

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0211
- Klageren:** XX  
2450 København
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr., da klageren ikke nåede at købe en tillægsbillet, fordi hun ikke opdateret sine betalingsoplysninger, hvorfor det tog længere tid end planlagt.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Andersen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 8. december 2016 med buslinje 4A fra stoppestedet Mozarts Plads mod Lergravsparken st. Som rejsehjemmel anvendte hun et periodekort gyldigt i zonerne 01 og 02, og ville om bord på bussen købe en tillægsbillet til zone 03, inden bussen kom hertil. Men da klageren havde fået nyt betalingskort, tog det længere tid for hende end planlagt at købe en tillægsbillet, da hun skulle ændre sine kreditoplysninger i app'en.

Det fremgår af sagen, at hun allerede den 26. november 2016 forgæves havde forsøgt at købe mobilbillet.

Efter at bussen havde forladt stoppestedet Sluseholmen, hvor zonen skifter fra zone 02 til 03, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun kun kunne fremvise sit periodekort og ikke en tillægsbillet. Klageren blev herefter klokken 14:41 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Kontrolløren har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

"Damen kunne ikke tillæg på tlf pga. at hun havde fået nyt Visa kort"

Klageren anmodede den 25. december 2016 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun plejede at kunne nå at købe en tillægsbillet i bussen, men da hun denne gang skulle ændre sine kreditoplysninger, kunne ikke nå dette, inden kontrollen kom, men hun var i gang.

Movia fastholdt den 21. marts 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at billetten blev bestilt, efter at kontrollørerne var steget på bussen i zone 03.

## Fra Unwire, der leverer mobilbilletter:

26. november 2016, 16:41:33Billet bestilt via betalingskort.

26. november 2016, 16:41:33Billet bestilt

26. november 2016, 16:41:34Beløbet kunne ikke reserveres.: Betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort.

26. november 2016, 16:41:34Beløbet kunne ikke reserveres.: Betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort.

26. november 2016, 16:41:34Billet hentet

Det er oplyst fra Movia, at beskeden "*Billet hentet*" er en intern besked, som kunden ikke kan se, og at det ved nærmere undersøgelser i DIBS, at betalingskortet var udløbet.

Klageren har under den efterfølgende ankenævns sag gjort gældende, at det formentlig skyldes hendes hjerneskade, at hun ikke havde fået ændret app'en i tide. Hun har fremlagt udtalelse fra en neurologisk udredning.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens rejse foregik gennem zone 01, 02 og 03.

Klageren fremviste ved kontrollen den 8. december 2016 et periodekort gyldigt i zone 01 og 02. Da kontrollen skete i zone 03, som klageren ikke havde nået at købe tillægsbillet til, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at den manglende mulighed for køb af billet berodde på forhold hos klageren, som havde skiftet betalingskort og ikke havde fået ændret dette i m bilbilletapp'en, samt at hun allerede den 26. november 2016 forgæves havde forsøgt at købe mobilbillet.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering. På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Efter ankenævnets praksis i sager af lignende karakter påhviler ansvaret for gyldig billet også en passager, selvom vedkommende er diagnosticeret med en psykisk lidelse.

## **RETSGRUNDLAG:**

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. Det anføres således bl.a., 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Som jeg plejer, stiger jeg op i bus 4A på Mozarts plads zone 2, for at køre til Fields i zone 3. Jeg har 2 zoners buskort zone 1-2. Og så køber jeg via mobiltelefon tillægsbillet på 12 kr. Enten ved stoppested eller i bus, det kan jeg altid nå. Men jeg havde fået nyt dankort ca.1 uge før, det havde jeg ikke bedt om, det skete bare. Jeg var ikke opmærksom på, at det nu var et andet kortnummer etc. (sandsynligvis pga hjerneskade), så da vi kom til første stoppested efter Mozarts plads, var der revisorer, og da havde jeg grundet førnævnte ikke fået billet endnu via app-en, men sad med mit nye dankort og tilpassede det nye kortnummer til app-en. Jeg havde jo gyldig billet, da jeg steg op i bussen, jeg havde ingen planer om ikke at have billet, jeg har tilmed en hjerneskade, som gør at jeg ikke kan overskue så meget - det vil jeg evt. gerne dokumentere.

Og var de revisorer ikke kommet, havde jeg fortsat med at tilpasse mit nye dankort nummer til denne app, hvorefter jeg ville købe billet. Jeg har bl.a. pga min hjerneskade, men også pga. almindelig pli og orden, slet ikke nogle bevæggrunde for, ikke at have kort og billetter i orden. og revisoreren fodstod udmærket situationen, at jeg kun havde gode hensigter, og sagde, at han ville notere det if.m. kontrolafgiften. Hvis jeg havde vidst og været opmærksom på, at app til mobilbilletter skulle tilpasses til mit nye dankort nummer, så havde jeg gjort det - inden jeg gik op i bussen. Når jeg tager denne førnævnte vej, har jeg altid nået at købe tillægsbilletten inden jeg når zone 3. "

### Indklagede anfører følgende:

"



Det sker nogen gange at kunder efterfølgende skriver ind og forklare at de lider af en sygdom, dette har Movia også stor forståelse for, men dette giver ikke kunden ret til at køre uden gyldig billet. I sådanne tilfælde må kunden på anden vis sikre sig, at have gyldig billet inden man begiver sig ud på sin rejse.

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 tjekke han zone, dato eller kl.

Mobilbilletter skal købes inden påstigning af bussen, når der først er kommet kontrol på bussen er det for sent at købe billet.

Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften har kontrolløren skrevet, at kunden oplyste at hun har fået nyt betalingskort og kan ikke købe billet.

Vi har tjekket kundens mobilkøb og kan se den 26.11.2016 kl.16.41 har kunden allerede fået besked på at der er noget galt, beskeden til kunden er:

26. november 2016, 16:41:34      Beløbet kunne ikke reserveres.: Betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort.

Se vedhæftet.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr. Kunden har betalt afgiften den 12.1.2017.

### Vedhæftet:

mTicket - 1415 Hovedstaden: Salg  
 Billet detaljer  
 Kunde ID : [redacted]  
 Status: Fejl  
 Bestillingskanal: Applikation  
 Betalingskanal: Dankort  
 DIBS Transaktions Id: 0  
 DIBS Ordre Id: [redacted]  
 Kontrolkode: [redacted]  
 Serial kode: FFPCJ9H  
 Billet ID: 343248724  
 Pris: 12,00 DKK  
 Købstidspunkt: Lørdag 26. november 2016, 16:41  
 Operatør: TDC  
 Applikation: 1415 Hovedstaden  
 App Version: 1.6.7  
 Platform Version: 10.1.1  
 Platform Model: iPhone 5  
 Platform: iOS  
 Transaktion detaljer  
 Status: Fejl  
 System meddelelser  
 26. nov 2016, 11:28: TDC DK sms issue - RESOLVED  
 26. nov 2016, 11:00: TDC DK sms issue - UPDATE  
 26. nov 2016, 09:58: TDC DK sms issue - UPDATE  
 26. nov 2016, 09:01: TDC DK sms issue  
 Planlagte service vindue  
 Ingen planlagte service vinduer  
 Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling
-------------	----------

26. november 2016, 16:41:33	Billet bestilt via betalingskort.
-----------------------------	-----------------------------------

26. november 2016, 16:41:33	Billet bestilt
-----------------------------	----------------

26. november 2016, 16:41:34	Beløbet kunne ikke reserveres.: Betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort.
-----------------------------	--

26. november 2016, 16:41:34	Beløbet kunne ikke reserveres.: Betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort.
-----------------------------	--

26. november 2016, 16:41:34	Billet hentet
-----------------------------	---------------

## Afslutningsvist har klageren anført:

Det er lovligt, at stige op i transportmiddel med gyldig billet, for senere på rejsen at købe en tillægsbillet. Og det er det, der er sket. Jeg har 2 Zoners buskort med zone 1,2. Og som jeg tidligere har beskrevet, plejer jeg at købe en 1 zones tillægsbillet på min mobiltelefon, enten ved stoppested eller umiddelbart efter påstigning. Og det plejer der at være rigelig tid til, selvom der kun er tale om en afstand mellem 2 stoppesteder. Og jeg har ikke oplevet, at jeg ikke har nået det, bortset fra denne gang, hvor jeg blev opmærksom på/ forstod, at det havde noget med mit dankort at gøre. Og da jeg ikke på nogen måde var opmærksom på, at betalingsdata ikke var opdateret, da jeg lige – uopfordret – havde fået nyt Dankort (længe før kortets udløb) da revisorerne kom, var det mig ikke muligt at nå, at rette dankortnummer, udløbsdato samt validnr. Jeg sad med mit dankort og var ved at gøre det, og var kommet rimeligt langt i den handling, da den i øvrigt søde og forstående revisor stod foran mig.

Og det kan godt være, at jeg d.26.nov.2016 har fået meddelelsen : „Beløbet kunne ikke reserveres : betalingsformidleren var ikke i stand til at reservere beløbet på kundens betalingskort``. Men for det første er jeg hjerneskadet, og har svært ved at forstå sådanne beskeder – jeg kan ikke rumme dem, og vælger andre veje, når jeg i min hverdag KAN gøre det, i stedet for at bruge unødige kræfter på at forstå svært sprog. Og her skal ordene : „unødige kræfter `` ses i relation til min hjerneskade, og ikke af dovenskab etc.

For det andet, er det skrevet i et retsligt og meget kundenuevenligt sprog, som jeg er overbevist om, at mange vil have svært ved.

( jeg husker tydeligt dengang jeg selv var Togbetjent på prøve ved DSB i 80erne, at det i starten var meget tungt og tørt stof, at læse på div.billetsystemer mv.)

Jeg betalte afgiften forsinket, da jeg troede, at jeg blev opkrævet bøden den pågældende decem-berdag, og jeg betalte ikke denne afgift fordi jeg var el. er enig Movias vurdering af denne sag, men for regelrethedens skyld.

Jeg handlede i god tro og uden nogle hensigter om ikke at købe billet. Jeg har en hjerneskade, der kræver mine mentale kræfter, og det er så ulig mig og min hjerneskade, at bruge unødige mentale kræfter på at snyde - i denne situation for den nette sum af en tillægsbillet på 12kr. Jeg var på vej ud i indkøbscenteret Fields for at købe for næsten 2000kr julegaver', og for at sætte sagen på spidsen : hvis jeg virkelig skulle snyde, så skulle der i teorien mindst 4-5nuller bag på de 12kr, før jeg overhovedet bare tilnærmelsesvis ville overveje at snyde.

Jeg forsøgte ikke, at købe billet, da revieren stod på bussen, Jeg forsøgte i god tid (som jeg plejer at gøre det – uden problemer) at købe billet mellem de 2 stoppesteder. Da revisoren kom op i bussen var jeg i fuld gang med at indtaste nyt dankortnummer etc, for derefter at købe den til-lægsbillet på 12kr, som jeg plejer.

Så det er simpelthen ikke korrekt, hvad der står i teksten af d.6/7-2017 kl.10.46., :,, ...da billetten er forsøgt bestilt, efter at kontrollørerne er steget på bussen... ''.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand