

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0042
Klageren:	XX 2700 Brønshøj
Indklagede:	Movia
CVRnummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mobilbillet. Klageren gør gældende, at NETS var ude af drift, mens Movia bestrider dette
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Movia, som sender betalingsoplysninger 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 skulle den 28. november 2017 med buslinje 5C fra stoppestedet Husum torv til Herlev hospital. Inden han steg ombord på bussen, forsøgte han at købe en billet til én zone til 12 kr. gennem DOT Mobilbilletter-appen. Ifølge klageren steg han ombord på bussen, efter at han havde initieret købet af billetten, og mens siden loadede. Efterfølgende gav appen ham en meddelelse om, at der var nedbrud på NETS, hvorfor købet ikke kunne gennemføres.

Frederikssundsvej	2	Stefansgade
		Nørrebrohallen
		Nørrebro St.
		Glasvej
		Hulgårds Plads
		Bellaahøj
		Hyrdevangen
		Brønshøj Torv
		Astrupvej
		Veksøvej
		Kobbelvænget
		Husumvej
Sløjfen Frederikssundsvej		Husum Torv, Sløjfen
		Husum Torv
Herlev Hovedgade	31	Åfløjen
		Elverhøjen
		Hyrdindestien
Hyllemorsvej		Herlev Hospital, Sløjfen

Uddrag af stoppestedsoversigten

Ved stoppestedet Elverhøjen steg kontrolløreren kl. 17:25:57 på bussen. Klageren kunne ved kontrolløren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kl. 17:28:38 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har noteret på den elektroniske kontrolafgift: "Kunden ville købe en billet på telefonen"

Ifølge rejseplanen er der 7 minutter mellem stoppestedet Husum Torv og Elverhøj.

Klageren anmodede den 29. november 2017 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at han ikke havde hverken kontanter eller kort på sig og derfor ikke kunne billettere på anden vis.

Movia fastholdt den 22. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrolløren, samt at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, at kunne forevise denne ved forespørgsel, og at det hvis NETS er nede er passagerens eget ansvar at købe rejsehjemmel på anden vis, samt at mobilbilletter skal være modtaget inden påstigning.

Klageren tilføjede derpå, at han havde set et opslag på DOT's Facebookside om en anden passager, som havde haft samme problem med NETS, at kontrolløren havde informeret klageren om, at han ville notere, at der var problemer med NETS, hvilket dog ikke fremgår af systemet, samt endelig, at han blev givet en anden persons kontrolafgift, som var udstedt den 17. november 2018.

Movia har efter sagens indbringelse for ankenævnet fremlagt logs, der viser, at klageren havde foretaget en billetbestilling kl. 17:24:37, men købet blev ikke gennemført.

Vedrørende klagerens kendskab til SMS-billetter, har Movia oplyst, at klageren tilbage i 2015 og 2016 har haft i alt 377 køb og købsforsøg. Movia har endvidere oplyst, at de har undersøgt beta-

lingsmodulet, og at der hverken har været nedbrud på dette, eller på appen. Endelig har de oplyst, at det kan bero på den måde, hvorpå klageren har opsat sit betalingsmodul på telefonen, der gør, at han modtager fejlmeddelelser.

Movias logs med forklaringer:

”Ordreoversigten fungerer som en overbliksløsning for både gennemførte eller mislykkede købsforsøg i DOT Mobilpendlerkort appen.

De orange markeringer viser købsforsøg der ikke er gennemførte, altså hvor en gennemført betaling ikke er registreret, og købet altså ikke er blevet faktureret.

De sorte markeringer viser et gennemført køb af produkt, som nu er udløbet.

Ville produktet for ordren stadig være aktiv, ville dette afspejles med et grønt flueben

🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	30/11-17 16:31
—			1986447331	Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	30/11-17 16:06
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	28/11-17 17:24
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	26/11-17 14:22
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 2 zoner	26/11-17 14:02
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	24/11-17 15:24
—			1977994324	Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	24/11-17 14:45
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	23/11-17 16:38
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	23/11-17 15:52
🍪				Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 2 zoner	23/11-17 15:22

Klikker man på den enkelte ordre, gives en ordreoversigt.

Denne oversigt viser hvor vidt produktet er blevet betalt, eller om der er reserveret penge på kreditkortet for købet.

Læg mærke til at i denne oversigt for ordren d. 28/11-17 er der kun registreret en tid og dato for påbegyndt salg. Der er altså ikke registreret nogen gennemført betaling, og billetten er derfor heller ikke blevet genereret og udsendt til kunden.

Ordredetaljer

Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	28/11-17 17:24:37
Produkt	Zonebillet Voksen - 1 zone	Beløb reserveret	
Pris	12,00kr	Betaling gennemført	
Startzone	1	Kort / billet downloadet	
Gyldighedsperiode	-	Download bekræftet	
Platform	Android/8.0.0(26)	Kort / billet gemt	
App. version	3.0d	Kort / billet åbnet	
Mobilnr.		Ordre tilbagebetalt	
E-mail		Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID	00000000-0836-32ed-ffff-ffffa6490b1a	Ordre overført	
mPoint ID		Overførsel bekræftet	
Ordrenr.	22376120	Annuleret	
Transaktionsnr.		Annulering bekræftet	
Billetnr.		Auto fornyet	

Tilføj note

Gensend kvittering

Gensend ordre

Annuler ordre

Tilbagebetal

Lidt uddybende forklaring vedrørende M-Ticket:

Orange \$ = Bestilling i gang. Billetten er hverken købt eller modtaget, men der er en igangværende bestilling.

Grønt ✓ = Gyldig billet/kort

Sort - = Udløbet billet/kort

Gult ! = Tilbagebetalt/overført til andet telefonnummer

Når man har et mobilpendlerkort og skal bruge en tilkøbsbillet, skal man gøre følgende:

Trin 1

Gå i menuen og vælg "Køb billet" (fortsæt)

Trin 2

Vælg antal zoner, der ønskes og acceptér handelsbetingelserne. (fortsæt)

Trin 3

Angiv kodeord (betal)

Trin 4

Betalingen er nu gennemført og et ordrenummer, samt prisen vises. (vis mobilpendlerkort)

Trin 5

Den valgte billet vises med pendlerkortet i app'en.

Ved gennemførelse af trin 1 til 4/5 vil der være et grønt ✓ ud for Status. Ved manglende gennemførelse af trin 3 vil der vises et orange \$, da billetten er bestilt - men ikke købt.

Eksempler:

Status	Stamkortnr.	Ordrenr.	Transaktionsnr.	Område	Produkt	Købstidspunkt
✓		27103446	2222302449	Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	17/08-18 11:22
\$		27103210		Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	17/08-18 11:03
\$		27103203		Mobilperiodekort	Zonebillet Voksen - 1 zone	17/08-18 11:02
✓	9976461	27103187	2222284440	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	17/08-18 11:01
–	9976461	26213518	2172737681	Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 2 zoner	20/06-18 07:32

Den 17/08 kl. 11:01 har jeg købt et pendlerkort.

Kl. 11:02 og kl. 11:03 gennemfører jeg trin 1-2, men ikke trin 3. Kl. 11:22 gennemfører jeg trin 1-5. Det fremgår af det manglende transaktionsnummer, at der ikke har været "forbindelse" til banken. Stamkortnummeret vil kun fremgå ved det gyldige pendlerkort."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Movia er under ankenævns sagen blevet bedt om at skaffe logs, der dokumenterer, at der ikke har fejl ved de pågældende betalingssystemer/app den omhandlede dag, som de gør gældende. Movia har rettet henvendelse til DIBS, der leverer betalingsløsningen, som har oplyst, at det beroede på klagerens indtastning af forkert betalingskortnummer, at transaktionen ikke kunne gennemføres.

Sekretariatet har herefter spurgt, om det kan ses i loggen, hvilket kortnummer, der blev anvendt til bestillingen den pågældende dag, og DIBS har svaret, at det ikke er muligt at oplyse de første 6 cifre af betalingskortpræfixet, da disse ikke bliver logget, når der indtastes et forkert kortpræfix, og at det er ensbetydende med, at kortpræfixet ikke er det samme som for de køb, der blev gennemført.

Endelig har sekretariatet spurgt, om det logges i app'en, når brugeren har indstillet app'en til automatisk at huske et bestemt betalingskort, således som klageren gør gældende, at han har.

Movia har hertil svaret, at registreringerne viser, at det formentlig er korrekt, at klageren har forsøgt at bruge "gemkort" funktionen, men da der er indtastet et forkert kortnummer, (og dermed et andet kortnummer, end det klageren har anvendt både før og efter) er kortet ikke blevet gemt, og transaktionen følgelig heller ikke gennemført.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af DIBS via Movia, at NETS ikke var fejlbehæftet den pågældende dag, men at den manglende gennemførelse af transaktionen skyldtes klagerens indtastning af forkert betalingskortnummer.

Klageren kunne ved kontrollen den 28. november 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han ikke havde modtaget nogen mobilbillet på sin telefon, og ikke foreviste anden rejsehjemmel. Han var derfor i strid med rejsereglerne steget på bussen uden forinden at have modtaget en gyldig mobilbillet. Han må derfor også bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Klageren var om bord på bussen i 7 minutter inden kontrollen, uden at forsøge at skaffe sig rejsehjemmel på anden vis.

Ankenævnet bemærker, at klageren måtte have været bekendt med, at han kunne købe en SMS-billet i stedet for en billet i app'en, idet Movia har oplyst, at klageren i 2015-2016 havde i alt 377 gennemførte eller afbrudte sms-billetkøb.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Mobilbilletter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning for at være gyldig rejsehjemmel.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 fremgår hjemmelen til at trafikkselskaber kan vedtage bestemmelser om at opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer hos passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Passagerer, 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:

"Klagen her drejer som en kontrolafgift der er udstedt ifm at NETS har været nede ifm køb af tillægs billet via DOT periodekort

Følgende situation har modtaget forståelse fra kontrolløren men ikke af selve klage instancen hos Movia... Jeg skulle på Herlev hospital hurtigt ifm et familiemedlem lå indlagt og havde det rigtig skidt... jeg var fløjet

ud af døren og havde ikke fået pung (dvs kontanter / betalingskort med mig)

Jeg har før købt tillægs zoner på denne app.. Og denne aften ville periodekortet ikke som jeg ville, trods den stod og tænkte ved køb af billet som så mange gange før ... Han fortalte mig at NETS var nede og jeg hurtigt skulle skrive til Movia og klage , så lagde han et ord ind for situationen og der kunne være tale om en udgift på selve ekspeditionen blot... Men her efter hele 3 mdr kommer afgørelsen og trods den medforståelse fra kontrolløren også ift. hele situationen ...

Jeg skriver til jer for at få nogle andre øjne på sagen.. Med en digitale verden vi lever i , så skal der også være styr på dette. Mange modtager kontrolafgifter på baggrund af svingende stabilitet på denne app ... Jeg stod og havde tidspres og når ens app virker 99% af tiden og så lige en aften hvor alt er kaotisk og jeg end ikke får midler og betalingskort med mig , stod jeg på bar bund...

Der er en tynd linje imellem regler og forståelse i en given situation og med den baggrund af selskabets egen app ikke fungerer i denne kombination .. Jeg ønsker naturligvis en nedsættelse eller hel annullering af denne afgift så vidt muligt."

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 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.

Movia har tjekket kundens oplyste telefonnummer. På telefonnummer er der påbegyndt en mobil billet kl. 17.24 den 28.11.2017, men den er ikke bekræftet. Det har ikke noget at gøre om NETs er nede.

På bilag 1 og 2 kan man se kundens mobilkøb og købsforsøg. Dem der har et sort tegn til venstre på siden er gennemførte køb alle de gule med \$ tegn er købsforsøg, det vil sige, at kunden ikke har bekræftet billetterne men blot bestilt billetterne.

Kunden skriver i sin mail til ankenævnet, at han nu er blevet gjort opmærksom på, at der også findes en sms metode at købe billetter på. Hertil kan vi oplyse, at kunden har 377 sms køb og sms forsøg. Benyttet sidste gang i 2016. Se bilag 3

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.

"

Klageren anfører hertil:

"Jeg har netop modtaget svar ifm kontrolafgift [...] og at I ikke finder mine udsagn sande. Til dette ville jeg gerne svare og komme med min oplevelse endnu engang.

Hovedproblemet i denne sag er at jeg stod uden kontanter og hævekort. Jeg forsøgte at købe billet på periodekort appen DOT , **IKKE sms** Men gennemført blev den ikke og NETS fejlen poppede op på min skærm. Kan kun ønske jeg havde taget et screenshot.

Jeg viser oven i købet NETS pop up fejlen til kontrolløren og jeg hæfter mig ved, at han fortæller mig at jeg skal kontakte movia ift problemet og tage det helt med ro da han sagtens kunne se problemet og at dette skulle indberettes ift situationens sammenhæng og jeg kunne forvente en opkrævning på selve sagsbehandlingen alene, dertil at han ville notere NETS problemet og tale min sag.

At han ikke har gjort opmærksom på dette med NETS , idet jeg tog kontakt til Movia og fik det bekræftet er dybt skuffende.

(Han giver mig mærkeligt nok en anden persons kontrolafgift fra en tidligere dato i november, dvs har ikke den slip som han udskrev til mig om han har noteret det på hans nummer ved jeg ikke (udstedt 17/11/2018 se billedet af slippen længere nede)

Jeg ved godt at regler skal overholdes men jeg beder ikke om medlidenhed, men gentager at jeg stod i en meget presset situation. Jeg havde derfor kun smartphonen som betaling og i desperation og bange anelser for hvad var sket med vedkommende, stod jeg ikke og grænskede sms billet opsætningen af, trods jeg har brugt det tilbage i bla 2015/16.

Jeg er sikker på at jeg handlede som ethvert menneske der er i chok når noget pludseligt opstår såsom ulykker hvor ens nærmeste er indblandet. Jeg ville bede om at der tages hensyn, som også førnævnt for sagen ift situationen. Jeg har ganske enkelt ikke råd til gamble med kontrolafgifter på kontanthjælp. Jeg ved I skal holde jer til regler men vær forstående lige i dette scenarie."

Indklagede anfører hertil:

"At der den pågældende dag ikke har været noget nedbrud med betalingsmodulen. Appen til køb af billet har der hellere ikke været nedbrud på.

Ifølge vores support kan det skyldes, den måde kunden har sat sit betalingsmodul op på der gør at kommer med en betalingsfejl meddelelse.

Men som vi har svaret før bestiller kunden kun billetterne, men de bliver ikke bekræftet. Man skal som kunde sørge for at have modtaget sin billet inden man stiger på bussen ellers må man købe billet på anden vis.

Vi kunne anbefale kunden at udvide sit periodekort med en ekstra zone, da det ser ud til at han tit har behov for at rejse en zone mere ud over sit kort.

På ankenævnets spørgsmål kan vi oplyse, at vi nu har modtaget yderligere information om transaktionen den 28. november fra Cellpoint (vedhæftet). Registreringerne viser, at det formentlig er korrekt, at kunden har forsøgt at bruge "gemkort" funktionen, men da der, som tidligere oplyst og dokumenteret (jf. svar fra DIBS, også vedhæftet igen), er indtastet et forkert kortnummer (og dermed et andet kortnummer, end det kunden har anvendt både før og efter) er kortet ikke blevet gemt og transaktionen følgelig heller ikke gennemført. Dette beror altså på kundens forhold, og kunden er særdeles fortrolig med at anvende DOT App'en.

Da vi finder det relevant for sagen, er vi nødt til at gøre opmærksom på, at kundens tidligere købsmønster viser, at kunden meget ofte påbegynder køb af billetter, som ikke gennemføres. Transaktioner markeret med orange symbol er købsforsøg, der påbegyndes, men ikke gennemføres. Transaktioner markeret med grønt eller sort symbol er billetter, hvor købet faktisk er gennemført. Vi vedlægger kundens købshistorik for de seneste to år, hvoraf dette fremgår samt et bilag, der forklarer tegnene. Som det fremgår, er der et tydeligt mønster hos kunden, hvor den overvejende del af købsforsøgene ikke gennemføres. Kunden har ikke kontaktet Movia med henblik på fejl i appen ved de ikke gennemførte købsforsøg.

Dette skal sammenholdes med, at kunden inden for de seneste to år har fået i alt 5 kontrolafgifter, som alle vedrører manglende tillægsbillet. 4 af de fem kontrolafgifter er ubetalte.

Der er udstedt følgende kontrolafgifter til kunden inden for de seneste to år:

1. juli 2016 – 2 zoners tillægsbillet købt for sent (efter påstigning)

03. marts 2017 mangler tillægsbillet

18. august 2017 – mangler tillægsbillet, kunden gør gældende at App'en ikke virkede

28. november 2017 – (afgiften, som denne sag omhandler) – mangler tillægsbillet, gør gældende at NETS var nede

15. februar 2018 – mangler tillægsbillet, kunden gør gældende, at der er fejl på App'en og at NETS var nede.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand