

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0241
Klageren:	XX 8220 Brabrand
Indklagede:	Midttrafik
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. Mobil-billet var ikke modtaget på telefonen inden påstigning.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Midttrafik, 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 rejste den 28. august 2016 med bussen, som ankom til busstoppestedet klokken 17:31, hvor klageren steg ombord. Han reserverede en mobil-billet i Midttrafiks app klokken 17:33. Købet af billetten blev afbrudt i løbet af MobilePay-betalingsflowet, der blev derfor ikke udstedt en billet. Efter at bussen havde forladt Hans Hertvig Seedorff Stræde klokken 17:34, blev der foretaget en kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren fremviste "køb afventer gennemførelse" billedet på sin telefon og blev klokken 17:38 pålagt en kontrolafgift for manglende billet, da købet af billetten ikke var gennemført inden påstigning.



Billede - Inden købet er gennemført.

Klageren anmodede den 3. september 2016 Midttrafik om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der var tale om en systemfejl i applikationen, da han ikke modtog billetten med det samme.

Midttrafik fastholdt den 11. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke er blevet registeret et køb af en billet i appen, samt at en mobil-billet skal være købt og modtaget på telefonen inden påstigning på bussen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i bussen den 28. august 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da købet af en mobil-billet på Midttrafiks applikation ikke var gennemført med modtagelse af en billet på telefonen inden påstigning. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det følger af Midttrafiks dagældende rejseregler, at mobilprodukter skal være modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende.

Det af klageren anførte om, at der var tale om en systemfejl, kan ikke føre til et andet resultat. Efter det oplyste blev der gennemført 19 køb af billetter i applikationen af andre brugere i tidsrummet 17:30 og 17:40.

Ankenævnet bemærker, 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 og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

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 Midttrafiks dagældende rejseregler fremgår:

”Billetkontrol

Aarhus bybusser Billetkontrollen i bybusserne i Aarhus udføres af Securitas. Alle kontrollører er forsynet med et særligt legitimationskort.

Det er dit ansvar at have købt den rigtige billet. Hvis du ikke kan fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort ved en billetkontrol, skal du sammen med kontrolløren udfylde en kontrolblanket, som kontrolløren giver til Midttrafik. Du får en genpart med de vigtigste oplysninger. Du har pligt til at opgive navn og adresse samt fremvise gyldig legitimation. Billetkontrol kan både foregå i bussen under kørslen og uden for bussen i forbindelse med udstigning.

Midttrafiks administration behandler hurtigst muligt de oplysninger, kontrolløren har givet. Hvis vi vurderer, at der er grundlag for en kontrolafgift, modtager du en kontrolafgift på 750 kr. Du har mulighed for at klage til Midttrafik over kontrolafgiften inden betalingsfristen.

Billettering i Aarhus bybusser Der er selvbillettering i Aarhus bybusser. Det vil sige, at du ikke køber din billet ved chaufføren, men at du selv køber billetten via billetautomaterne i bussen. Du er derfor selv ansvarlig for at have den rigtige kontantbillet, at have klippet klippekortet korrekt, have et gyldigt periodekort mv.

Sørg for at have dit kort/betalingsmiddel let tilgængeligt inden påstigning. Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet, stemple dit klippekort eller tjekke ind med rejsekort.

I Aarhus bybusser er der fri ind- og udstigning af alle døre. Der er skiltning uden på bussen, der viser, hvor billetteringsudstyret befinder sig.

Hvis du konstaterer, at det ikke er muligt at købe billet via billetautomaten, kan det være en periodisk fejl. Køb din billet så snart automaten virker igen.

Fremvisning af billet

Du skal have din billet eller dit kort på dig under kørslen og ved udstigning, og du skal kunne fremvise den eller det, hvis chaufføren eller en af Midttrafiks kontrollører beder om det.”

Af Midttrafiks handelsbetingelser for køb i appen fremgår:

”Gyldighed

Mobilbilletten skal være købt og modtaget før påstigning. Stiger du på bus eller Lemvigbanen før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Mobilbilletten er kun gyldig i Midttrafiks område og skal købes, inden din rejse begynder. Mobilbilletten er gyldig fra det valgte rejsetidspunkt, og indtil det tidspunkt, der fremgår af billetten”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Kontrolafgift som jeg fik i bussen lige umiddelbare efter indstigningen i bussen. Jeg har købt en billet via mobilbillet og på grund en eller anden systemfejl så havde jeg ikke modtaget billet. Jeg havde vist kontrolløren ordrebekræftelse på min smartphone 2 min før kontrolløren gik ombord i afventer mode. Det er ikke min skyld at de har systemfejl, midttrafik skal ikke skrive kontrolafgift når der tale om systemfejl.”

Indklagede anfører følgende:

” Midttrafik fastholder fortsat kontrolafgift kxxx udstedt til klageren den 28/8 2016.

Kontrolafgiften blev udstedt til klageren da han ved billetkontrollen ikke kunne fremvise en gyldig mobilbillet.

Ved billetkontrol i linie 1A den 28/8 2016 foreviste klageren som rejsehjemmel på sin mobiltelefon nedenstående:

Billetkontrolløren accepterede ikke ovenstående i henhold til handelsbetingelserne for mobilbilletter hvori der står følgende:



Gyldighed

Mobilbilletten skal være købt og modtaget før påstigning. Stiger du på bus eller Lemvigbanen før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Handelsbetingelserne godkendes af kunderne når de opretter sig som bruger af Midttrafiks app.

Klageren klagede over kontrolafgiften og oplyste i sin henvendelse at han havde mobilnummer 22xxxxxx. Der blev derfor søgt på dette mobilnummer i appens administrationslog uden resultat. Dernæst blev der søgt på klagerens email-adresse og Midttrafik kunne nu se, at han var oprettet med mobilnummer 71xxxxxx og at kontoen først var oprettet den 3/9 2016. Dette skrev Midttrafik til klageren. Klageren oplyste nu et nyt mobilnummer og Midttrafik kunne nu se, at klageren var oprettet med yderligere en konto den 4/8 2016. Kontoen viste, at der ikke var solgt en billet den 28/8 2016 til klageren.

Klageren kørte med vogn 730 på linie 1A den 28/8 2016.

Klageren har oplyst, at han stod på bussen ved stoppestedet Banegårdspladsen/Park Allé. Bussens GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet Banegårdspladsen/Park Alle kl. 17:31:40. Billetkontrol-lørerne stod på bussen ved stoppestedet Hans Hartvig Seedorffs Stræde. Dette stoppested er det første stoppested efter det stoppested hvor klageren stod på bussen og GPS'en fra vogn 730 viser, at bussen ankom til stoppestedet Hans Hartvig Seedorffs Stræde kl. 17:33:45 og forlod stoppestedet igen kl. 17:34:34.

Midttrafik kan i appens administrationslog ikke se hvornår en billet er blevet lagt i kurven når der efterfølgende ikke er sket et køb. Midttrafik har derfor i forbindelse med behandlingen af kontrolafgiften bedt Midttrafiks leverandør af appen – Kofoed & Co. i Odense –undersøge kvitteringen som klageren indsendte til Midttrafik.

Kofoed & Co. svarede følgende til Midttrafik:

Ud fra ordrenummeret på screenshottet kan jeg konstatere at billetten blev lagt i kurven kl. 17:33:17, men at kurven aldrig blev betalt for. Købet er altså blevet afbrudt i løbet af MobilePay-betalingsflowet. Det stemmer overens med screenshottet som viser at beløbet er reserveret ("Køb afventer gennemførelse"), men ikke opkrævet. Der blev derfor ikke udstedt en billet, og beløbet derfor heller ikke opkrævet.

Hvorfor købet blev afbrudt kan jeg desværre ikke sige noget om, da denne del af købsflowet udelukkende foregår på kundens mobil. Fra serverens side af kan vi blot konstatere at produktet blev lagt i kurven, men aldrig betalt for.

Når en kunde ønsker at købe en mobilbillet i Midttrafiks app vælges først hvilken billet der ønskes og kunden godkender efterfølgende bestillingen - og billetten lagt i "kurven" - og først når betalingen for billetten er gennemført er billetten købt og gyldig.

På "Køb afventer gennemførelse" er tidspunktet oplyst til 17:34 hvorfor klageren ikke har købt sin billet inden han steg ind i bussen og dermed ikke overholdte kravet om at mobilbilletten skal være købt inden påstigning. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 17:38.

Mellem kl. 17:00 og 18:00 blev der solgt 153 enkeltbilletter og klippekort i Midttrafiks app, herunder blev der mellem kl. 17:30 og 17:40 alene solgt 19 billetter. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved