

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0200
Klageren:	XX 2300 Kbh. S
Indklagede: CVRnummer:	Movia 29896569
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet Ungdomskort og manglende mobilbillet
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 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:

Klageren er godkendt til Ungdomskort, som han har anvendt i en årrække som et fysisk plastik-kort.

Den 11. juli 2016 bestilte han online 5 mobil Ungdomskort til levering til sin telefon via app'en "Mit Ungdomskort".

DSB Ungdomskort svarede i en e-mail til klageren samme dag:

"Tak for din bestilling! Du får yderligere besked, efterhånden som vi udsteder dine kort."

Det første kort havde gyldighed fra den 24. juli – 22. august 2016 og det efterfølgende kort fra den 23. august – 21. september 2016.

DSB Ungdomskort har oplyst, at kortet med gyldighed fra den 24. juli 2016 ikke figurerer i deres logs, hvorfor klageren må have afbestilt dette allerede den 11. juli, lige efter han bestilte kortet.

Første gyldige Ungdomskort var således den 23. august 2016.

Ifølge klagerens oplysninger havde han sat kortet på pause grundet sommerferie, men han troede, at han havde et gyldigt Ungdomskort, da han den 9. august 2016 steg på buslinje 2A. Da han efter påstigning ville sikre sig, at kortet var gyldigt, undersøgte han app'en og fandt ud af ved at trykke på Ungdomskortet, at det endnu ikke var gyldigt. Han skyndte sig derfor inden næste stoppested at downloade app'en "DOT Mobilbilletter" for at købe en mobilbillet. Imidlertid var app'en ude af funktion, idet han ikke kunne taste sig videre efter at have indtastet den gyldighedskode, som var leveret på sms til hans telefon.

Ved næste stop steg kontrollør på bussen, og da klageren ikke kunne forevise nogen gyldig rejsehjemmel, blev han kl. 08:37 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "ingen billet".

Ifølge DSB Ungdomskorts logs leverede og fakturerede de den 12. august 2016 et Ungdomskort til klagerens telefon med gyldighed fra den 23. august 2016.

Den 13. august 2016 sendte DSB Ungdomskort en e-mail til klageren med følgende ordlyd:

"

Hej!

Dit Ungdomskort er nu på vej til dig.

Har du valgt det digitale ungdomskort via app, så husk at du kan undgå at betale afgift i toget, hvis din telefon skulle løbe tør for strøm. Du skal blot tilmelde dig DSB Plus og Glemmt Kort servicen. Læs mere her www.dsbplus.dk.

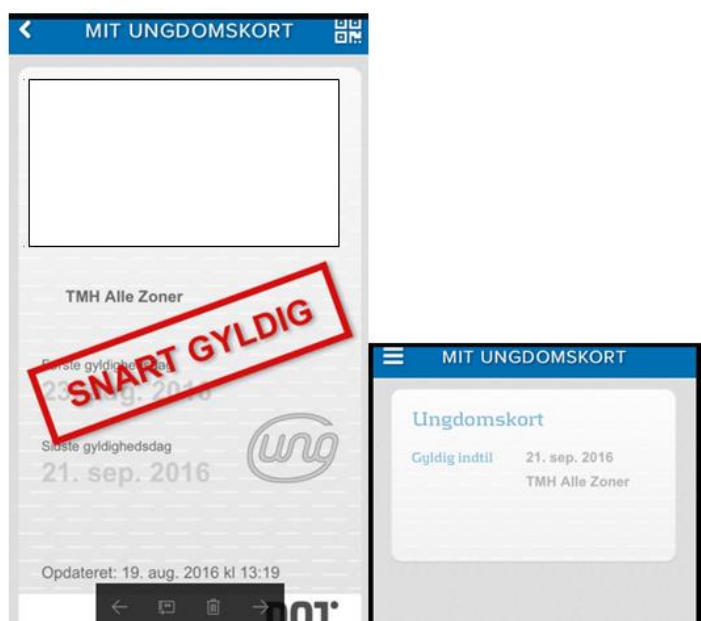
Bestil dine Ungdomskort på forhånd

Du kan forudbestille de Ungdomskort, du skal bruge, mens du går på din uddannelse. Det gør du på mitungdomskort.dk. Vælg den leveringsform, du ønsker (visning i app eller tilsendt som plastikkort), og herefter vil du automatisk modtage dine Ungdomskort, når du skal bruge dem. På den måde slipper du for at holde styr på, hvornår det igen er tid til at forny dit kort.

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

”

Den 19. august 2016 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde sat Ungdomskortet på pause grundet sommerferien, men på baggrund af en e-mail fra Movia om, at kortet igen var bestilt og besked inde på app'en om, at kortet var gyldigt til den 21. september 2016, var han steget på bussen i den tro, at han havde gyldig rejsehjemmel. Han vedlagte en videooptagelse af forgæves forsøg på at købe mobilbillet samt skærmdump fra Ungdomskort app'en, og anførte, at den misvisende besked om "gyldig indtil den 21. september 2016" gjorde, at han troede, at kortet var gyldigt.



Videoen har været vist for ankenævnets medlemmer.

Den 11. september 2016 fastholdt Movia kontrolafgiften med den begrundelse, at selv om app'en "DOT Mobilletter" ikke virkede, skal der kunne forevises gyldig rejsehjemmel om bord på bussen, og passageren må købe billet hos chaufføren. Forinden havde de indhentet en udtalelse fra DSB Ungdomskort, som redegjorde for klagerens bestillinger således: "

Ud fra det, som jeg kan se i begivenhederlog har kunden bestilt kort den 11. juli klokken 09.19

- heriblandt kortet med startdato den 23. august.

Følgende kort er blevet opdateret:

24-07-2016 - 22-08-2016

23-08-2016 - 21-09-2016

22-09-2016 - 21-10-2016

22-10-2016 - 20-11-2016

21-11-2016 - 31-12-2016

Kortet med startdato den 24. juli har han åbenbart annulleret samme dag for dette kort – kan vi ikke se i logfilerne. Hvis det var gjort senere ville det fremgå af logfilerne at kortet var annulleret.

Kortet med startdato blev sendt til hans App den 12.08 se nedenfor:

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
27 Fekt. og afs	12-08-2016 16:14	ORDREC
17 Afsendt	12-08-2016 15:30	JGP
09 Overført	12-08-2016 07:06	SAP
08 Godk.jprd.kl	11-08-2016 08:16	AutoGodkend(M)
01 Ny	11-08-2016 07:45	APIC_SUSY

I perioden fra den 11. juli, ville han have haft mulighed for at vælge en tidligere startdato end den 23. august ved at redigere i sin ordre. Deadline for bestilling og ændring er 14 dage før den ønskede startdato.

Dette gælder indtil videre for både kort leveret til App og som plastikkort.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af loggen fra DSB Ungdomskort, at kortet med gyldighed fra den 23. august 2016 blev produceret, faktureret og sendt til klagerens telefon den 12. august 2016.

Det fremgår videre af sagens akter, at der den 13. august 2016 blev sendt en e-mail til klageren om, at Ungdomskortet var på vej.

Kontrolafgiften blev pålagt den 9. august 2016, hvorfor klageren på det tidspunkt hverken havde modtaget e-mailen eller Ungdomskortet gyldigt til den 21. september 2016 på sin telefon.

Selv om klageren i klagen til Movia den 19. august 2016 gør gældende, at han efter modtagelse af e-mailen og Ungdomskortet troede, at abonnementet var genoptaget, og at kortet var gyldigt, da han steg på bussen den 9. august 2016, kan ankenævnet ikke tillægge disse oplysninger betydning for sagens afgørelse.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel pålagt med rette.

Det ændrer ikke derved, at app'en til køb af mobilbilletter tilsyneladende havde en funktionsfejl, der gjorde, at klageren ikke kunne købe mobilbillet, efter at han var kommet om bord på bussen. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren selv afbestilte Ungdomskortet med gyldighed fra den 24. juli – 22. august 2016, og at han ikke inden ombordstigning sikrede sig, om han havde gyldig rejsehjemmel.

På den baggrund har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29, kan trafikkselskabet fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgik, var det anført, 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.

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

Mobilbilletter skal være modtaget på enheden, inden ombordstigningen på bus, tog eller metro.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har i en årrække abonneret på "Ungdomskortet". Dette var sat på pause grundet ferie, og i et skift fra plastickort til elektronisk verificering opstod der tvivl om hvorvidt mit Ungdomskort var trådt i kraft: i den nyligt tilbudte app bliver man nemlig mødt med beskeden om at det registrerede ungdomskort er: "Gyldig indtil: 21. sep. 2016 Alle zoner" næste gyldighedsdato, og intet tyder på at det ikke er trådt i kraft før man insisterende klikker ind på det hvor det endelig afsløres hvorvidt man er i gyldighedsperioden eller ej. Bilag vedlægges i en email for at underbygge dette. Jeg troede således at mit abonnement var genoptegnet efter konsultation med DOT's app, og da jeg satte mig ind i bussen var det derfor i den tro. Det var først inde i bussen mellem de to stop at jeg opdagede den sidste funktionalitet.

Jeg skyndte mig derfor at hente movias mobilbillet app i stedet. Jeg indtastede mit telefonnummer, modtog en kode og mobilbillet app'en crashede. Gang på gang på gang. Alt dette skete imellem det sted jeg stod på og ét stop senere hvor kontrolløren trådte ind, så jeg nåede ikke at lede efter andre muligheder før bussen stoppede. Jeg har lagt videodokumentation ved for at påvise at jeres mobilbillet app ikke virker (det gør den stadig ikke) og billeder af hvordan ungdomskort app'en er misvisende, hvilket fik mig til at træde ind i bussen i første omgang.

Håber I forstår denne ærgerlige situation og kan kompensere med en nedsættelse da jeg ærlig talt forsøgte alt jeg kunne for at betale (og ellers altid har abonnement).

Indklagede anfører følgende:

”

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. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han zone, dato eller tid.

Ved kontrollen er der ikke forevist nogen form for billet eller kort til kontrolløren. Kunden har ej heller oplyst, at han havde prøvet at bestille mobilbillet.

Hvis man vil benytte sig af mobilbillet skal man have modtaget billetten inden man stiger på bussen. Det er forsent først at bestille billet, når kontrolløren er steget på bussen. Så hvis kunden havde bestilt sin billet inden påstigning, havde han på anden vis kunnet købe en billet ved påstigning.

Kontrollen er foregået den 9.8.2016. DSB sender først det omtalte ungdomskort den 12.8.2016. Dette kort har kunden således ikke haft på kontroltidspunktet.

På vedhæftet mail fra DSB kan man se, at kunden selv har afbestilt kortet, som var gyldigt fra den 24.7.2016 - 22.8.2016

Kortet med start dato den 23.8.2016 er fremsendt den 12.8.2016 til kundens app.

Movia finder det ikke godtgjort at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at bilelten var gyldig, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

”

Hertil har klageren anført:

”Jeg har hverken annulleret en bestilling af ungdomskortet eller nogen forståelse for den ansvar-fraskrivelse Metro Danmarks repræsentant beskriver i den situation hvor deres billet app ikke fungerer. Som bekendt var det mellem første & andet stoppested på min rute at kontrollen skete, en så kort distance at jeg ikke kunne nå hverken at købe billet hos chaufføren eller stå af for den sags skyld.”

Movia har svaret til dette:

”Vi må henvise til DSB mail af 31.10.2016. sagen har ikke noget at gøre med om Appen virker eller ej, det er kunden der selv har lavet en fejl i sin bestilling.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand