

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0280
- Klageren:** XX
3310 Ølsted
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af videresendt DSB-mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at søsteren for dem begge købte en samlet billet, som blev sendt til søsterens telefon
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og skal som tilsluttet selskab betale omkostninger på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, dennes søster og 2 børn skulle den 22. maj 2018 retur fra Århus, hvor de havde besøgt deres kusine på hospitalet. Ifølge klageren fulgtes de i toget hjem mod København, og for at kunne sidde sammen købte klagerens søster kl. 15:38 billetter og pladsbilletter til dem alle fire fra Århus til København på sin mobiltelefon. Klageren overførte betaling for billetten på 388 kr. til søsteren via mobilepay. Børnene kørte med gratis. Klagerens søster med børn fik undervejs arrangeret afhentning i Høje Taastrup, hvorfor søsteren videresendte kopi af billetten til klagerens telefon.



Efter ankomst til København steg klageren på buslinje 4A, hvor hun ved kontrol kl. 19:36 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Kontrolløren noterede følgende:

"DSB APP billet kunden kunne ikke fremvise, da hun er rejst med søster fra Århus [tlf nr]"

Ifølge klageren fremviste hun både billet på sms og scanningskode og ville også gerne vise sms'er med søsteren og dokumentation for, at hun havde betalt billetten via MobilePay til søsterens mobilnummer. Kontrolløren sagde, at han troede på hende, men at han var nødt til at registrere, at hun ikke havde gyldig billet.

Den 23. maj 2018 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende som ovenfor og vedhæftede kopi af billetten købt kl. 15:38, overførsel af 388 kr. til søsteren via Mobilepay kl. 16:22, billettens strejkode og sms-korrespondance med søsteren.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 22. august 2018 med den begrundelse, at mobilbilletter ikke er gyldige, hvis de videresendes:

"

Vi har nu behandlet din indsigelse vedrørende den kontrolafgift, som du har modtaget på linje 4A. Desværre kan vi ikke annullere afgiften.

Du har den pågældende dag ved kontrollen i zone 002 ikke forevist gyldigt kort/billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Movias billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjening". I henhold til vore gældende rejseregler, er det kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen. Chaufføren foretager stikprøvekontrol.

Jf. de gældende landsdækkende rejseregler er en mobilbillet kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Indehaveren af mobilbilletten kan sidde i en anden bus eller et andet tog og videresende sin billet, hvorfor billeder af mobilbilletter ikke er at betragte som værende gyldig rejsehjemmel.

For at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt overfor alle kunder i samme situation fastholdes kontrolafgiften, som bedes indbetalt på kontonummer:

”

Under den efterfølgende ankenævns sag er der fremlagt udskrift fra Unwire, der leverer mobilbilletter, som bekræfter ovennævnte forløb, samt af billetterne hvoraf det fremgår, at der ikke er sket tilbagebetaling af prisen for billetterne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Udgangspunktet er, at når kunden køber en mobilbillet via DSB's app, skal handelsbetingelserne accepteres. I disse står under "leveringsbetingelser", at *kopiering, ændring eller videresendelse af appbilletter ikke er tilladt*, samt at billetter ikke kan flyttes til en anden mobiltelefon, da *billetter er knyttet til det mobilnummer, som de blev købt på*.

Forbuddet mod videresendelse fremgår også af de Fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 4.2.3.

Det er ankenævnet bekendt, at indførelse af denne regel beroede på, at der tidligere var sket omfattende snyd med mobilbilletter, som var blevet videresendt til andre telefoner, hvorefter flere passagerer havde rejst på samme billet.

Kontrolafgiften til klageren for manglende gyldig rejsehjemmel blev herefter i kontrolsituationen pålagt med rette.

Under selve købsflow'er får kunden ikke nogen pop-up-besked om, at videresendelse ikke må ske, og dette fremgår heller ikke direkte af billetten. DSB har oplyst, at der i den kommende opdatering af app'en vil komme en advarselsbesked om videresendelse, hvis kunden tager et skærmdump på en ios-baseret enhed, og at det på android-baserede enheder slet ikke vil være muligt at tage et skærmdump.

I den konkrete sag er der leveret to helt ens DSB standardbilletter på hver 388 kr. til søsterens telefon, og det savner mening, at én passager alene skulle anvende to billetter. Der er fremlagt

dokumentation for overførsel af 388 kr. samme eftermiddag fra klageren til søsteren *forud* for kontrollen, og prisen for billetten er ikke tilbagebetalt af DSB.

På den baggrund sammenholdt med sagens øvrige konkrete oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren og søsteren har betalt for deres rejse fra Aarhus til København (A-F), og at der ikke er andre, som har rejst på de to pågældende billetter.

Det er en hovedbetingelse i den kollektive transport, at passageren betaler for sin rejse, og da hovedhensynet bag forbuddet mod videresendelse (omgåelse af betalingspligten) således ikke anses for at være tilsidesat, er det ankenævnets opfattelse, at der i denne helt konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Ankenævnet understreger, at det med denne afgørelse ikke er statueret, at passagerer under andre omstændigheder vil kunne anvende en videresendt mobilbillet som rejsehjemmel, og ankenævnet understreger videre, at det var berettiget i selve kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 er anført, at trafikkselskaberne fastsætter regler for kontrolafgifter og administrationsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. 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.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

.....

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte (pariserring) eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, kortindehaveren skal altid selv være

checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på de respektive hjemmesider (se afsnit 21).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Min søster, hendes to børn og jeg mødtes den 22. maj 2018 i Århus for at besøge vores alvorligt syge kusine på hospitalet. Vi fulgtes hjemad fra Århus st. mod hovedstaden. For at vi kunne sidde sammen, købte min søster, billetter og pladsbilletter til os alle fire fra Århus til København. De blev købt via hendes mobilnr. Jeg overførte betaling til min søster via mobilepay for prisen for min billet, dvs. 388 kr. Børnene kører med gratis, og billetprisen for én voksen var altså 388 kr. Min søster og børnene fik dog undervejs arrangeret afhentning i Høje Taastrup. Inden de stod af, sendte min søster derfor kopi af billetten til mig. Ved billetkontrol i bussen i København kl. 19.36 fik jeg så at vide, at dette ikke var gyldig rejsehjemmel, selvom jeg kunne fremvise både billet og scanningskode. Jeg ville også gerne vise billetkontrolløren mine sms'er med min søster og dokumentation for, at jeg havde betalt netop prisen for min billet via MobilePay til min søsters mobilnummer. Kontrolløren sagde, at han troede på mig, men at han var nødt til at registrere, at jeg ikke havde gyldig billet. Han sagde, at jeg bare skulle skrive til den adresse, som der stod på den lille seddel, som jeg fik af ham. Så ville kontrolafgiften blive annulleret.

Jeg sendte derfor indsigelse til Movia for kontrolafgiften og vedhæftede dokumentation i form af:

- skærmbillede af sms'er, billet og kode, som jeg modtog fra [søsteren] den 22. maj. 2018. Dette bekræfter sagens sammenhæng. Billetten er købt kl. 15.38.

- skærmbillede af, at jeg overførte 388 kr. til [søsterens mobil] den 22. maj kl. 2018. Denne betaling gennemførte jeg kl. 16.22, da vi var kommet ombord på toget.

Jeg fik ikke medhold i min indsigelse, hvor begrundelsen bl.a. lyder:

'For at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt overfor alle kunder i samme situation fastholdes kontrolafgiften'

Jeg mener ikke, at der er retfærdigt at fastholde denne kontrolafgift og mener ikke, at de har forhold sig til den konkrete situation og den indsendte dokumentation.

Jeg indsender gerne nævnte dokumentation igen. Det er tilsyneladende ikke muligt at vedhæfte noget til denne formular. Min søster, kan også bekræfte sagens sammenhæng. I har allerede hendes nummer.

Jeg ønsker at få medhold i, at kontrolafgiften ikke er rimelig at fastholde grundet to forhold

- 1) Vi havde købt billet, og jeg kan dokumentere, at jeg har betalt 388 kr. for min rejse fra Århus til København
- 2) Billetkontrolløren oplyste, at han troede på mig og at jeg bare skulle skrive til Movia for at få kontrolafgiften annulleret.

- 1) Grundlæggende må meningen være, at man skal købe billet, når man kører med det offentlige. For at opretholde billetsystemet, udstedes kontrolafgift til passagerer, som ikke kan fremvise billet. Dette er helt naturligt og nødvendigt.

Vi havde dog købt billet, men jeg kunne kun fremvise den i form af et skærmbillede. Dette har jeg efter denne episode erfaret ikke betragtes som gyldig rejsehjemmel.

Jeg kunne dog til gengæld fremvise dokumentation for, hvilket mobilnummer billetten var sendt fra (min søster), at jeg havde betalt min andel af billetprisen via MobilePay til samme mobilnummer og kunne fremvise sms-korrespondancen med min søster i forbindelse med vores rejse fra Århus. Jeg mener, at det må være tilstrækkelig dokumentation for, at jeg har betalt for min rejse. Jeg finder det ikke retfærdigt at Movia efterfølgende fastholder afgiften, når jeg har betalt for min rejse. Jeg mener ikke, at Movia i sine svar forholder sig til den konkrete situation, men blot gentager, at jeg ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Desuden forholder Movia sig ikke til min oplysning om, at billetkontrolløren sagde, at jeg bare skulle sende en e-mail for at få kontrolafgiften annulleret.

Movia bør i min konkrete sag holde sig for øje, hvad formålet med deres regler og praksis er vedr. udstedelse af kontrolafgift samt hvad kontrolløren oplyste om annullering af afgiften.

2) Det fremgår i 'Kontrolafgift info' fra Movia, at kontrolafgiften blev udstedt ved Kildevældsparken. Dette er ikke korrekt. Det var ved krydset Haraldsgade/Lersø Park Allé, lige inden jeg stod af bus 4A nær min daværende bopæl. Det fremgår under årsag 'Ingen billet'. Jeg fremviste faktisk billetten, så jeg finder heller ikke beskrivelsen af årsagen tilstrækkeligt uddybet.

3) Min søster, som købte og videresendte billetten til mig, kan kontaktes på tlf. [udeladt], hvis nogen ønsker hendes forklaring. Jeg kan selv kontaktes på tlf. [udeladt] ved spørgsmål.

4) Min adresse var rigtignok [udeladt] København, da kontrolafgiften blev udstedt. Jeg er flyttet siden da. Min nuværende adresse er [udeladt].

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.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billets gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er forglemmelse eller ej. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Kunden oplyser, at hendes søster har købt billetten, og overført billetten til kunden.

En mobilbillet er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Indehaveren af mobilbilletten kan sidde i en anden bus eller et andet tog og videresende sin billet, hvorfor billeder af mobilbilletter ikke er at betragte som værende gyldig rejsehjemmel.

Jf. fælles landsdækkende rejseregler:

Stk. 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app): Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Stk. 2.6. Kontrol af rejsehjemmel: Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Stk. 2.8. Misbrug af rejsehjemmel: Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt.

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav. Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Movia har sin afgørelse lagt vægt på:

- **At en mobilbillet er kun gyldig på den telefon, hvortil den er købt.**
- **Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende mobilbilletter.**

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for sikre sig, at have gyldig billet til sin rejse, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750,00 kr.

Movia har følgende afsluttende bemærkninger til sagen, idet vi i øvrigt henviser til tidligere svar til ankenævnet:

Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler.

Movia henviser til de Fælles Landsdækkende Rejseregler, hvoraf det fremgår at det er ikke lovligt at **ændre i billetten, kopiere eller videresende mobilbilletter.**

Af de Fælles Landsdækkende rejseregler fremgår:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand