

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0213
- Klageren:** XX på egne vegne og vegne af ægtefællen YY
6000 Kolding
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet manglende billet. Ægteparret troede, at de havde købt et Citypass Online, men købet blev ikke effektueret
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle skulle på tur til København og ville anskaffe sig et Citypass til 160 kr.

Citypass kan købes online via computer eller telefon gennem DOT's hjemmeside eller DOT's app. Citypass leveres som en sms til det telefonnummer, man oplyser ved bestillingen.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren via sin computer den 2. juni 2018 på DOTs hjemmeside med 2 sekunders mellemrum kl. 10:52:01 og 10:52:03 forgæves forsøgte at købe et City-Pass.

Ifølge klageren rettede hun derfor telefonisk henvendelse til DOT's kundeservice, hvorefter hun blev vejledt i, hvordan hun skulle gøre. Samme aften kl. 19:38:09 forsøgte hun igen og troede, at købet denne gang var gennemført, idet hun nåede helt frem til at bekræfte betalingen via Nets' betalingsmodul.

Movia har i forbindelse med den efterfølgende ankenævns sag indsendt skærbilleder fra købsflow'et, og det fremgår, at billedet fra betalingsmodulet ser således ud:

Bekræftelse med engangskode

En engangskode er blevet sendt til din mobiltelefon. Indtast koden nedenfor og tryk 'Bekræft'. Hvis du ikke modtager engangskoden, kan du klikke på 'Ny kode' for at få en ny, eller 'NemID' for at bekræfte betalingen med NemID i stedet for engangskoden.

Netbutik: Websale
Beløb: DKK 160.00
Dato: 20181024 11:08:20
Kortnummer: [redacted]
Mobiltelefonnummer: [redacted]
Engangskode via SMS:

Du skal bruge NemID for at ændre mobiltelefonnummer. Ved spørgsmål, kontakt venligst Nets Kundeservice på +45 44 89 27 50.

Eksempel

Movia har videre oplyst, at *de oplever at visse Apple-brugere kan opleve, at deres køb bliver afbrudt på forskellige punkter i købs-flowet – nogle oplever det før betalingsvinduet, andre oplever det efter en betaling bekræftes via betalingsvinduet. Men selve bestillingen fejler, og evt. reserverede beløb annulleres automatisk. Kunden får dog typisk ingen fejlbesked, men modtager heller ikke en ordrebekræftelse eller billet.*

Kunder kontakter os ofte når de ikke har modtaget nogen billet eller ordrebekræftelse og bliver dér instrueret til at bruge anden enhed til at købe produktet på. Da selve billetten udsendes pr.

sms, og derfor er tilgængelig uafhængig af telefonmodel/iOS når den først er udsendt, er der umiddelbart ikke noget problem [med at forevise billetten på enheden]

Ingen af klagerens købsforsøg blev gennemført, og der blev ikke trukket 160 kr. fra klagerens konto, ligesom der ikke blev leveret noget Citypass til hendes telefon.

Den 3. juni 2018 var klageren og ægtefællen ankommet til København, hvor de kørte med bus 6a. Ved kontrol blev de kl. 00:48:50 og kl. 00:50:11 pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr., da de ikke kunne forevise nogen billet.

Klageren anmodede den 7. juni 2018 Movia om at annullere kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor, hvorledes bestillingsflow'et havde været, og at de derfor havde været i god tro.

Movia fastholdt den 18. september 2018 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at det fremgik af systemet bag DOT's hjemmeside, at klageren havde forsøgt at købe Citypass tre gange, men at ingen af disse bestillinger var blevet gennemført, hvorfor klageren heller ikke havde modtaget nogen billetter.

Købsflow'et ved gennemført køb på DOT's hjemmeside:

Køb dit City Pass her

Københavns offentlige transport er blandt verdens bedste! Med et City Pass kommer du derfor både billigt og nemt rundt i København. Også om natten, hvor der kører mange busser og tog.

Så nemt er det:

- Du bestiller her på siden – husk at bestille til hver jeres mobil, hvis I vil være uafhængige af hinanden
- Du modtager dit City Pass og en kvittering på SMS og e-mail med det samme. **E-mailen gælder også som billet**, så længe du har din telefon på dig
- På dagen, hvor dit City Pass træder i kraft, modtager du igen SMS-billetten, så den ligger øverst i dine beskeder og er lige til at bruge.

God fornøjelse med City Pass – husk at lade din mobil op!

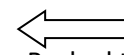
Du kan også købe City Pass som papirbillet på Københavns Hovedbanegård og på tog- og metrostationer. Læs mere under FAQ.

Med City Pass kan du:

- Købe online og få City Pass som SMS-billet direkte på din mobil
- Rejse ubegrænset i København i zonerne 1-4 med bus, tog og metro fra det øjeblik, du ankommer til fx Lufthavnen
- Komme nemt fra og til lufthavnen uden at tænke på salgssteder, billettyper og zoner
- Gratis tage to børn under 12 år med på dit City Pass
- City Pass til børn (child) er til børn under 16 år

NB. Brug fold ud menuen 'Type Country' for at vælge land. Dette tilføjer automatisk landekoden til dit telefonnummer, dvs. det er ikke nødvendigt at indtaste landekoden selv.

Vi oplever problemer med at gennemføre køb på visse Apple-enheder. Er du Apple-bruger kan du i stedet følge dette link, [som åbner købsmodulet i et nyt vindue](#).



Besked til
Applebrugere

City Pass

Ticket to public transport in Copenhagen delivered on your phone

<input checked="" type="radio"/> 24 hours Adult: 80 DKK - Child: 40 DKK	<input type="radio"/> 48 hours Adult: 150 DKK - Child: 75 DKK
<input type="radio"/> 72 hours Adult: 200 DKK - Child: 100 DKK	<input type="radio"/> 120 hours Adult: 300 DKK - Child: 150 DKK

2 adults Total price: 160 DKK
 0 children approx. 21 €

Mobile number: Denmark (+45)

@moviatrafik.dk

Validity information: 24. October 2018 12:05
 Your SMS ticket will be sent and valid from the selected delivery time.

Accept terms & conditions

Order now

DOT

DIBS Payment

Cancel

- Payment method
- Validate payment
- Payment accepted

Dankort / VISA-Dankort
 MasterCard
 Maestro
 VISA
 VISA Electron
 JCB

Amount: 160.00 DKK

Validate payment

DOT

DIBS Payment

Cancel

- Payment method
- Validate payment
- Payment accepted

Payment using Dankort
 Card number:
 Expiry month:
 Expiry year:
 CVC/CVV:

Amount: 160.00 DKK

Validate payment

DOT

DIBS Payment

Cancel

- Payment method
- Validate payment
- Payment accepted

Payment using Dankort
 Card number: ✓
 Expiry month: ✓
 Expiry year: ✓
 CVC/CVV: ✓

Amount: 160.00 DKK

Validate payment

DOT

Bekræftelse med engangskode

En engangskode er blevet sendt til din mobiltelefon. Indtast koden nedenfor og tryk 'Bekræft'.

Hvis du ikke modtager engangskoden, kan du klikke på 'Ny kode' for at få en ny, eller 'NemID' for at bekræfte betalingen med NemID i stedet for engangskoden.

Netbutik: Websale
 Beløb: DKK 160,00
 Dato: 20181024 11:08:20
 Kortnummer: [redacted]
 Mobiltelefonnummer: [redacted]
 Engangskode via SMS: 945182 Bekræft

Du skal bruge NemID for at ændre mobiltelefonnummer.
 Ved spørgsmål, kontakt venligst Nets Kundeservice på +45 44 89 27 50.

[Ændre nummer](#) [+ Ny kode](#) [NemID](#) [← Tilbage](#)

TELMORE 4G 12.09 39%

NETS >

Today 12.08

Din engangskode er: 945182 til dit køb på 160,00 DKK hos Websale.
 Er du ikke i gang med onlinehandel, spær straks kortnr. xx2682!

Text Message

Q W E R T Y U I O P Å

Herefter kommer følgende kvittering frem:

Receipt

Thank you for ordering a City Pass

Your ticket has been ordered and you will receive it as an SMS within half an hour. In case you do not receive an SMS make sure of the following:

- Have you entered the correct mobile number?
- Is your mobile phone properly switched on?
- Do you have network access to your provider?

If you continue to have problems please contact our customer service at tel: +45 7015 7000 (open between 07.00-22.00) or www.publictransport.dk

If you would like to get information about travel times and how to use public transportation in Copenhagen please visit www.journeyplanner.dk

Your ordering number: 0L91ZRK
 Purchase date: Oct. 24 2018
 Mobile number: [redacted]
 Email address: [redacted]@moviatrafik.dk
 Valid from: Oct. 24 2018 - 12:08

Ordered product(s):
 2x City Pass 24 - 80 DKK

[Terms and conditions](#)

Total price: 160 DKK
 approx. 21 €

DOT

Ticket example

Herefter modtages følgende SMS'er i nedenstående rækkefølge:

TELMORE 4G 12.16 37%

84 16 >

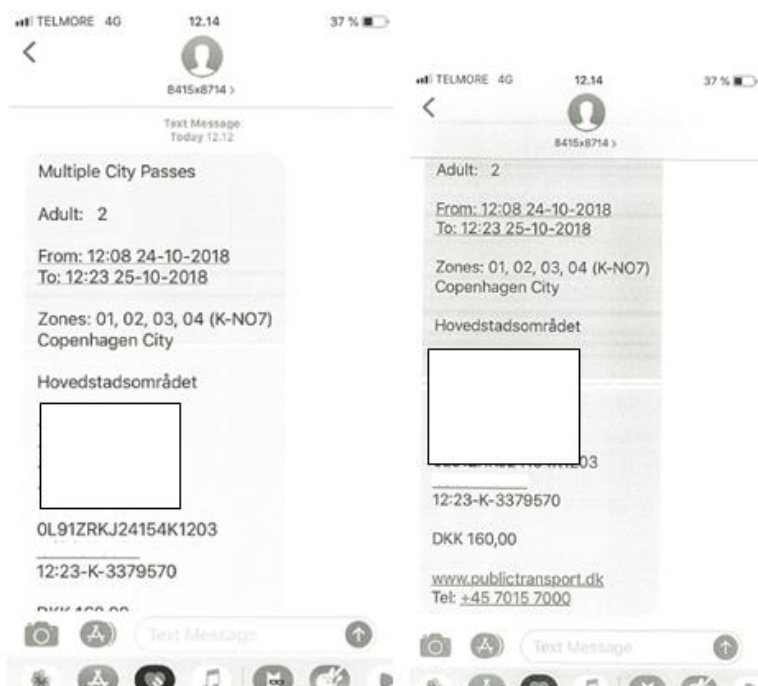
Today 12.12

Thank you for ordering a City Pass. Your ticket has been ordered and you will receive it as an SMS within half an hour.

THIS IS NOT A TICKET

If you would like to find information about travel times and how to use public transportation in Copenhagen please visit www.journeyplanner.dk

Text Message



Billetten modtages også på mail:

Thank you for purchasing a City Pass

You will receive the ticket as an SMS text message.

The following contains your receipt, as well as other important information.

This receipt can be used as a valid ticket if shown together with the mobile phone +45XXXXXXXXX.

City Pass

Gyldig fra / Valid from: Oct. 24 2018 - 12:08
Gyldig til / Valid to: Oct. 25 2018 - 12:23

Betaling / Payment: Betalingskort / Credit card

Thank you for ordering a City Pass

Your ticket has been ordered and you will receive it as an SMS within half an hour. In case you do not receive an SMS make sure of the following:

- Have you entered the correct mobile number?
- Is your mobile phone properly switched on?
- Do you have network access to your provider?

If you continue to have problems please contact our customer service at tel. +45 7015 7000 (open between 07.00-22.00) or www.publictransport.dk

If you would like to get information about travel times and how to use public transportation in Copenhagen please visit www.journeyplanner.dk

Best regards
DOT - Din Offentlige Transport
www.dinoffentligetransport.dk

CVR. nr.: 25050053

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren og dennes ægtefælle kunne ved kontrollen ikke forevise billet, da de ikke havde modtaget nogen SMS med Citypass'et, inden de i strid med rejsereglerne steg om bord på bussen uden nogen form for gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgifterne blev dermed pålagt med rette.

Af hjemmesiden www.dinoffentligetransport.dk fremgår det i informationen om Citypass, at der kan være problemer med at gennemføre køb af Citypass på visse Apple-enheder, og at brugere af

disse enheder derfor skal klikke på linket, som leder til et nyt købsvindue, hvorfra man kan købe sin billet:

Vi oplever problemer med at gennemføre køb på visse Apple-enheder. Er du Apple-bruger kan du i stedet følge dette link, [som åbner købsmodulet i et nyt vindue](#).

City Pass 

Det fremgår videre af oplysningerne i købsflow'et, at billetterne modtages som SMS på det telefonnummer, man indtaster. Klageren modtog ikke nogen SMS med billetten, ligesom hun heller ikke har påvist, at der er trukket 160 kr. for købet, inden hun og ægtefællen steg på bussen.

Det følger af selvbetjeningsprincippet, at det er passagerens eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da 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 og ægtefællen skal fritages for kontrolafgiften.

Imidlertid finder ankenævnet det særdeles u hensigtsmæssigt, at der udbydes et produkt, hvorpå der forekommer systematiske fejl, og som tilsyneladende ikke virker korrekt for de kunder, som er Apple-brugere, og at det i det mindste bør fremhæves tydeligere, at der skal benyttes et andet link, samt gives en tilbagemelding, når betalingen er fejlet.

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).

I de fælles landsdækkende rejseregler præciseres det, 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. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”På tur til Kbh. Prøver vi først 2 gange at købe citypass bliver opmærksom på at der er noget galt og kontakter kundeservice. Prøver igen senere samme døgn at købe samme billet og er af den opfattelse at alt er som det skal være efter vi har bekræftet med nets. vi har aldrig haft intension om ikke at betale og har efterfølgende været i amsterdam, Stuttgart, Hamborg og Rom hvor vi alle steder benytter os af offentlig transport uden problemer. Hvis det er muligt må der gerne gives indsigt til min oplevelse som jeg har forklaret movia Forståelse for at noget er helt galt og naturligvis at jeg kun skal betale for det citypass som jeg troede jeg havde købt”

Indklagede anfører følgende:

”

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Ifølge fælles landsdækkende rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig dette.

[redacted] kunne ved kontrol i bussen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Movia har undersøgt kundernes bestilling af City Pass på telefon [redacted]. Kunderne har forsøgt at bestille City Pass via hjemmesiden. Vi har konstateret, at der er foretaget tre købsforsøg den 02-06-2018 (kl. 10:52:01, 10:52:03 og 19:38:09). Der er ingen af disse bestillinger som er gennemført.

Vi har vedlagt udskrift fra Unwire, som viser tidsforløbet for ekspeditionen. Se bilag 3.

Til orientering, for at kunne gennemføre bestillinger, skal kunden foretage en betaling, hvilket kunden ikke har gjort.

Som følge af det anførte, finder Movia, at der ikke har foreligget sådanne omstændigheder, at [redacted] skal fritages for kontrolafgifterne, da de havde ingen billet den pågældende dag.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således blandt andet, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen.

Vi henviser til fælles landsdækkende rejseregler:

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At kunden havde ikke en gyldig billet på kontroltidspunktet
- At der er ingen af kundens bestillinger, der bliver gennemført

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

Manglende kendskab til regler fritager ikke en for ansvar.

Movia fastholder kravet på $2 \times 750 = 1.500$ kr.

”

Klageren anfører hertil:

”jeg har nu læst brev fra movia. Det er første gang at det bliver oplyst for mig at man ikke kan klage over noget der er gjort i god tro. Hvorfor så kontrolløren opfordrer os til at klage kan jeg ikke forstå. Det er ærgeligt at offentlig transport er så besværlig i vores hovedstad. I kraft af mit job som frisør møder jeg mange der kan ikke genkende til min situation. Det har været mig magtpåliggende at fortsætte min kamp som dog i bakspejlet kan se at den var tabt på forhånd”

Indklagede anfører hertil:

”Den konkrete sag

Det fremgår af de vedlagte bilag, at der fra telefon nummer xxxxxxxx, blev forsøgt købt 3 City Pass både klokken 10:52:01, 10:52:03 og klokken 19:38:09. Ingen af købsforsøgene blev gennemført. Der er **ikke** tale om systemfejl. Det fremgik tydeligt af de modtagne beskeder, at der ikke var tale om en billet, idet billetten bliver ikke gennemført. Der skal være modtaget en gyldig billet, inden man stiger ind i bussen.

NETS

Vi kan desværre ikke levere indsigt i kundens kontakt til NETS Denmark A/S. Nets har som sådan ikke andet at gøre med os, end at vi bruger deres betalingsløsning DIBS Payment Services. Vi har derfor ingen dokumentation på interaktionen mellem kunden og NETS.

Vi har kontaktet kundeservice fra NETS, som meddeler, at de finder desværre ikke nogle transaktion på dette køb. NETS laver ikke logs på privat kortholder. NETS kan desværre ikke søge på kundens henvendelse.

Bilag vedlægges

Vi vedlægger fremgangsmåde til hvorledes købs-flowet er, når man er inde på DOT's hjemmeside for at købe City Pass.

Hvis kunden har forsøgt at købe billetten med et OSX device, altså enten **iPhone eller Mac computer, kan kunden opleve at bestillingen fejler.**

Vi har på DOT siden informeret kunderne om dette.

Vi oplever problemer med at gennemføre køb på visse Apple-enheder. Er du Apple-bruger kan du i stedet følge dette link, [som åbner købsmodulet i et nyt vindue.](#)

City Pass



Vi oplever at visse Apple brugere kan opleve at deres køb bliver afbrudt på forskellige punkter i købs-flowet – nogle oplever det før betalingsvinduet andre oplever det efter en betaling bekræftes via betalingsvinduet. Selve bestillingen fejler, og evt. reservede beløb annulleres automatisk.

Kunden får dog typisk ingen fejlbesked, men modtager heller ikke en ordrebekræftelse eller billet.

Kunder kontakter os ofte når de ikke har modtaget nogen billet eller ordrebekræftelse og bliver dér instrueret til at bruge anden enhed til at købe produktet på.

Da selve billetten udsendes pr. sms, og derfor er tilgængelig uafhængig af telefonmodel/iOS når den først er udsendt, er der umiddelbart ikke noget problem så længe kunden blot bestiller fra en anden enhed.

Bemærk at dette problem er gældende for visse Apple enheder – vi har oplevet at fejlen opstår på én iPhone, hvor en anden identisk iPhone med samme iOS version ikke oplever det.

Sagsoplysning i forbindelse med Movias billetkontrol

Det er vores opfattelse, at retsgrundlaget for Movias udstedelse af kontrolafgift er tilstrækkeligt klart og entydigt, og at det fremgår heraf, at betingelsen for at udstede kontrolafgift er, at passageren ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

Det er derfor vores vurdering, at når det er konstateret, at der er tale om en passager, som ikke foreviser gyldig rejsehjemmel, kræves der grundlag for at kunne træffe afgørelse iht. trafikskabslovens § 29.

Gyldighed

I henhold til handelsbetingelser for City Pass:

https://dinoffentligetransport.dk/media/3072/2018-05-23-city-pass-handelsbetingelser-v12_da.pdf

Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Kunden vil modtage billetten som SMS og kvitteringen via e-mail. Hvis kunden ved en fejl ikke modtager SMS'en, kan kunden benytte e-mail kvitteringen som gyldig billet, hvis den vises på den telefon og telefonnummer, som City Pass er købt til.

Movia henviser til hjælp og vejledning til køb af City Pass:

<https://dinoffentligetransport.dk/hjaelp-til-billetter/billetter-og-kort/periodebilletter/citypass-dansk/>

Manglende kendskab til regler fritager ikke en for ansvar.

Movia fastholder kravet på $2 \times 750 = 1.500$ kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved