bussen ved et tidligere stoppested uden at have modtaget sms-billetten på sin telefon, således som rejsereglerne foreskriver.

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens ægtefælles betaling af kontrolafgiften på 750 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
Nævnshoved