

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0162
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende tillægsmobilbillet inden ombordstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at der var en teknisk fejl, som gjorde det umuligt at gennemføre betalingen for tillægsbilletten via NETS inde i periodekortappen.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde et mobilperiodekort til zone 01 og 02 købt via mobilapplikation. Den 18. februar 2018 rejste han med buslinje 9A fra stoppestedet Rødovrevej i zone 32 i retning mod Jyllingevej/Ålekistevej i zone 02.

Det fremgår af sagens oplysninger, at han kl. 16:14 bestilte en tillægsbillet til 12 kr. inde i appen, men købet blev ikke gennemført. Klageren steg på bussen ca. 58 minutter senere mellem kl. 17:12 og 17:13 uden gyldig rejsehjemmel til zone 32.

Stoppested- og zoneoversigt for buslinje 9A:

9A

Rute	Zone	Stoppesteder
Glostrup St. Hovedvejen	43	Glostrup St.
		Glostrup Centret
		Glostrup Skole, Søndervang
		Byparken
		Paul Bergsøes Vej
		Voldgaden
		Korsdalsvej
		Vestbadet
		Brandholms Allé
		Roskildevej
Tårnvej	32	Roskildevej
		Valhøjs Allé
		Rødager Allé
		Rødovre Centrum
		Rødovre Rådhus
		Egegårdsvej
		Tæbyvej
		Grøndalslund Kirke
		Tårnvej
		Højrisvej
Jyllingevej	32	Rødovrevej
		Damhusengen
		Krogebjerg
		Jyllingevej St.
		Ålekistevej
		Jyllingevej
		Børglumvej
		Vanløse St.
		Kilholmvej
		Flintholm St.
Jyllingevej St. Jyllingevej Jernbane Allé	2	A.D. Jørgensens vej
		Sønderjyllands Allé
		Peter Bangs Vej St.
		Dalgas Boulevard
		Folkets Allé
		Lindvej
		Lindvej
		Lindvej
		Lindvej
		Lindvej
Lindvej		

Forinden var kontrollører steget på bussen ved stoppestedet Grøndalslund Kirke, og de kontrollerede klagerens rejsehjemmel lige efter hans påstigning. Da ikke kunne forevise nogen tillægsbillet til zone 32, blev han kl. 17:14 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 15. februar 2018 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at appen havde været ude af funktion. Den 1. marts 2018 tilføjede han, at han som så mange gange tidligere skulle købe tillægsbillet i appen, men denne dag stod den blot og "tænkte", uden at der skete noget, og det viste sig efterfølgende, at NETS var ude af drift. Klageren anførte videre, at der havde været to andre med bussen, som også havde oplevet problemet, men de havde ikke fået nogen kontrolafgift.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 19. april 2018, fordi klageren burde have købt billet på anden vis, således som selvbetjeningsprincippet foreskriver.

Den 6. juni 2018 gentog klageren over for Movia, at NETS havde været ude af drift den pågældende dag, at han ikke ville hæfte for en teknisk fejl ved appen, og at flere og flere beklagede sig over appen. Han vedhæftede to Facebookopslag fra DOT's hjemmeside fra den 15. og 16. februar 2018, hvor de pågældende også havde haft problemer med at købe billet grundet NETS:

”

The image shows two screenshots of Facebook posts from the page 'Offentlige Transport'. The left post is dated 16. feb. kl. 10.15 and discusses a period ticket problem. The right post is dated 15. feb. kl. 18.24 and expresses frustration about NETS being out of service and control charges.

Offentlige Transport
16. feb. kl. 10.15 · Copenhagen, Denmark

Periodekort appen som jeg ellers har flittigt brug af. Har haft problemer i går og nu i dag til morgen.. NETS er nede og kunne ikke købe ekstra zone.... Blot til info til jer...

Offentlige Transport
15. feb. kl. 18.24 · Copenhagen, Denmark

Det her er bar ikke ok.. Jeres NETS er atter nede på periode kort appen. og var heldig ikke at få en kontrolafgift fordi den kontrollør i bussen jeg kørte med var forstående da jeg stod på. .. Det er ikke ok! Folk skal ikke straffes pga noget der burde virke ikke funker

Movia fastholdt på ny den 27. juni 2018, at klageren skulle have købt billet på anden vis, fx hos chaufføren. Straks derefter skev klageren, at han ikke ville godkende rykkerskrivelser fra Movia, når han endnu ikke havde fået en forklaring.

Movia svarede den 28. juni 2018, at de havde sendt et svar til klageren den 19. april 2018 med en betalingsfrist den 3. maj 2018, hvorefter de havde sendt en rykkerskrivelse den 28. maj 2018. Deres rykker 2 havde krydset klagerens seneste henvendelse, hvorfor de frafaldt denne, og deres krav udgjorde nu 850 kr.

Den 29. juni 2018 krævede klageren, at Movia tog stilling til de to kommentarer fra Facebook, hvoraf den ene ikke var blevet pålagt en kontrolafgift, og at det ikke kunne forventes, at kunderne i løbet af et mikrosekund skulle finde andre betalingsmuligheder, når NETS var nede, når man skulle nå en vigtig aftale.

Først den 30. juli 2019 indbragte klageren sagen for ankenævnet. Her henviste Movia til klagerens tidligere sag i ankenævnets nr. 2018-0042, hvor klageren i november 2018 blev pålagt en kontrolafgift for manglende tillægsbillet, da han havde indtastet et forkert betalingskortnummer, så billetkøbet ikke kunne gennemføres, og hvor Movia oplyste, at klageren i årene 2015/2016 havde i alt 377 gennemførte eller afbrudte sms-billetkøb.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Sekretariatet har stillet Movia følgende spørgsmål under nærværende sags forberedelse:

”1) hvad der er sket i sagen i perioden 29. juni 2018, hvor Movias seneste brev til klageren er dateret, indtil 30. juli 2019, hvor klagen blev indgivet til ankenævnet?

2) Derudover har Movia under sagens forberedelse henvist til ankenævnets tidligere sag 2018-0042, hvor klageren havde indtastet et betalingskortnummer, som DIBS ikke genkendte, hvorfor billetkøbet ikke var blevet gennemført. Er det det samme som gør sig gældende i ovennævnte sag?

3) Hvad er Movias kommentarer til, at flere passagerer tilsyneladende den 15. og 16. februar 2018 fik melding på telefonskærmen om, at NETS var ude af drift og ikke kunne købe billetter?

4) Har Movia undersøgt, om NETS havde driftsproblemer den pågældende morgen?”

Hertil har Movia svaret:

”Baggrund for kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord i linje 9A ved stoppestedet Grøndalslund Kirke kl. 17:08:58 (**bilag 1**). Klager stiger på bussen tre stoppesteder efter ved stoppestedet Rødovrevej, hvor bussen holder ind kl. 17:12:45 – 17:13:04 (**bilag 2**). I den efterfølgende kontrolsituation fremviser kunden et mobilpendlerkort med zonerne 01 og 02 (**bilag 3**). Da klager stiger på bussen i zone 032 bliver der derfor udstedt en kontrolafgift på baggrund af manglende zone på pendlerkort.

Klager gør efterfølgende indsigelse med den begrundelse, at NETS havde et nedbrud på pågældende tidspunkt. Klager får afslag på sin indsigelse med den begrundelse, at såfremt man ikke kan købe sin billet via app'en, skal den købes på anden vis – for eksempel som kontantbillet hos chaufføren eller som SMS-billet.

Movia fastholder kontrolafgiften

Klager henviser i sin indsigelse til både Movia og Ankenævnet til to opslag på DOTS facebookside. Movia kan ikke bekræfte, at de pågældende kunders oplevelse skyldes problemer med NETS, DIBS, manglende dækning eller andre ting. Ifølge DIBS og NETS har der ikke været problemer den pågældende dag (**bilag 4**). Denne oplysning bekræftes af antal bestillinger i DOT pendlerkort app'en mellem kl. 16 og 17 (**bilag 5**).

Klager har tidligere modtaget kontrolafgifter på baggrund af manglende zone i sit pendlerkort og har tidligere haft en sag behandlet i Ankenævnet (sag 2018-0042). I den tidligere sag indtaster klager et betalingskortnummer, som DIBS ikke genkendte, hvorfor billetkøbet ikke blev gennemført. Det er ikke det samme, der gør sig gældende i denne sag.

Den 15.02.2018 laver klager en bestilling af en tilkøbsbillet kl. 16:14:24. Klager gennemfører ikke købet, hvorfor der ikke bliver genereret et transaktionsnummer, men kun et ordrenummer for den igangværende bestilling. Eftersom købet ikke accepteres og der ikke bliver dannet et transaktionsnummer, har der ikke været kontakt med hverken NETS eller DIBS (**bilag 6**).

Klager oplyser, at der er fejl hos NETS, hvorfor det ikke er muligt for klager at købe en tilkøbsbillet. Klager stiger på bussen i tidsrummet kl. 17:12:45 – 17:13:04 og kontrolafgiften udstedes kl. 17:14:56. Der er ingen bestillinger af billet på dette tidspunkt, men derimod kl. 16:14:24.

Selv om den mislykkede bestilling kl. 16:14:24 skulle skyldes NETS, DIBS, manglende strøm eller dækning på telefonen eller andet er det Movias opfattelse, at eftersom klager er steget på bussen godt 57 minutter efter det mislykkede køb, har klager haft mulighed for købe gyldig rejsehjemmel på anden vis enten

ved eller før påstigning. Det er Movias opfattelse, at klager må bære risikoen for at få en kontrolafgift eftersom klager stiger på bussen velvidende, at han ikke har gyldig rejsehjemmel. Movia finder ikke, at klager har gjort det fornødne for at sikre sig gyldig rejsehjemmel og fastholder kontrolafgiften.

Kommentarer og bemærkninger

Movia finder det relevant for sagen at gøre opmærksom på, at klagers tidligere købsmønster viser, at klager meget ofte påbegynder køb af billetter, som ikke gennemføres.

Ifølge klager skyldes det en fejl hos NETS, at klager ikke er i stand til at købe en billet. Movia vedhæfter bilag der vil vise, at dette desværre ofte er et tilbagevendende problem for klager. Vi vedlægger klagers købshistorik fra kontrolafgiftens udstedelse til den 29.09.2019.

Fra kontrolafgiftens udstedelse til den 23.06.2019, hvor den gamle mobilpendlerkort app lukkes, er der 446 bestillinger, der ikke bliver gennemført **(bilag 7)**.

Fra den 29.06.2019, hvor klager foretager sin første bestilling i den nye APP, som blev lanceret den 26.06.2019, til den 29.09.2019 har klager foretaget 95 bestillinger på tilkøbsbilletter, hvoraf de 13 er gennemført **(bilag 8)**.

Klager har tidligere benyttet SMS-tjenesten 1415, men er desværre blevet spærret for køb den 14.01.2016 efter for mange bestillinger, der ikke er blevet gennemført **(bilag 9)**. Spærring for køb via SMS sker automatisk, når systemet registrerer et vist antal bestillinger, der ikke bekræftes. Betaling af en SMS-billet sker via telefonregningen og ikke via NETS/DIBS.

Movia anbefaler kunden at udvide sit pendlerkort med en ekstra zone, da det ser ud til, at klager tit har behov for at rejse en zone mere end de to købte zoner. Alternativt anbefaler Movia klager at benytte et rejsekort med pendlerkombi, da klager så ikke vil opleve de samme udfordringer med tilkøbsbilletter.

Kunden har fået svar fra Movia den 19-04-2018, den 27-06-2018 og den 28-06-2018. Movia fastholder afgiften alle 3 gange og henviser til ankenævnet. Da Movia ikke finder at der er nyt i sagen, hvilket kunden bliver gjort opmærksom på den 27-06-2018, har vi derfor ikke foretaget os yderligere."

Nævnsmedlemmerne har fået forelagt disse bilag.

Klageren har kommenteret Movias svar således:

"1. I holder ikke fokus på sagen men mere fokus på billetkøb i andre tilfælde end i selve sagen... Fokuset burde være på en app som har haft store problemer istedet for at kunden snyder hvilket IKKE er tilfældet

2. Der er 2 andre som har haft problemet og her slipper den ene så vidt fra en kontrolafgift da man i det tilfælde åbenbart har haft et menneskeligt syn på problemet..dvs forskelsbehandling i vores fælles problemer...

3. Hvis jeg aldrig havde gennemført en billet var der noget andet men I ka se såvel som jeg at det er lykkes nogle ha ge at få kontakt igennem appen."

Til dette har Movia svaret:

1: Der er ikke registreret en ny bestilling af billet på tidspunktet for kundens påstigning. Der er ikke registreret fejl i app'en den pågældende dag, men derimod ca. 70 køb i tidsrummet 16-17.

2: NETS/DIBS oplyser, at der ikke er registreret generelle problemer den pågældende dag. Hvis en kunde for eksempel har skiftet dankort, skriver forkert kortnummer eller det er blevet spærret, vil købet ikke gå igennem og det kan tolkes som en fejl af den enkelte kunde.

Det er kontrolløren der vurderer i kontrolsituationen, om der skal udstedes en kontrolafgift omstændighederne taget i betragtning. Da hverken kunde eller sagsbehandler har været i bussen i den pågældende kontrolsituation, kan vi udtale os om omstændighederne omkring hvorfor/hvorfor ikke, der er blevet udstedt en kontrolafgift.

Vi forholder os til udstedte kontrolafgifter.

3: Fra 29.06.2019 til 29.09.2019 er ca. 14% af bestillingerne af tilkøbsbilletter gennemført.

Selvom kunden har 500+ bestillinger der ikke er gennemført (fra kontrolafgiftens udstedelse til den 29.09.2019), har Movia endnu ikke fået tilsendt en fejlmeddelelse eller modtaget en henvendelse fra kunden der ikke omhandler en kontrolafgift.

Kunden henvender sig udelukkende, når han får en kontrolafgift.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge reglerne om tilkøbsbilletter kan man inden for grundbillettens gyldighedsområde tilkøbe en zone, mens man er ombord. Men når man køber en tillægsbillet i en zone, som er uden for periodekortets gyldighedsområde, kan man ikke stige om bord og dernæst købe/modtage en tillægsbillet. Derfor skulle klageren, som havde periodekort til zonerne 01 og 02, men som befandt sig i zone 32 ved ombordstigning, forinden have haft modtaget tillægsbilletten på sin telefon.

Dette havde han ikke, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at det ikke var muligt at gennemføre købet grundet forhold hos NETS/DIBS, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har herved lagt vægt på Movias indhentede informationer fra DIBS om, at der ikke var problemer med driften den pågældende dag, hvor loggen viser 77 køb af tilkøbsbilletter og i alt 3 afviste betalinger henholdsvis kl. 16:05 og kl. 16:35. Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klagerens købsforsøg skete næsten 1 time før påstigning, hvorfor han havde rig lejlighed til på ny at forsøge at skaffe sig gyldig billet.

Ankenævnet bemærker, at klageren efter det oplyste i perioden fra kontrolafgiftens udstedelse i 2018 til 23. juni 2019 har haft 446 billetbestillinger i appen, som ikke er blevet gennemført, at han efter denne periode har haft 82 bestillinger, der ikke blev gennemført, samt at udbyderen af sms-billetter har lukket for klagerens mulighed for at købe sms-billetter grundet for mange ubekræftede bestillinger.

Ankenævnet bemærker videre, at Movia har vist købsflow'et i appen, og hvis der til slut ikke vælges/tastes noget betalingskort, men man blot lukker appen, vil systemet have registreret billetbestillingen, selv om der ikke udstedes nogen billet.

Ankenævnet kan ikke afvise, at noget sådant også er sket i denne sag.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Dagældende lov om trafikkselskaber § 29 hjemlede mulighed for, at trafikkselskaber kan fastsætte regler om kontrolafgifter til passagerer, der ikke på forlangende viser gyldigt kort eller billet.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 på 750 kr. for voksne.

Tillæg til rejsereglerne: DOT's Vejledningsdokument om kort og billetter pkt. 11.2.:

"Tilkøb på mobilpendlerkort 2-8 zoner

Har du et mobilpendlerkort, kan tilkøb købes direkte i DOT app'en, og tilkøbsbilletten bliver automatisk synlig sammen med mobilpendlerkortet i app'en. På mobilpendlerkort skelnes der ikke mellem om tilkøb er købt inden for eller uden for gyldighedsområdet. Tilkøbet gælder altid til det antal zoner uden for pendlerkortets gyldighedsområde, svarende til det antal zoner man køber. F.eks. giver en tilkøbsbillet på 1 zone gyldighed i én zoner uden om pendlerkortets gyldighedsområde, mens en tilkøbsbillet på 3 zoner giver 3 zoner uden om. Tilkøbsbilletter købes i DOT Pendlerkort app'en."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeres nu gamle Periodekort app havde sine problemer og går ud fra den nye er bedre sikret end den gamles fejl som netop er hovedemnet her i denne kontrolafgift.. På daværende tidspunkt var jeg selv tilskuer til mange der pga div fejl måtte modtage en kontrolafgift..

Jeg har her været en af disse. Jeg modtager en kontrolafgift på bus 9A fra krydset Jyllingevej/ Rødovrevej ved Mc Donalds mod Jyllingevej / Ålekistevej ...

Her er tale om at appen ikke kunne gennemføre betaling for en tillægsbillet pga NETS var nede og da denne periodekort app virkede fortrinligt i en lang periode inden. Hvis noget virker godt og ud af ingenting ikke gør det som det plejer ..

Situationen : Den app indlæser købet af tillægsbillet men modsat så mange gange før kommer en fejl op med at NETS er nede .. bevares det hvad der sker .. jeg er et stenkast fra zone 2 og pga tidsnød ift en vigtig samtale .. Vælger bus hvor jeg normalt ville gå den bid vej ... havde jeg vidst alt dette påstyr var der var jeg gået den smule vej...

Jeg skriver denne indsigelse fordi jeg ikke føler for at ville ligge mig ned for teknik der som alt andet ka fejle og føler at I som driver offentlig trafik også skal kunne kigge indad i en så harmløs situation som denne.

for at sige det lige ud .. 750 kr kontra 750 meter til zone 2 jeg har hverken råd eller lyst til at tage denne chance ...

der var 2 der skrev ind på jeres site DOT om netop fejlen jeg også have og tog et screenshot ... ka ikke vedhæfte noget her ka jeg se men hvis der er mulighed så sender jeg det andenvejs til jer
Den ene fik af kontrolløren ikke afgift med forståelse for problemet..

Der er 2 andre rejsende som bekræfter NETS har været nede...

Jeg bruger ofte periodekortet og nogle gange uden for de zoner jeg har, det ikke så tit det sker, men appen har virket upåklagelig ellers ift tilkøb af tillægsbillet...

Der liggess vægt på at jeg som borger skal have gyldig rejsehjemmel og det skal man som passager også, men når du står med noget som har virket upåklageligt før og som så fejler en sjælden gang så er jeg feks ikke forberedt og vi taler her om en kontrollør der nærmest "overfalder " mig ved indgangen.. Der skal 2 til en tango passager / rejseapp

Jeg syntes der skal ses på denne sag med nye øjne.. Jeg står på 9A et spytkast fra hvor zonen skifter til 02
Jeg har overværet andre blive bedt om at stå af en bus fordi deres app ikke har fungeret, hvor der blev sagt, sørg lige for at købe en billet og tag næste bus..
Altså der blev vist en anden service."

Indklagede anfører følgende:

"

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 15-02-2018 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden har ikke fremvist en gyldig billet ved kontrollørens forespørgsel i bussen, da kunden manglede zone 032 i sit abonnementskort.

Baggrund for kontrolafgiften

Kunden rejser den 15-02-2018 med buslinje 9A. Inden han steg ombord på bussen, forsøgte han at købe billet til én zone til 12 kr. gennem DOT Mobilbilletter-appen. Da betalingen ikke blev gennemført, havde kunden ikke en gyldig billet den pågældende dag. Det er derfor korrekt, at kunden fik en kontrolafgift på 750 kr. som blev udstedt kl. 17:14.

Kunden forsøger at købe én zone billet ved 16 tiden uden at godkende. **Det vil sige billetten bliver hverken reserveret eller gennemført.**

Claus Wiedenbein

Område	Mobilperiodkort	Salg dato	15/02/18 16:14:24
Produkt	Zonebillet Voksen - 1 zone	Betal reserveret	
Pris	12,00kr	Betaling gennemført	
Startzone	4	Kort / billet downloadet	
Gyldighedsperiode	-	Download bekræftet	
Platform	Android / K.O.0.26)	Kort / billet gemt	
App. version	3.08	Kort / billet åbnet	
Mobile ID	21701721	ordre tilbagebetalt	
E-mail	clausw80@gmail.com	Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID	fffffe1c1-43aa-ffff-ffffa4f0b1a	Ordre overført	
nrPoint ID		overførsel bekræftet	
Ordrenr.	21866009	annuleret	
Transaktionsnr.		annulering bekræftet	
Billetsnr.		auto tømme	

Tilføj note Gå videre

rejsereglerne steget på bussen uden at have modtaget en gyldig mobilbillet. Han må derfor også bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Det er kundens 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 har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af rejsereglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det Movias opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at kunden skal fritages for kontrolafgiften.

Eksempel:

Lidt uddybende forklaring vedrørende M-Ticket:



Orange \$ = Bestilling i gang. Billetten er hverken købt eller modtaget, men der er en igangvarende bestilling.
Grønt ✓ = Gyldig billet/kort
Sort - = Udlobet billet/kort
Grønt | = 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.

Kunden er særdeles fortrolig med at anvende DOT-appen. Da vi finder det relevant for sagen, er vi nødt til at gøre ankenævnet opmærksom på, at kundens tidligere købsmønster viser, at kunden meget ofte påbegynder køb af billetter, som ikke gennemføres.

Movia henviser til kundens tidligere ankenævns sag 2018-0042, da det er samme problemstilling, hvor vi har vedlagt bilag for 377 købsforsøg. 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.

Vedrørende kundens kendskab til SMS-billetter, har vi tidligere oplyst, at kunden tilbage i 2015 og 2016 har haft i alt 377 køb og købsforsøg. Vi har undersøgt betalingsmodulet, og at der hverken har været nedbrud på dette, eller på appen. Det kan bero på den måde, hvorpå kunden har opsat sit betalingsmodul på telefonen, der gør, at han modtager fejlmeddelelser.

Vi har konstateret at kundens købehistorik for de seneste to år, er der en del af købsforsøgene som ikke er gennemført.

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

Kunden er særdeles fortrolig med at anvende DOT-appen. Da vi finder det relevant for sagen, er vi nødt til at gøre ankenævnet opmærksom på, at kundens tidligere købsmønster viser, at kunden meget ofte påbegynder køb af billetter, som ikke gennemføres.

Kunden har inden for de seneste to år fået i alt 5 kontrolafgifter, som alle vedrører manglende tillægsbillet. Tre af de fem kontrolafgifter er ubetalte.

Der er udstedt følgende kontrolafgifter til kunden inden for de seneste 2 år:

Kunde CPR nummer/ fødselsdato 229294-1111 

Kundens navn Claus Heinz Wiedenben

Adresse Istedhusvej 7 2 tv. 2700 Brønshøj

E-mail

Verificeret Bilgæren er verificeret

[Rediger kunde](#)

Kontrolafgifter

Id nr.	Kontrolafgift nummer	Fra station	Til station	ID	Bruger	Samlet pris	Tidstempel
153094	318426				May	750,00 kr	05-07-2019 12:25:14
027496	336005				May	0,00 kr	13-03-2017 11:53:59
046705	340571				man	990,00 kr	18-06-2017 12:45:21
052595	370853				nahs	0,00 kr	26-11-2017 17:25:38
065011	342795				man	840,00 kr	15-02-2018 17:14:58
Totalt pris 2.580,00 kr							

Movia har sin afgørelse lagt vægt på:

- At kunden manglede zone 032 i sit abonnementskort.
- At det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.
- At det er kundens eget ansvar at købe billet på anden vis eventuelt hos chaufføren.
- At kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

På den baggrund fastholder vi vores krav på 750 kr., idet klageren ikke har fremvist gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet og efterfølgende visning vil ikke blive accepteret i henhold til rejseregler. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Vi henviser til fælles landsdækkende rejseregler. Gyldig fra 1. juni 2019:

[file:///C:/Users/sfa/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/faelles_landsdaekkende_rejseregler%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sfa/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/faelles_landsdaekkende_rejseregler%20(1).pdf)

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. „

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand