

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015- 0280
Klageren:	XX 8220 Brabrand
Indklagede:	Movia
CVRnummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning.
Parternes krav:	Klageren ønsker at kontrolafgiften annulleres. Indklagede fastholder kontrolafgiften.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et mødet den 19. april 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 3. november 2015 kl. 13:13:05 steg kontrollører på buslinje 4A ved stoppestedet Bella Center i zone 03.

Klageren skulle nå bussen til sit hjem i Aarhus efter at have besøgt sin datter i København, hvorfor hun kom løbende med sine kufferter for at nå linje 4A fra Mozarts Plads. Som rejsehjemmel ville hun anvende en mobilbillet via sit mobilklippekort, men hun nåede ikke at foretage billetkøbet inden påstigning.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, som leverer mobilbilletter, at der endnu ikke var påbegyndt køb af mobilbillet, da billetteringen fandt sted.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun kl. 13.20 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldig mobilbillet.

På den manuelt udfyldte kontrolafgift, som klageren underskrev, har kontrolløren skrevet, at årsagen til kontrolafgiften er manglende billet, og at klageren bestilte billetten efter påstigning.

Den 3. november 2015 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og anførte følgende:

.....
Hvad skete der: Jeg tillader mig hermed på det kraftigste, at klage over den totale mangel på dialog, fleksibilitet og kundeservice jeg blev mødt med af en af Movias kontrolører () idag i bus 4a fra Mozarts Plads til Valby Station kl ca. 13.20. Og ikke mindst den højst uretfærdige bøde hun pålagde mig:
Efter at have besøgt min datter og barnebarn i Sydhavn skulle jeg tilbage til Aarhus, hvor jeg bor med rutebil fra Valby Station. Jeg kom løbende med rullekuffert og 2 tasker og nåede lige præcis ind i bussen ved Mozarts Plads, med taskerne og mig selv inden for døren tastede jeg på DOT appen (som min datter har lært mig at bruge) for at købe en billet. Mens jeg trykker på min telefon kommer kontrolløren bagfra og stiller sig straks op i en anklagende attitude. "Dit telefonnummer tak!" "Du har jo ingen billet!" Jeg spørger om hun ikke kan se, at jeg netop sprang ind i bussen med kuffert og tasker og straks derefter greb min telefon og trykkede på billet -appen. "Dit telefon nr. tak", gentager hun. Som om jeg var en forbryder, der havde tænkt mig at snyde!! Jeg har ALDRIG kørt uden billet og jeg havde heller ikke tænkt mig, at køre uden billet idag gentar' jeg. I Jylland, hvor jeg kommer fra er vi vant til en smule god gammeldags konduite! Hun kunne jo se at jeg løb med mit dårlige knæ, kuffert og tasker for at nå bussen! Jeg er ikke vant til digitale billetter og jeg bruger kun appen 1 gang i måneden, når jeg er i Kbh! Jeg siger igen og igen, at jeg finder denne behandling uretfærdig og ubehagelig, da jeg IKKE havde i sinde at snyde!!! Kontrolløren fortsatte sin ubegavede og uhøflige retorik og jeg fandt mig selv på Valby Station med en bøde i hånden. Det var på alle måder en højst ubehagelig oplevelse og jeg er rystet i min grundvold over, at MOVIA ansætter den slags uhøflige og selvbestaltede politifolk. Jeg håber selvfølgelig på en undskyldning for denne utilstedelige opførsel, samt at bøden annulleres - og så kan det nok være, at jeg skal huske at være i god tid næste gang jeg rejser med bus i hovedstaden!!! I modsat fald må jeg finde andre måder at transportere mig på, når jeg besøger København.

Den 19. november 2015 fastholdt Movia deres kontrolafgift med følgende begrundelse:

..

Du har den pågældende dag ved kontrollen i linje 4A i zone 2 ikke forevist gyldigt kort/billet. Det er derfor korrekt, at kontrolløren har udstedt en kontrolafgift.

Vi har kontrolleret dit køb på kontroltidspunktet og kan ikke se, at der er købt billet. I henhold til de gældende retningslinjer, skal man have modtaget sin billet på telefonen, inden man står på bussen.

Kontrolløren steg på bussen ved Bella Center st. kl. 13:13. Bussen er kørt fra Mozarts Plads kl. 13:22.

Movia's 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.

Afgiften baserer sig ikke på, om man er i god tro eller ej, det har vi ingen mulighed for at vurdere. Din henvendelse er også forelagt kontrolløren, som bekræfter at hun oplyste om de gældende regler, men afviser at have brugt ordet 'snyd'.

På baggrund af ovenstående fastholder vi kontrolafgiften, som bedes indbetalt på kontonummer:

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles rejseregler under 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 klageren, at hun valgte at stige på bussen, på trods af at hun endnu ikke havde påbegyndt købet af sin billet på mobilen, og derfor endnu ikke havde modtaget nogen billet på telefonen.

Klageren havde derfor ikke betalt for sin rejse den 3. november 2015 og kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Det af klageren anførte om, at man i Aarhus fortsat har papirclippekort, som skal stempels, efter at man er steget på bussen, og at rejsekort checkes ind efter påstigning, kan ikke føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAGET:

I henhold til trafikselskabernes § 29 kan et trafikselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk. 2. Et trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Stk. 3. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer efter stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan endvidere inddrive skyldige beløb efter stk. 1 ved modregning i overskydende skat.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, som kan findes på DOTs hjemmeside, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Det fremgår ligeledes, af punkt 2.3.3. under afsnittet "Særligt om mobilprodukter", at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at billetten er læsbar.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører, at:

"Jeg anskaffede et mobilt klippekort efter det manuelle papirklippe kort blev afskaffet. Jeg er fra Jylland og besøger mine børn og børnebørn i Kbh. ca 1. gang i måneden.

I Aarhus hvor jeg bor findes papirklippe kortet stadig og man billetterer umiddelbart efter, at man er trådt ind i bussen.

Den 3. november 2015 løb jeg med kuffert og 2 tasker for at nå bus 4a på Mozarts Plads, jeg skulle nå en rutebil på Valby Station tilbage til Jylland. Jeg havde trykket på DOT appen inden indstigningen på Mozarts Plads, men så 30 sekunder efter påstigningen, at ekspeditionen ikke var effektueret. Idet jeg prøvede igen kom en kontrollør bagfra og sagde: "Du har ingen billet... dit telefonnummer tak" Jeg troede, at hun ville hjælpe mig med mit problem med appen og gav hende mit telefonnummer. Jeg sagde, at jeg ikke var vant til at bruge elektroniske klippekort og at jeg ikke forstod, hvorfor appen ikke modtog min kommando.

Efter at jeg havde givet kontroløren mit telefonnummer var DOT appen komplet "frosset" og reagerede overhovedet ikke på mine handlinger! Kontrolløren havde formentlig blokeret min mulighed for elektronisk bestilling! Jeg spurgte om hun kunne hjælpe mig med, at få appen til at virke... Og hun rakte mig en bøde og sagde: "at det kunne hun ikke - og at dette var prisen for at køre UDEN billet!" Jeg er målløs og føler mig virkelig uretfærdig behandlet. Jeg har aldrig i mit liv kørt uden billet! Det er jo helt forståeligt at regler skal følges, men der findes vel stadig en mulighed for dialog, hjælpsomhed og en vis konduite?!

Jeg handlede gennem hele forløbet i god tro - og havde absolut ingen intention om at snyde! Hvilket jo også kunne forekomme ganske tåbeligt, når jeg nu havde anskaffet mig et elektronisk klippekort! Da jeg ikke bor i Kbh. og ikke bruger elektroniske klippekort til dagligt, har jeg selvfølgelig ikke en indarbejdet rutine i forhold til brugen af den elektroniske app., men jeg mener ikke, at man skal straffes for at forsøge at følge med den digitale udvikling!"

Indklagede anfører, at:

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Mobilbilletter skal bestilles og bekræftet inden påstigning. Det er blandt andet derfor at man får 15 minutters længere udløbstid på en mobil-billet kontra en grundbillet. Kontrollen er foretaget på en linje 4 a hvor der er indstigning ad midterdørene, så kunden kommer ikke forbi chaufføren ved påstigningen.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billets gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Ifølge rejsereglerne som kan findes på DOTs hjemmeside:

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt.

Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. www.dinoffentligetransport.dk.

Ved kontrollen har kunden endnu ikke påbegyndt nogen mobilbillet, se udskrift fra unwire.

Når man bestiller en mobilbillet modtager man også denne besked:

"Start ikke rejsen før du har fået billetten".

Kontrollørerne er steget på bussen kl. 13.13 ved Bella Center st. De var på bussen da kunden steg på ved Mozarts plads. Ifølge oplysningerne fra kontrolløren ville kunden først til at bestille billet da hun sagde goddag til kunden.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldig billet til sin rejse, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750,- kr.

RELEVANTE BILAG: Udskrift fra Unwire:

1.1	Mandag 7. december 2015, 13:21	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Søndag 6. december 2015, 10:33	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Lørdag 5. december 2015, 15:54	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 4. december 2015 20:38	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 4. december 2015 13:30	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Onsdag 2. december 2015, 14:19	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 30. oktober 2015, 14:42	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Søndag 11. oktober 2015 13:23	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 9. oktober 2015, 23:00	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 9. oktober 2015, 18:47	er en	Applikation	MasterCard	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 9. oktober 2015, 11:21	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Onsdag 7. oktober 2015, 15:06	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Søndag 13. september 2015, 11:51	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Lørdag 12. september 2015, 15:12	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 11. september 2015, 18:43	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 11. september 2015, 13:38	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Torsdag 10. september 2015, 14:39	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Mandag 31. august 2015, 15:27	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Lørdag 29. august 2015, 10:11	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret
1.1	Fredag 28. august 2015, 16:36	er en	Applikation	Klippekort	Telia	Afleveret

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand