

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2014-0053**Klageren:** XX
2100 København ø**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for køb af SMS-billet efter påstigning.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 27. november 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 28. januar 2014.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 21. november med buslinje 4A mod Svanemøllen st. Hun steg på bussen ved stoppestedet Sankt Kjelds Plads, og har i en efterfølgende anke den 27. november 2014 beskrevet forløbet til Movia således:

" På Daværende tidspunkt er kl cirka 20.06 - 07 og i det vi stiger på bussen trykker jeg godkend betaling på min mobilbillet app på min iPhone.

Da jeg allerede har købt billet finder jeg gladeligt min mobil frem fra

inderlommen i min jakke. Det skal siges at jeg på dette tidspunkt har min mobil, som er låst i inderlommen på min jakke som er lynet. Da kontrolløren står foran mig lyner jeg jakken op, fisker telefonen frem fra inderlommen og åbner den. Alt i mens hun kigger på mig. Herefter tjekker hun min billet og siger at hun kan se jeg lige har købt den. Det kan jeg kun give hende ret i da vi er steget på bussen ca. et minut tidligere. Hendes påstand er så at jeg skulle have købt billetten idet hun stiger på. Derefter udskriver hun mig en kontrolafgift. Min billet har så åbenbart været 40 sek om at gå igennem systemet. Dette er skyld i min kontrolafgift.

"

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at bussen var ved Kildevældsparken kl. 20:07:36, hvor to kontrollører steg på bussen. Dette er 2 stoppesteder efter det stoppested, hvor klageren steg på bussen.

Kl. 20:10 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for køb af SMS-billet efter påstigning. Hendes billet er ifølge udbyderen bestilt kl. 20:07:14.

Den 27. november 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde en gyldig billet og aldrig havde snydt med billetter.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 10. december 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at SMS-billetter skal være bestilt og bekræftet inden påstigning på bussen, og at der ikke kan købes SMS-billet, når der først er kontrol på bussen. Endvidere anførte de, at klageren var steget på bussen 2 stoppesteder før kontrollørerne, der steg på bussen kl. 20:07, og at klagerens billet var påbegyndt kl. 20:07, hvorfor hun ikke havde gyldig billet ved påstigningen.

Klagerens SMS-billet ifølge udskrift fra Unwire:

21. november 2013, 20:07:14	Billet bestilt	
21. november 2013, 20:07:15	Billet bestilt via betalingskort.	
		Gyldig fra 20:07 21.nov.2013 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-AR2) Udløber 21:22 21.nov.2013 Hovedstadsområdet
		AA2ARYSK21057K2007 4520357986 21:22-V-862 Pris 24 kr Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
21. november 2013, 20:07:16	Beløb reserveret.	
21. november 2013, 20:07:16	Leverer billet	→
21. november 2013, 20:07:16	Sender reservation til indløsning.	
21. november 2013, 20:07:16	Leverer billet	→
21. november 2013, 20:07:25	Beløbet er blevet trukket	
21. november 2013, 20:08:35	Kontrol-besked sendt til brugeren	
21. november 2013, 20:08:35	Billet kontrolleret af kontrollør	→ Dette er en kontrolbesked. Vis venligst denne besked til kontrolpersonalet.
21. november 2013, 20:08:40	Kontrol-besked modtaget af brugeren	→

Fra den elektronisk kontrolafgift:

Linje	4	Stop nummer	00001251	Stop	Kildevældsparken	Zone	2	Intern nr.	1831	Påstigning:	21-11-2013 20:07:36	bruger:	JHP
Seg afgift:	72890	Kontrolafgift	728907	Dato/tid	21-11-2013 20:10:14	Linje:	4	Zone	2				

Stoppesteder buslinje 4A:

Sejrøgade		Lyngbyvej
Nygårdsvej		Skt. Kjelds Plads
Vennemindevej		Nygårdsvej
		Kildevældsparken
Bellmansgade		Thomas Laubs Gade
Svanemøllen St.		

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

at da hun steg på bussen, trykkede hun "godkend betaling" på sin mobiltelefon, puttede den i inderlommen og lynede sin jakke. Da kontrollørerne ca. 1 minut efter steg på bussen ved næste stoppested, viste hun den købte billet,

at da hun sad allerbagest i bussen, havde hun på ingen måde mulighed for at se kontrollørerne i forvejen,

at da den kvindelige kontrollør kom ind ad bagdøren, startede hun med at komme over til klageren og hendes veninde,

at mens kontrolløren kiggede, lynede klageren sin jakke op, fandt mobilen frem og åbnede billetten,

at påstanden er, at hun skulle have købt billetten, lige da kontrollørerne steg på, hvilket rent praktisk slet ikke er muligt. Kontrolløren stod og så på, at klageren fandt mobilen frem fra inderlommen,

at billetten blev købt, da klageren steg på bussen,

at der efterfølgende i klagekorrespondancen mellem Movia og hende er opstået uenighed om ved hvilket stoppested, kontrollørerne er steget på. Hun har oplyst, at de steg på ved Nygårdsvej og Movia har afvist dette og mener, at det er Kildevældsparken. Rent tidsmæssigt stemmer det ikke,

at hun er studerende og 750 kr. er mange penge, når man i bund og grund bare har forsøgt at være pligtopfyldende og følge reglerne,

at hun er ærlig og aldrig har snydt, da hendes samvittighed ikke tillader det, og det er heller ikke tilfældet her,

at Movia fastholder, at hun skulle have købt billetten, da deres kontrollører steg på, er ikke korrekt. Det havde hun rent fysisk ikke mulighed for, grundet sin placering i bussen. Dernæst har hun et vidne på, at det ikke er tilfældet. Hendes veninde sad ved siden af i bussen og overværede hele seancen, så hun kan også fortælle, hvordan hun har oplevet det,

at kontrollørerne skulle være steget på ved Kildevældsparken, kan ikke passe med kørselstiden. (hun har efterfølgende taget tid på hvor længe det stykke kørsel tager) og da bussen så skulle være sprunget et stoppested over,

at hun ved kontrol kunne forevise en gyldig billet, der var købt før kontrollen steg på bussen, og man ville også kunne se på overvågningskamera, at hun ikke foretager sig noget, før kontrolløren står foran hende. Her lynede hun sin jakke op, fandt telefonen fra inderlommen og tændte den, for at finde billetten. Det er her vidnet kommer ind i billedet. Hun kan bekræfte dette, samt

at det ønskeligt med mere fyldestgørende dokumentation for at kontrollørerne først skulle være steget på ved Kildevældsparken.

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 bekræftet inden påstigning. 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 21.november 2013 kl. 20:07. Kontrollørerne er steget på bussen den 21.november 2013 kl. 20:07,

at klageren skriver, at hun er steget på bussen ved Sankt Kjelds Plads. Kontrolløren er steget på bussen ved Kildevældsparken. Bussen kører fra Lergravsparken mod Svanemøllen st. Det vil sige, at klageren er steget på bussen 2 stoppesteder før kontrolløren og har derfor ikke haft gyldig billet ved påstigningen,

at billetten er påbegyndt efter, at kontrolløren er kommet på bussen,

at på den elektroniske afgift kan man se, hvor og hvilket tidspunkt kontrolløren er steget på bussen,

at klageren skriver, at hendes SMS-billet har været 40 sekunder om at gå igennem system. På udskriften fra klagerens telefon kan man se, at billetten er påbegyndt 20:07:14 og billetten er udstedt kl. 20:07:16. Billetten har været 2 sekunder om at gå igennem systemet,

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

at Movia ikke har mulighed for at få videoen fra operatøren. Videoen bliver ikke gemt i mere end højt 72 timer. Movia har ej heller adgang til videoen, da det kun er politiet som kan få den udleveret, samt

at klageren kan se bussens GPS-tid på den elektroniske kontrolafgift. Der er registret stoppestednummer og navn samt dato og tid. Kontrolløren stiger på bussen, og så kører den. Samtidig er det bekræftet fra Movias IT afdeling, at bussen er kørt 20:07:36 fra Kildevældsparken.

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 (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

På Movias hjemmeside samt af de fælles rejseregler for Hovedstaden for bus, tog og metro er det anført, at en sms-billet skal være købt og modtaget, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Den konkrete sag:

Ifølge Movias rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af SMS-billetter.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren i sin klage til Movia den 27. november 2013, at hun steg på bussen ved stoppestedet Sankt Kjelds Plads. Ankenævnet lægger videre til grund, som det fremgår det af udskriften fra Unwire, at klageren foretog sin billetbestilling kl. 20:07:14. Endelig lægger ankenævnet til grund, som det fremgår af oplysningerne fra den elektroniske kontrolafgift, at kontrollørerne steg på bussen ved Kildevældsplads kl. 20:07:36. Movia har oplyst, at deres kørselsafdeling har bekræftet, at ifølge bussens GPS kørte den fra stoppestedet kl. 20:07:36.

Klageren steg på bussen 2 stoppesteder før kontrollørerne, men tidspunktet for hendes billetbestilling er sammenfaldende med tidspunktet for kontrollørernes påstigning.

Herefter må ankenævnet lægge til grund, at klageren ikke, som det er påkrævet i rejsereglerne, havde modtaget sin sms-billet på telefonen inden påstigning på bussen. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er korrekt som Movia skriver i deres afgørelse til klageren den 10. december 2013, at "SMS-billetter skal bestilles og bekræftes inden påstigning af bussen". Sms-billetter skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

I den konkrete sag kan denne forkerte oplysning dog ikke føre til et andet resultat, idet klageren ved påstigning 2 stoppesteder før kl. 20:07:36 ikke kan have været i gang med hverken bestilling eller bekræftelse af sms-billetter.

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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand