

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0138**Klageren:** XX
2650 Hvidovre**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende køb af tilkøbsbillet inden udløbet af periodekortets gyldighedsområde.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. maj 2013**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:****Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 14. maj 2013 med buslinje 1A og er indehaver af et rejsekort foruden et abonnementskort med zonerne 02-31-32-33-42 og 53.

Ifølge klageren steg hun på bussen ved busstoppestedet Næsborgvej i zone 02, og da hun skulle rejse ind i zone 01, forsøgte hun allerede ved påstigningen på bussen at foretage check-in på sit rejsekort, men forgæves. Hun valgte derfor i stedet at bestille en tillægsbillet pr. SMS. Ifølge klageren påbegyndte hun bestillingen af SMS-billet i zone 02, men først efter at bussen var kørt ind i zone 01, modtog hun billetten.

Ifølge Unwire er klagerens SMS-billet bestilt kl.08:01:29, og er modtaget på klagerens telefon kl.08:01:52.

Ved busstoppestedet Stormbroen i zone 01 kl. 08:00:10 steg der kontrollører på bussen, og kl. 08:02 var der kontrol af klagerens bestilling af sms-billet og rejsehjemmel, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften har kontrolløren noteret; "SMS efter påstigning".

Klageren anmodede Movia om annullering af kontrolafgiften den 15. maj 2013, og gjorde ovenstående gældende.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 21 maj 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt reglerne om, at SMS-billetter skal være købt og modtaget inden påstigning på bussen, og da klageren først havde købt sin billet, efter at kontrollørerne var steget på bussen, og først fik bragt sit tillægsbillet-køb i orden 8 stoppesteder ind i zone 01.

Klagerens oversigt over forsøg på bestilling af SMS-billet:


1 stk. SMS til 451415006  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	08:01:49	Ubegrænset SMS til 451415006	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415005  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	08:00:02	Ubegrænset SMS til 451415005	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415004  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	07:58:29	Ubegrænset SMS til 451415004	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415003  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	07:56:51	Ubegrænset SMS til 451415003	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415002  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	07:51:47	Ubegrænset SMS til 451415002	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415001  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	07:47:13	Ubegrænset SMS til 451415001	00:00:00	0,00 kr.	
1 stk. SMS til 451415000  					0,00 kr.
Dato	Tid	Beskrivelse	Varighed	Pris	
14.05.13	07:38:27	Ubegrænset SMS til 451415000	00:00:00	0,00 kr.	

Unwire-udskrift over klagerens billetkøb:


 Torsdag 16. maj 2013, 16:16 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	AFLEVERET
 Torsdag 16. maj 2013, 08:11 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	ANNULERET
 Torsdag 16. maj 2013, 08:11 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	ANNULERET
 Torsdag 16. maj 2013, 08:11 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	ANNULERET
 Onsdag 15. maj 2013, 07:48 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	AFLEVERET
 Onsdag 15. maj 2013, 07:47 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	ANNULERET
 Tirsdag 14. maj 2013, 08:01 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	AFLEVERET
 Mandag 13. maj 2013, 16:13 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	AFLEVERET
 Søndag 12. maj 2013, 13:28 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	ANNULERET
 Torsdag 2. maj 2013, 07:48 4526218294	1 zone voksenSMS	SMS	TDC	AFLEVERET

14. maj 2013, 08:01:29	Billet bestilt	←	1 1 t
14. maj 2013, 08:01:29	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 1 zone voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 12 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
14. maj 2013, 08:01:33	Validerings SMS modtaget	→	
14. maj 2013, 08:01:52	Billet venter	←	Ja
			Gyldig fra 08:01 14.maj.2013 1 Voksen Tilkeøb Fra zone 1 i 1 zone (V-JL7) Udløber 09:16 14.maj.2013 Hovedstadsområdet 09:16-V-941 12 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
14. maj 2013, 08:01:52	Sender billet	→	
14. maj 2013, 08:01:56	Billet modtaget	→	
14. maj 2013, 08:01:56	Betaling færdig	→	
14. maj 2013, 08:02:39	Kontrol-besked sendt til brugeren		
14. maj 2013, 08:02:39	Billet kontrolleret af kontrollør	→	Dette er en kontrolbesked. Vis venligst denne besked til kontrolpersonalet.
14. maj 2013, 08:02:44	Kontrol-besked modtaget af brugeren	→	

Oversigt over buslinje 1As Rejsekort-check-in:



Historik for rejsekort



Kortnr. :		Kortnr. :	
Dato fra kl. : 14-05-2013 07:50:00		Slutdato : 14-05-2013 08:10:00	
N sidste transaktion :		Type : Alle	
Lokation :		Udstyrsnavn/ID : VAL_07770 - 130002	
Sidste opdatering: 27-08-2013 08:06:23			

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr	Rejsekv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi
14-05-2013 07:56:15	14-05-2013 19:29:25	Check ind produkt	314136	83	27	Hovedbanegård/Tietgensbro	VAL_07771 - 130115	EasyTrip	131.80	0.00
14-05-2013 07:59:40	14-05-2013 19:29:30	Check ud produkt	314136	84	27	Stormbroen, Nationalmuseet	VAL_07772 - 134956	EasyTrip	166.80	35.00
14-05-2013 08:06:27	14-05-2013 19:29:29	Check ind produkt	170899	245	49	Kongens Nytorv st.	VAL_07770 - 130002	EasyTrip	189.26	-50.00
14-05-2013 08:06:34	14-05-2013 19:29:29	Check ind produkt	180498	65	57	Kongens Nytorv st.	VAL_07770 - 130002	EasyTrip	258.00	-50.00
14-05-2013 08:06:38	14-05-2013 19:29:29	Check ind produkt	178260	53	56	Kongens Nytorv st.	VAL_07771 - 130115	EasyTrip	247.90	0.00
14-05-2013 08:06:40	14-05-2013 19:29:29	Check ind produkt	141018	240	31	Kongens Nytorv st.	VAL_07771 - 130115	EasyTrip	239.90	-50.00
14-05-2013 08:09:33	14-05-2013 19:29:32	Check ud produkt	180498	66	57	Odd Fellow Palæet	VAL_07772 - 134956	EasyTrip	308.00	50.00

Der er desuden to kortlæsere mere i bussen: 13420B og 133686 (begge CU). Der er fra disse kortlæsere ingen transaktioner i perioden.

Buslinje 1As busstoppestedsoversigt:

Vigerslev Allé	2	Næsborgvej
		Vigerslevvej
		Vigerslev Kirke
		Glådbovej
		Vigerslev Allé st.
		Fengersvej
		Vigerslev Allé Skole
		Peder Hjorts Vej
		Toftegårds Plads
	1	Vestre Kirkegård Nord
		Vestre Kirkegårds Allé
		Enghave st.
Ingerslevsgade		Knud Lavards Gade
		Dybbølsbro st.
Tietgensgade		Hovedbanegården
		Glyptoteket
Vindebrogade		Stormbroen, Nationalmuseet
		Christiansborg

Rejsetid mellem fra Næsborgvej til Vestre Kirkegård Nord og videre til Stormbroen i flg. Rejseplanen.dk:

◇ Næsborgvej	Kl. 07:35	Kl. 07:35
◇ Vigerslevvej (København)	Kl. 07:36	Kl. 07:36
◇ Vigerslev Kirke	Kl. 07:38	Kl. 07:38
◇ Glådbovej	Kl. 07:39	Kl. 07:39
◇ Vigerslev Allé st (bus)	Kl. 07:40	Kl. 07:40
◇ Fengersvej	Kl. 07:41	Kl. 07:41
◇ Vigerslev Allé Skole	Kl. 07:42	Kl. 07:42
◇ Peder Hjorts Vej	Kl. 07:43	Kl. 07:43
◇ Toftegårds Plads	Kl. 07:45	Kl. 07:45
◇ Vestre Kirkegård Nord	Kl. 07:46	Kl. 07:46
◇ Vestre Kirkegårds Allé	Kl. 07:48	Kl. 07:48
◇ Enghave st (bus)	Kl. 07:49	Kl. 07:49
◇ Knud Lavards Gade	Kl. 07:51	Kl. 07:51
◇ Dybbølsbro st (bus)	Kl. 07:53	Kl. 07:53
◇ Hovedbanegården (bus)	Kl. 07:56	Kl. 07:56
◇ Glyptoteket	Kl. 07:57	Kl. 07:57
◇ Stormbroen, Nationalmuseet	Kl. 07:59	Kl. 07:59

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

at hun stod på buslinje 1A ved Næsborgvej (zone 02) og forsøgte at bruge sit rejsekort, idet hun havde zone 02 på sit abonnementskort, men ikke zone 01, som var hendes mål. Hun kunne dog ikke tjekke ind, hvorfor hun i stedet ville købe en tillægsbillet pr. SMS. Selvom hun svarede JA til 1415 sker der intet, og først da hun kom ind i zone 01, gik SMS'en igennem,

at man på hendes SMS-oversigt kan se, at hun forsøgte 7 gange inden SMS'en gik igennem,

at det ifølge flere dages mediedækning er kommet frem, at der er problemer med rejsekort-tjek ind,

at hun den 19. maj modtog en SMS fra 1415 om, at besked ikke var gået igennem. Den eneste dag, hun har haft problemer, er den pågældende dag, den 14. maj 2013,

at det er unfair at få 750 kr. i kontrolafgift, når man rent faktisk gør en indsats for at få en tillægsbillet,

at det da må kunne ses på både telefonnummeret og rejsekort, at hun den senere tid har købt tillægsbilletter on / off (når hun ikke har cyklet), og dermed at hun ikke var i ond tro, samt

at maskinen ikke virkede optimalt; en anden passager kunne heller ikke bruge sit kort. Tænkte dog ikke på at hun skulle have spurgt om fuld kontaktdata på hende, da hun ikke formoder, at det var nødvendigt at indsamle oplysninger på folk, når der er problemer med billetter mv i offentlig transport.

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 bestilles og bekræftes inden zoneskiftet. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner,

at på det vedlagte udskrift fra klagerens telefon kan man se, at klageren har påbegyndt sin SMS billet den 14. maj 2013 kl. 08:01. Kontrollørerne er steget på bussen den 14. maj 2013 kl. 08:00,

at ved kontrollen har klageren forevist et periodekort uden zone 01 samt en SMS-billet købt efter, at kontrolløren er steget på bussen,

at Movia tidligere har oplyst til klageren, at Vester kirkegård Nord er det 1. stoppested i zone 01. Kontrollørerne er først steget på 8 stoppesteder inde i zone 01 ved Stormbroen. Movia er derfor af den opfattelse, at klageren har haft god tid til at købe en tillægsbillet,

at klageren gør gældende, at hun har prøvet 7 gange at bestille en SMS-billet, men at de ikke gik igennem. På vedlagte udskrift fra klagerens telefon kan man se, at der kun er prøvet 1 gang at bestille billet den 14.maj 2013,

at klageren oplyser, at hun også havde et rejsekort. Ifølge kontrolløren har klageren ikke oplyst noget om, at der evt. også var et rejsekort,

at selvom klageren ikke har oplyst noget om, at hun også havde et rejsekort er følgende blevet undersøgt: Movia har kontaktet rejsekort som har oplyst, at udstyret virkede i bussen. Der er andre kunder som har tjekket ind i bussen, samt

at Movia kan oplyse, at man kan ikke købe tillægsbillet på rejsekort til sit periodekort. Har man brug for en tillægsbillet, skal man købe en SMS billet eller en kontant billet.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Tidsgyldighed

Hvor lang tid, tilkøbet gælder, afhænger af, hvor mange zoner kort + tilkøb tilsammen gælder. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i tre zoner, gælder tilkøbet en time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder i seks zoner, gælder tilkøbet halvanden time. Hvis kort + tilkøb samlet gælder syv zoner eller mere, gælder tilkøbet to timer. Gyldigheden regnes altid fra første stempling på billetten eller klippekortet.

Den samlede tidsgyldighed for abonnementskort + billet udvides ikke, når billetten er købt uden for kortets gyldighedsområde.

Den konkrete sag:

Klagerens abonnementskort var gyldigt til zonerne 02-31-32-33-42 og 53, hvorfor klageren for at have gyldig rejsehjemmel skulle købe en tilkøbsbillet til zone 01, da rejsen fortsatte ind i dette område.

Det følger af de fælles rejseregler, at det er muligt at købe en tilkøbsbillet i 1. zonerings, når rejsen begynder uden for grundbilletten (periodekortets) gyldighedsområde.

Dette var ikke tilfældet i klagerens sag, hvor hun steg på bussen i zone 02, som hendes periodekort dækkede. Hun skulle derfor tilkøbe en zone, inden hun forlod zone 02 og kørte ind i zone 01, for at have gyldig rejsehjemmel.

Ifølge Unwire bestilte og modtog klageren den pågældende dag sin SMS-billet i tidsrummet fra kl. 08:01:29 til kl. 08:01:52, hvilket var umiddelbart efter, at kontrollørerne var steget på bussen. Dette var i følge rejseplanen 13 minutter og 8 stoppesteder efter, at bussen var kørt ind i zone 01.

Klageren havde dermed ikke gyldig rejsehjemmel ved indrejse i zone 01, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

I følge klagerens egne oplysninger forsøgte hun fra kl. 07:38 syv gange at foretage bestilling af tilkøbsbillet indtil kl. 08:01. Ankenævnet finder, at den oversigt, som klageren har indsendt, ikke på tilstrækkelig vis dokumenterer forsøg på køb af sms-billet. Forsøgene er desuden ifølge Unwire ikke registreret i systemet, og i løbet af de godt 20 minutter, hvor klageren forgæves skulle have forsøgt at bestille en billet, kontaktede hun ikke chaufføren for at fortælle om dette, hvilket ville have været naturligt. Klagerens øvrige købemønster viser, at hun ofte får annulleret sine billetbestillinger.

På baggrund af dette, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Klagerens påstand om defekt rejsekort-stander kan ikke føre til et andet resultat, idet det fremgår af den indsendte oversigt, at check-ind standeren har været i brug løbende den pågældende morgen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand