

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0071

Klageren: XX
2300 Kbh. S

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. SMS-billet ikke modtaget inden bussen kørte ud af periodekortets gyldighedsområde.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. marts 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. april 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste fra Nørrebro Runddel med buslinje 5A den 16. marts 2011 og var i besiddelse af et gyldigt periodekort til zonerne 01 og 02. Klageren har oplyst, at hun normalt stiger af på Amagerbrogade ved Tingvej, hvor zone 02 slutter og går resten af vejen hjem til bopælen på Hveensvej. Ifølge klageren købte hun imidlertid en sms-tillægsbillet til én zone ved Amagerbro St. i zone 01, fordi hun blev dårlig undervejs og besluttede at køre til stoppestedet Tycho Brahes Alle i zone 03 tættest på hjemmet. Ifølge klageren købte hun sms-billetten med hjælp fra buschaufføren, der oplyste at hun skulle skrive zone 01.

Da klageren steg af bussen ved Tycho Brahes Alle, var der kontrol af hendes rejsehjemmel. Det fremgår af den elektroniske log, at kontrollørerne påbegyndte kontrollen ved stoppestedet Tycho Brahes Allé kl. 11:30:07, og at kontrolløren kl. 11:32 indtastede den elektroniske kontrolafgift for at mangle en zone på periodekortet. Ifølge den håndskrevne kontrolafgift er denne udstedt kl. 11:30 for at mangle zone 03, og periodekortets nummer og zoner er noteret. Der er krydset "nej" i feltet, om passageren har spurgt chaufføren.

Klageren anmodede i brev af 19. marts 2011 Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi hun havde bestilt sms-billetten ved Amagerbro st. og forinden havde spurgt chaufføren, om den skulle købes til zone 01 eller zone 03, og at chaufføren havde sagt til zone 01. Hun oplyste videre, at

kontrolløren havde sagt, at billetten skulle være købt fra zone 03, og at han ikke havde villet spørge chaufføren om sagen. Klageren vedlagde kopi af sms-besked modtaget på hendes tlf., hvoraf fremgik, at billetten var gyldig fra kl. 11:29 til kl. 12:44.



Beskeden så således ud:

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at de havde talt med kontrolløren, som havde oplyst, at der ikke var forevist nogen sms-billet ved kontrollen, og at billetten skulle købes inden påstigning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun fik en kontrolafgift, selv om hun havde en gyldig billet. Hun har periodekort til zone 01 og 02 og havde købt en SMS billet til zone 03. Buschaufføren hjalp med at købe billetten, så hun var sikker på, at den var rigtig. Kontrolløren mente ikke, at hendes billet til zone 03 var gyldig. I afslaget fra Movia skriver de, at billetten skal købes, når man hopper på bussen, men klageren mener, at hun først behøver at købe billetten lige inden, hun forlader de zoner, som hendes periodekort dækker. Hun havde billet til det antal zoner, hun har rejst.

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

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. Sms-billetter skal være købt i påstigningszonen ved første påstigning og skal være modtaget på telefonen, inden kunden stiger på bussen.

Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften er kontrolløren steget på bussen den 16. marts 2011, kl. 11.30.07 ved Tycho Brahes Alle. På kopien af billetten kan man se, at billetten er godkendt kl. 11.30.13 og modtaget kl. 11.30.14. Sms-billetten er købt efter, at kontrollen er steget på bussen.

Ved kontrollen har kunden kun forevist et periodekort til zonerne 1 og 2. Hvis kunden også havde vist en SMS billet havde kontrolløren skrevet kundens telefonnr. på afgiften. Kontrolløren ville også have tjekket SMS billetten, hvilket man kan se, at den ikke er blevet.

Kunden skriver i sin mail, at SMS billetten skulle være købt ved Amagerbro st. På Rejseplanen.dk kan man se, at kunden har haft 3 minutter til at købe sin billet i.

1. Det tager ikke 3 minutter at købe en sms billet.
2. Billetten skal købes ved påstigningen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Opslag på internettet viser, at telefonnummeret, som billetten er modtaget på, tilhører klageren.

Sekretariatet skrev den 5. august 2011 følgende til Movia:

"Movia bedes oplyse om bestemmelsen medfører, at passagerer kan befinde sig på en bus med et periodekort, og inden bussen kører ud af gyldighedsområdet, kan tilkøbe fx en sms-billet, hvis passageren vælger at rejsen skal være længere end hvad periodekortet dækker? Betyder bestemmelsen hermed, at passagerer fremover ikke ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, men kan tilkøbe billet undervejs, hvis grundbilletten er enten periodekort, almindelig billet eller klippekort? Hvis ikke dette er tilfældet bedes Movia oplyse hvilken situation bestemmelsen i givet fald omfatter.

- Periodekort
- Uddannelseskort
- HyperCard
- FlexCard
- Pensionistkort
- Tilkøb til periodekort
- Refusion og ændring
- Særlige billetter og kort
- Rejseregler
- Relevante foldere
- Billetsamarbejde
- Abonnementsservice
- Vestsjælland
- Sydsjælland

for at være gyldigt. Der er forskellige regler for tilkøbsbilletter i og uden for det område, som periodekortet dækker:

Tilkøbsbillet indenfor for dit gyldighedsområde

Hvis du køber eller stempler tilkøbsbilletten i det område, som dit periodekort er gyldigt til, gælder tilkøbsbilletten fra og med 1. zonerings uden om zonerne på dit periodekort. Et 1-zones tilkøb gælder i 1 zonerings, et 2-zoners tilkøb gælder i 2 zonerings og så videre.

Hvis du for eksempel har et periodekort til zone 8, 76 og 66 (markeret med rødt herunder) og køber et 1-zones tilkøb, kan du køre i 1. zonerings uden om de tre zoner (markeret med grå herunder)



Tilkøbsbillet uden for dit gyldighedsområde

Hvis du køber eller stempler tilkøbsbilletten uden for det område, som dit periodekort er gyldigt til (for eksempel ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet. Læs mere om køb af billetter. Dog kan 1-zones billet købes i første zonerings uden om zonerne på periodekortet. Så gælder billetten kun i den pågældende zone og kun i 1 time.

Movia svarede følgende: "

Som vi har svaret kunden i brev af 28.3.2011 har kontrolløren ikke fået forevist nogen SMS-billet. Kontrollørerne har en helst fast procedure når en kunde foreviser en SMS-billet. De beder kunden om deres telefonnr. som bliver noteret på kontrolafgiften i feltet SMS-billet. Kontrolløren taster kunden telefonnr. ind på deres egen telefon, så kan de se om der er en gyldig billet . Dette gør at kunden modtager en SMS på deres telefon som de så skal vise til kontrolløren.

På den tidligere fremsendte udskrift fra Unwire kan man også se, at billetten ikke er tjekket af kontrolløren.

Kunden skriver, at hun har påbegyndt SMS-billetten i zone 1 ved Amagerbro st. kl. 11.29.08 Movia har svært ved at se at det kan lade sig gøre, da kontrolløren er steget på bussen kl. 11.30.07 ved Tycho Brahes Alle som er to stoppesteder inden i zone 3. På den tidligere fremsendte rejseplan kan man se, at det tager 3 minutter at køre fra Amagerbro st. til Tycho Brahes Alle.

Vi skal også gøre opmærksom på, at SMS-billetten er først godkendt efter kontrolløren er steget på bussen. Kontrolløren steg på kl. 11.30.07 og SMS-billetten er godkendt kl. 11.30.13.

Movias erfaring med SMS-billetter er, at der er utrolig mange som påbegynder en SMS-billet og stiger på bussen uden at bekræfte billetten, med ja. Hvis man ikke bekræfter billetten inden for tidsrammen bliver billetten blot annulleret. Ifølge rejsereglerne står der også, at kunden først har en gyldig SMS-billet når den er bekræftet. Se vedlagte.

Mobilbilletter

Kunden kan købe en mobilbillet over sin mobiltelefon eller over nettet. Der kan købes følgende typer mobilbilletter:

- Almindelige billetter
- Cykelbilletter
- Særlige kampagnebilletter.

Hvor længe er mobilbilletten gyldig?

Mobilbilletter er gyldige efter de samme regler som almindelige billetter. Billetten begynder at gælde, når kunden har bekræftet sin bestilling og modtaget den gyldige mobilbillet. På mobilbilletten står, hvornår den udløber.

Hvordan køber man en mobilbillet?

Kunden kan købe billet via mobiltelefonen ved at sende en SMS med sin bestilling. Herefter modtager kunden en SMS, der gentager, hvad han har bestilt. Den SMS skal

kunden bekræfte. Først herefter modtager han den gyldige mobilbillet.

Unwireudskrift vedrørende billetbestillingen ser således ud:

Status: AFLEVERET
 Bestillingskanal: SMS
 Betalingskanal: SMS
 Kontrolkode: NGKCHKQC16542K1129
 Serial kode: NGKCHKQ
 Billettype: Voksen
 Pris: 12,00 DKK
 Købstidspunkt: Onsdag 16. marts 2011, 11:30
 Operatør: 3

System meddelelser
 Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
16. marts 2011, 11:29:08	Billet bestilt	←	1 1 v t
16. marts 2011, 11:29:08	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Bøsva med JA for at bekræfte at du vil købe 1 zone voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 12,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
16. marts 2011, 11:29:15	Validerings SMS modtaget	→	
16. marts 2011, 11:30:13	Billet venter	←	Ja
16. marts 2011, 11:30:14	Billet sendes	→	Gyldig fra: 11:29 16-03-2011 Udløber: 12:44 16-03-2011 Fra zone: 1 Antal zoner: 1 (V-IB1) Hovedstadsområdet +450724766+ +524697309+ +553092694+
16. marts 2011, 11:30:14	Sender billet	→	NGKCHKQC16542K1129 12:44-V-161 Voksen Pris: 12,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415 http://1415.dk
16. marts 2011, 11:30:26	Billet modtaget	→	
16. marts 2011, 11:30:26	Betaling færdig	→	

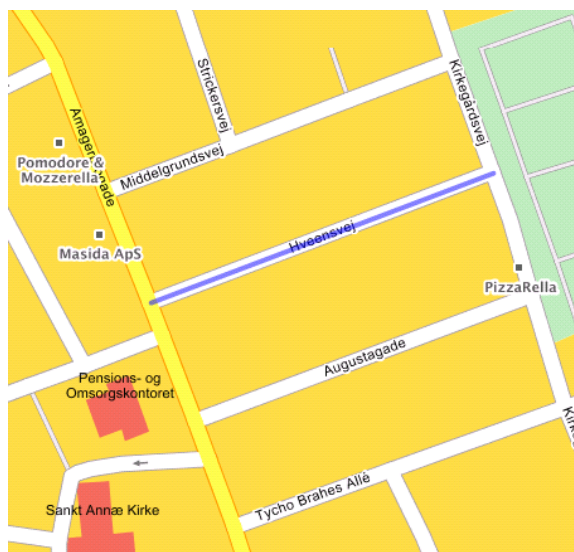
Buslinje 5As stoppestedsoversigt ser således ud:

5A

Sundbyvester Plads
evt. Lufthavnen Udenrigsterminal

Gyldig i perioden: 17-04-2011 til 26-06-2011

Søjfen	2	Husum Torv
Frederikssundsvej		Husumvej Købbeivænget Veksøvej Astrupvej Brønshøj Torv Dejnemose Allé Hyrdevangen Bellahøj Hulgårds Plads Provstevej Glasvej Frederiksborgvej
Nørrebrogade		Nørrebro st. Nørrebro Hallen
Frederiksborggade	1	Stefansgade Nørrebros Runddel Siøllandsgade Kapelvej Elmegade Søtorvet Nørre Farimagsgade Nørreport st. Larsleisstræde Jarmers Plads Rådhuspladsen Vesterport st. Hovedbanegården, Tivoli Politortorvet Otto Mønstedts Plads
Nørre Voldgade		Klaksøsgade
Vester Voldgade		Artillerivej
Rådhuspladsen		Amagerfælledvej
Ved Vesterport		Sønderport
Bernstorffsgade		Amagerbro st.
Politortorvet		Tingvej
Rysensteensgade		3
Amager Boulevard		Øresundsvej Tycho Brahes Allé Smørnavej
		Sundbyvester Plads, Søjfen
		Sundbyvester Plads, Amagerbrogade
		Vejlands Allé
Amager Landevej	4	Willumsvej
Saltværksvej		Randkløve Allé Korsvejens Skole Volmer Kjærs Allé Cypres Allé Skottegårds skolen Kastruplundgade
Amager Strandvej		Saltværksvej
Amager Strandvej		Alléen Skøjtevej
Ellehammersvej		Ellehammersvej
Udenrigsvej		Lufthavnen, Ellehammersvej Lufthavnen, Udenrigsterminal



Sekretariatet har desuden stillet Movia en række spørgsmål om tidsfastsættelse. Spørgsmål og svar gengives her:

"1) Hvorledes bestemmes tidspunktet for kontrollørens tidsfastsættelse på den elektroniske kontrolafgift?

- Stiller kontrolløren selv tiden eller er den tilkoblet via GPS eller anden fast tidsfastsættelse?

- Tiden på bussen bliver sat når kontrolløren går ind i bussen (der trykkes på knappen påstigning), der kommer også en sluttid når kontrolløren for-lader bussen.
- Tiden på PDA'en bliver stillet fra serveren hver gang man logger ind (mi-nimum 1 gang om dagen).
- Tiden på serveren bliver hele tiden kontrolleret af et "verdensur" på time.windows.com

Var der GPS ombord på den pågældende bus, der ville kunne fortælle, hvornår bussen stoppede ved Tycho Brahes Alle – og hvornår den kørte fra stoppestedet Tingvej?

Ja, der er GPS på bussen. Se vedlagte udtræk fra tale-data radioen.

Bussen stoppede ved Tycho Brahes Alle kl.11.30.07

Bussen kørte fra stoppestedet Tingvej kl. 11.28.42

Movia vil gøre opmærksom på, at kunden skriver, at hun påbegynde sin SMS-billet ved Amagerbro st. her ankommer bussen kl. 11.26.52 og kører kl.11.27.13. Kundens billet er først påbegyndt kl. 11.29.08. Billetten er således først påbegyndt efter at bussen er kørt fra Tingvej og godkendt 11.30.13.

2) Movia bedes fra Unwire indhente en udtalelse om, hvorledes Unwires tidsfastsættelse for bestilling/modtagelse af SMS-billetter sker.

Svar fra Unwire! Vi sætter tidspunkt fra vi modtager billetten, så selvom den har været i kø hos operatørerne vil vi angive det tidspunkt vi har modtaget den. Tidszonen er det samme som alle vores servere bruger. Det må være GMT+2 når vi har sommertid og GMT+1 når vi har vintertid. Vi håndterer som sådan ikke tidszoner, så det er altid serverens tid vi regner med. Gateway viser vist også den tid de modtager billetten, så hvis der har været kø mellem gateway og m-ticket kan der være forskel i tiderne.

3) Movia bedes oplyse, hvilken instruks kontrollørerne har i forbindelse med tidsangivelse for "påstigning" på den elektroniske kontrolafgift. Er det når kontrolløren får øje på bussen, når han stiger om bord eller andet?

Kontrolløren scanner stoppestedets stregkode for stedsangivelse, taster busnummer når det kan læses på bussen (ca. 10-20 meters afstand), og når kontrolløren træder ind i bussen taster "påstigning" og "Fortsæt", hvilket låser tiden. Det er "Påstigning" der låser tiden.

I den konkrete sag bedes Movia oplyse baggrunden for, at kontrolløren har indtastet et tidspunkt for "påstigning", når det fremgår af sagen, at kontrolløren fandt sted, da klageren steg af bussen ved Tychos Brahes Alle – altså inden kontrolløren var steget på bussen.

Ved kontrollen på Tychos Brahes Allé er der placeret kontrollører ved hver dør, og de passagerer der skal stå af bliver kontrolleret ved bagdørene. Her er det kontrolløren ved fordøren der scanner og fastsætter kontroltidspunkt på PDA'en. Denne kontrollør starter kontrollen ved påstigning og låser dermed tiden for samtlige kontrollører ved de andre døre, der foretager udstigningskontrollen."

Movia har derudover fremlagt udskrift af GPS.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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 under følgende under "Billetkontrol":

"Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.

Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Den er 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn under 16 år i busser, tog og Metro. I S-tog er den dog 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn. Man har pligt til at opgive fuldt navn og adresse, fødselsdag og år samt legitimere sig."

Om tilkøbsbillet inden for periodekortets gyldighedsområdet står anført:

"En tilkøbsbillet udvider dit zoneområde

Når du skal rejse ud over det område, som dit periodekort gælder til, kan du købe en tilkøbsbillet til den eller de zoner, der mangler. Tilkøbsbilletten skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der er forskellige regler for tilkøbsbilletter i og uden for det område, som periodekortet dækker:

Tilkøbsbillet indenfor for dit gyldighedsområde

Hvis du køber eller stempler tilkøbsbilletten i det område, som dit periodekort er gyldigt til, gælder tilkøbsbilletten fra og med 1. zonerings uden om zonerne på dit periodekort. Et 1-zones tilkøb gælder i 1 zonerings, et 2-zoners tilkøb gælder i 2 zonerings og så videre.

Hvis du for eksempel har et periodekort til zone 8, 76 og 66 (markeret med rødt herunder) og køber et 1-zones tilkøb, kan du køre i 1. zonerings uden om de tre zoner."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det må følge af den ovenfor citerede bestemmelse, at passagerer, som befinder sig i et periodekortets gyldighedsområde, kan tilkøbe sms-billet uden at stå af og afbryde rejsen. Billetten kan købes med gyldighed fra den zone, man befinder sig i, og giver mulighed for at rejse i en zone-ring omkring den zone, man allerede har gyldigt kort eller billet til. I den konkrete sag betyder det, at uanset om klageren skrev, at sms-billetten skulle gælde fra zone 01 i en zone, ville den være gyldig i zone 03, som er en zone-ring uden om zone 01 og 02.

Imidlertid må det være en forudsætning, at sms-billetten modtages, inden passageren forlader gyldighedsområdet for sit periodekort.

I den konkrete sag foreligger en udskrift fra Unwire, der leverer sms-billetter, vedrørende klagerens sms-billetkøb. Det fremgår heraf, at sms-billetten blev bestilt kl. 11:29:08, bekræftet kl. 11:30:13 og modtaget kl. 11:30:26 på klagerens telefon.

Ifølge GPS-udskrift for buslinje 5A forlod bussen stoppestedet ved Amagerbro station kl. 11:27:13 og ankom kl. 11:30:07 til stoppestedet Tycho Brahes Alle. Det kan således lægges til grund, at kontrollørerne kl. 11:30:07 befandt sig ved stoppestedet Tycho Brahes Alle i zone 03, hvor de kontrollerede klagerens rejsehjemmel.

Det må efter besvarelsen af ankenævnets spørgsmål antages, at der er overensstemmelse mellem tidsregistreringen på Unwire og på GPS-udskriften for bussen. Herefter kan det ikke lægges til grund, at klageren havde modtaget sin sms-billet, inden hun forlod zone 01, idet hendes billet først er modtaget kl. 11:30:26. Henset hertil var hun således ikke i besiddelse af gyldig billet, da hun rejste ind i zone 03, og kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Det ændrer ikke herved, at klageren ifølge egne oplysninger påbegyndte købet ved Amagerbro St. i zone 01. Disse oplysninger stemmer heller ikke overens med bussens GPS.

Ankenævnet har ved afgørelsen også tillagt det vægt, at det er muligt at annullere købet af en SMS-billet ved at undlade at bekræfte denne, og at der herefter ville være mulighed for omgåelse af reglerne, hvis det afgørende var tidspunktet for bestilling af billetten og ikke dennes modtagelse.

Spørgsmålet om, hvorvidt klageren i forbindelse med kontrollen foreviste sms-billetten eller ej, er herefter underordnet.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan blive fritaget for at betale den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. samt rykkergebyrer på i alt 300 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 13. oktober 2011



Tine Vuust
Nævningsformand