AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0363

Klageren: XX
2100 København Ø

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning, samt to rykkergebyrer på 200 kr. Fik lov af chaufføren til at stige om bord?

Ankenævnets sammensætning: Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 2. oktober 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 18. december 2014

Sagens omstændigheder:
Klagerens datter rejste den 1. september 2014 med buslinje 6A. Som rejsehjemmel ville hun anvende en mobilbillet.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, som leverer mobilbilletter, at mobilbilletten blev bestilt kl. 11:19:37, og at der kl. 11:19:45 kom besked på telefonen om at bekræfte med at trykke "Ja", at der skulle købes 2 zoner voksen fra zone 2. Da billetten ikke blev bekræftet inden for tidsrammen, blev købet annulleret kl. 11:23:49.

Kl. 11:30:35 steg kontrollører på bussen ved stoppestedet Frederiksberg Alle i zone 1.

Ved kontrol af klagerens datters rejsehjemmel blev hun kl. 11:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldig mobilbillet. På den manuelt udfyldte kontrolafgift, som klagerens datter underskrev, har kontrolløren krydset "nej" i feltet, om passageren havde spurgt chaufføren.

Den elektroniske kontrolafgift blev udfyldt kl. 11:34 08.

Klagerens datter betalte ikke kontrolafgiften, og den 26. september 2014 fremsendte Movia en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til hende. Ifølge klagerens datter modtog hun rykkerskrivelsen den 1. oktober 2014.

Den 2. oktober 2014 anmodede hun om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde bestilt en mobilbillet via tjenesten 1415, og at hun havde forsøgt at svare JA, og at buschaufføren havde givet hende lov til at stige om bord, men at der må have været dårlig forbindelse i bussen, da hendes svar ikke kunne sendes. Hun har normalt ikke problemer med at svare "JA".

Endvidere gjorde hun gældende, at da der kom kontrol i bussen og kontrolløren så, at beskeden var i gang med at sende – hvilket den havde været i gang med i 15 minutter, bad han om hendes telefonnummer, hvorefter han sagde, at sms'en ikke var sendt, hvilket den jo ikke var, da forbindelsen i bussen åbenbart ikke virkede.

Hun henviste i øvrigt til, at hun efterhånden havde købt en hel del mobilbilletter, klippekort og rejsekort og aldrig tog af sted uden billet, klippekort eller rejsekort.

Klageren vedhæftede følgende billede fra sin mobiltelefon (screenshot):

I e-mail af 9.oktober 2014 sendt til den e-mailadresse, som klagerens datter havde anvendt, fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning selvbetjeningssystemet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen, samt at chaufføren alene foretager stikprøvekontrol, hvilket betyder, at han enten kontrollerer dato, klokkeslæt eller zoner.

Movia henviste desuden til, at de på baggrund af det oplyste telefonnummer havde undersøgt klagerens datters køb på kontroltidspunktet, og at bestillingen af billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen, samt at der også stod på bestillingen, at man ikke skal starte rejsen, før man har modtaget billetten.

Endvidere anførte Movia, at passageren i henhold til gældende rejseregler, skal have modtaget sin mobilbillet, inden påstigning på bussen, samt at billetten ikke var bekræftet.

Klagerens datter betalte fortsat ikke kontrolafgiften, og den 19. november 2014 fremsendte Movia anden rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til hende.

Den 16. december 2014 skrev klageren følgende til Movia:

"*Som I kan se af nedenstående mail har vores datter skrevet om et hændelsesforløb til jer.*

Hun har ***ALDRIG*** *modtaget et svar på nedenstående mail – og får nu tilsendt rykker nr. 2 hvor beløbet er steget til 950 kr.*

Jeg vil meget gerne bede om et svar på nedenstående mail – jeg kan faktisk ikke forstå hvorfor hun ikke har modtaget noget svar fra jer."

Samme dag svarede Movia, at de havde sendt svaret til klagerens datters mailadresse. Movia videresendte mailen af 9. oktober 2014 til klagerens mailadresse.

Udskrift fra Unwire:

Mandag 8. september 2014, 11:09		6 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Mandag 8. september 2014, 08:11		6 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Mandag 1. september 2014, 11:19		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Annulleret	Not initialized
Søndag 31. august 2014, 11:30		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Lørdag 30. august 2014, 18:39		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Mandag 25. august 2014, 10:42		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Lørdag 16. august 2014, 18:41		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret
Tirsdag 12. august 2014, 15:11		2 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Afleveret	Faktureret

mTicket - 1415 Hovedstaden: Salg
Billet detaljer
Kunde ID : [redacted]
Status: Annulleret
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: CGTE7ZAI01132K1119
Serial kode: CGTE7ZA
Billet ID [redacted]
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Mandag 1. september 2014, 11:19
Operator: TDC
Applikation: 1415 Hovedstaden
Transaktion detaljer
Status: NUL
System meddelelser
Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
1. september 2014, 11:19:37	Billet bestilt	←	2 2
1. september 2014, 11:19:38	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 24 kr Vh. Mobilbillet
1. september 2014, 11:19:45	Validerings SMS modtaget	→	
1. september 2014, 11:23:49	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

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

at SMS-systemet må have været ude af drift på det pågældende tidspunkt,

at chaufføren havde sagt, at datteren bare skulle stige ind, samt

at kontrolløren jo også kunne se, at SMS'en stod og prøvede at sende og havde gjort det længe, men ikke kom,
at datteren forsøgte at købe en mobilbillet den 1. september 2014, hvilket fremgår af vedlagte screenshot (se ovenfor),

at datteren skrev til 1415, som hun altid gør,

at datteren efterhånden har købt en hel del mobilbilletter, klippekort og rejsekort,

at datteren modtog valideringsbeskeden, og forsøgte at svare JA,

at buschaufføren sagde, at datteren bare skulle stige ind i bussen, og at SMS'en derefter ikke kunne sendes, men at den bare blev ved med at forsøge i 15 minutter,

at der må have været dårlig forbindelse i bussen, da der normalt ikke er nogen problemer med at svare JA,

at kontrolløren kunne se, at beskeden var i gang med at sende, men at han, efter at have fået oplyst datteren telefonnummer sagde, at SMS'en ikke var sendt,

at den ikke var sendt, da forbindelsen i bussen åbenbart ikke virkede,

at hun aldrig har modtaget et brev med kontrolafgiften, men kun denne rykker,

at de desværre har problemer med posten, samt

at datteren ALDRIG tager af sted uden billet, klippekort eller rejsekort.

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

at kunden ifølge Movias rejseregler skal have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse, og at man selv skal sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gældende til hele rejsen,

at mobilbilletter skal bestilles og bekræftes inden påstigning, og at chaufføren kun tager stikprøvekontrol, hvilket vil sige, at han enten tjekker dato, klokkeslæt eller zoner,

at det på det vedlagte udskrift fra kundens telefon kan ses, at kunden påbegyndte sin mobilbillet den 1. september kl. 11.19, men at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen, hvilket kunden fik besked om kl. 11.23,

at kontrollørerne steg på bussen den 1. september 2014 kl. 11.30,

at kontrollørerne ikke længere kunne se denne bestilling på dette tidspunkt, da billetten tidsmæssigt var udløbet,

at kunden ved kontrollen foreviste en mobilbillet fra den 31. august 2014, som kontrolløren har skrevet på kontrolafgiften,

at kunden på sin telefon har kunnet læse følgende besked "besvar med ja for at købe osv. Start ikke rejsen før du har fået billetten",

at der ikke har været noget galt med systemet den pågældende dato, hvilket også ses af udskriftet fra Unwire markeret med grønt,

at Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har forespurgt 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 har spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering, hvilket klageren selv har skrevet under på, hvorfor kontrolløren ikke har haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren,

at Movia ej heller har haft mulighed for at sende sagen til høring hos chaufføren, da kunden først henvendte sig til Movia en måned efter afgiften blev udstedt. Kontrolløren har ikke mulighed for at huske en konkret kunde så lang tid efter,

at kontrolafgiften er udstedt den 1. september 2014, at første rykkerbrev er sendt til kunden den 26. september 2014, at Movia modtog kundens henvendelse den 2. oktober 2014, at Movia sendte svar til kunden den 9. oktober, at andet rykkerbrev sendtes til kunden den 19. november, at kundens mor henvendte sig til Movia den 16. december 2014, samt at Movia igen sendte svaret fra den 9. oktober 2014 til moren den 16. december 2014,

at kunden i sin mail skrev, at forbindelsen i bussen ikke virkede, men at dette som sådan ikke har noget med sagen at gøre, da man som kunde altid skal sørge for at have mobilbilletten klar inden påstigning på bussen. Det er blandt andet derfor, at man får 15 minutter længere udløbstid på en mobilbillet kontra en grundbillet,

at Movia i sin afgørelse har lagt vægt på, at kunden ikke oplyste til kontrolløren, at hun havde fået lov at køre med af chaufføren i bussen, men først oplyser dette i sin mail, som er sendt 1 måned efter afgiften blev udstedt, samt at kunden fik beskeden "Start ikke rejsen før du har fået billetten", samt

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

Hertil har klageren svaret:

"Jeg er **ret chokeret** over, at kontrolløren siger at jeg har vist en billet fra den 31.august 2014 – det er absolut ikke sandt og jeg fastholder hændelsesforløbet, som jeg har skrevet i min mail den 2. oktober 2014. Kontrolløren spurgte mig om mit telefonnummer for at se om billetten var gået igennem og der har han jo selvfølgelig kunnet se den 31. august 2014 – men det vedrører jo ikke den 1. aeptember 2014.

Jeg sagde i starten af samtalen, at jeg havde fået lov til at køre med i bussen, imens at billetten prøvede at blive sendt. Han rystede bare på hovedet og sagde, at det var lige meget, og så skrev jeg under, gav kontrolløren papiret tilbage, og han steg så ud af bussen. Kan nu i jeres medsendte papirer se der er sat et hak ved nej "HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS" Havde aldrig nogensinde skrevet under, hvis jeg havde set det hak, det vil sige, at det må han have skrevet på, efter at jeg havde skrevet under.

Movia skriver i sin afgørelse at:

1. At kunden ikke har oplyst til kontrolløren, at hun havde fået lov at køre med af chaufføren i bussen, dette oplyser kunden først i sin mail, som er sendt 1 måned efter afgiften er udstedt – **Dette er ikke korrekt – se ovennævnte. Kontrolløren gik ind af bagindgangen og stod ud af midtergangen på bussen og talte således ikke med chaufføren om, at jeg havde fået lov af chaufføren til at køre med. Kontrolløren kontrollerede altså kun halvdelen af bussen.**

2. At kunden får beskeden Start ikke rejsen før du har fået billetten – **Ja, det er korrekt at jeg har fået beskeden Start ikke rejsen – men chaufføren sagde bare kom ind – og jeg regnede jo også med at min sms billet ville gå igennem.**

Jeg kan af de medsendte papirer fra Movia se at jeg bliver mistænkeliggjort og det er jeg **meget ked af** – da jeg som sagt altid betaler mine billetter, som I også kan se i papirerne, så jeg håber at Ankenævnet vil se med velvilje på min sag."

Til dette har Movia anført:

"Movia kan oplyse, at vi har tjekket Unwire systemet en gang mere og der har ikke været noget galt med systemet den 1.9.2014. Kundens billet er blot ikke bekræftet inden for tidsrammen.

Vi kan oplyse, at der mindst har været 2 kontrollørerne på bussen, som går ind af hver sin dør. Når kunden ikke oplyser til kontrolløren at hun har talt med chaufføren, går kontrolløren ikke op og taler med ham."

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 de dagældende fælles rejseregler for bus, tog og metro:

"Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

Billetkontrol og misbrug
Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om
• personens alder ved billetkontrol af børnebillet
• personen rejser på en anden passagers periodekort
• personens identitet er korrekt
Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.
For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn. "

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). 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:

Vedrørende kontrolafgiften
Det fremgår af de dagældende fælles rejseregler for DSB, Movia og Metro punkt 2.3.3 omhandlende køb af mobilbilletter, at billetten skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klagerens datter, at hun valgte at stige på bussen, på trods af at hun endnu ikke havde modtaget en gyldig mobilbillet. Billetten blev bestilt kl. 11:19, og kl. 11:23 indløb der besked til telefonen om, at billetten var blevet annulleret. Kontrolafgiften blev pålagt kl. 11:33. Selv om klagerens datter i det forløbne tidsrum ikke havde modtaget nogen gyldig billet, forholdt hun sig passiv og kontaktede fx ikke chaufføren for at købe billet på anden vis.

Klagerens datter havde ikke betalt for sin rejse den 1. september 2014 og kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Uanset om den manglende fremsendelse af bekræftelse på købet måtte have beroet på en dårlig internetforbindelse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften. Klagerens datter, som valgte i strid med rejsereglerne at stige om bord uden gyldig billet, må selv bære risikoen for ved en eventuel efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise en gyldig billet.

Movia har oplyst, at Unwire har meddelt, at mobilbilletsystemet ikke var ude af drift den 1. september 2014 på det pågældende tidspunkt. Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for sin påstand om, at det var et systemnedbrud, der var årsag til, at datteren ikke kunne sende bekræftelsessms eller fik leveret nogen mobilbillet.

Vedrørende rykkergebyrerne
Kontrolafgiften blev pålagt den 1. september 2014 med en 14-dages frist for indsigelser/betaling, hvilket fremgik af bagsiden af afgiften. Kontrolafgiften er samtidig et girokort til brug for betalingen. Der sendes således ikke et girokort via posten, men alene en betalingspåmindelse såfremt der ikke betales rettidigt.

Movia var derfor den 26. september 2014 berettiget til at sende klagerens datter en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9, b, stk. 2.

For så vidt angår det andet rykkergebyr opkrævet ved betalingspåmindelse af den 19. november 2014, har klageren anført, at de aldrig har modtaget svar på indsigelsen mod kontrolafgiften.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 9. oktober 2014 i en e-mail til den e-mailadresse, som klagerens datter havde anvendt til sin henvendelse til Movia den 2. oktober 2014. På den baggrund lægger ankenævnet til grund, at e-mailen af 9. oktober 2014 er kommet frem til klagerens datter. I e-mailen var fastsat en betalingsfrist til den 24. oktober 2014, som ikke blev overholdt. Movia var derfor berettiget til den 19. november 2014 at sende en yderligere rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften, samt de to rykkergebyrer på i alt 950 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015

Tine Vuust
Nævnsformand