

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0163
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet modtagelse af sms-billet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hans billet var gyldig inden påstigning og inden kontrollen, men at han umiddelbart ikke kunne finde billetten på telefonen, da kontrolløren bad ham om at vise den
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da det fremgår af logs fra billetkøbet og bussens GPS, at billetten ikke var modtaget på telefonen før påstigning
- 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 11. december 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:

Den 19. maj 2019 skulle klageren rejse med buslinje 4A fra Valby st.

Ifølge klageren steg han først på en bus, hvor han forsøgte at checke ind med sit rejsekort, men da saldoen var for lav, steg han af bussen igen. Han købte derpå en sms-billet og ventede til den næste bus ko, hvorefter han steg om bord. Men da kontrollørerne steg på bussen ved et senere stoppested, kunne han ikke lige finde billetten på sin telefon. Først mens kontrolløren stod med hans sundhedskort for at udskrive en kontrolafgift, fandt klageren billetten. Kontrolløren sagde, at klageren blot skulle klage over kontrolafgiften.

Klokken var 17:35:27 da kontrolafgiften blev udskrevet, og klagerens billet var gyldig fra kl. 17:32:



Klagerens billet

Den 20. maj 2019 indgav klageren derfor en klage til Movia, hvor han gjorde gældende som ovenfor og vedhæftede en kopi af billetten.

Det fremgår af kontrolafgiften, at kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet "Roskildevej" kl. 17:32:33 og noterede, at klagerens billet først blev modtaget i bussen:

Stop	Roskildevej
Påstigning	19-05-2019 17:32:33
Udstedt dato/tid	19-05-2019 17:35:27
Stået af	19-05-2019 17:37:01
Passager tal	13
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	SMS købt efter påstigning
Bemærkning	Har forsøgt at købe en sms billet, og modtog den i bussen.

Den 31. juli 2019 fastholdt Movia kontrolafgiften og begrundede dette med, at bussen ifølge GPS-log var på Valby st. til kl. 17:29:18, og kontrollører steg på bussen kl. 17:32:33 sammenholdt med, at det fremgik af Unwire, som leverer mobilbilletter, at klageren først kl. 17:33:19 bekræftede købet med et "ja", hvorefter billetten blev leveret til hans telefon kl. 17:33:49:

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning
19. maj 2019, 17:32:59	Billet bestilt	←
19. maj 2019, 17:33:59	Sender validerings SMS	→
19. maj 2019, 17:33:19	Billet ventet	←
19. maj 2019, 17:33:20	Leveret billet	→
19. maj 2019, 17:33:40	Validerings SMS modtaget	→
19. maj 2019, 17:33:49	Billet modtaget	→
19. maj 2019, 17:33:49	Betaling færdig	→

Bussens GPS

vigerslev Allé	13 Sjøster Boulevard (7056)	●	●	17:09	17:09	17:27:40	17:27:45	-19
	14 Toffegårds Plads (10025)	●	●	17:10	17:10	17:26:27	17:26:27	-18
Toffegårds Allé	15 Valby St. (10426)	●	●	17:11	17:11	17:29:11	17:29:18	-18
Søndre Fasanvej	16 Valby Langgade (1231)	●	●	17:12	17:12	17:30:51	17:30:56	-19
	17 Aunkelvej (1232)	●	●	17:13	17:13	17:31:32	17:31:40	-19
	18 Roskildevej (1233)	●	●	17:14	17:14	17:32:24	17:32:52	-19
	19 Mathildevej (1234)	●	●	17:16	17:16	17:34:32	17:34:51	-19

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren har oplyst, at han steg på bussen på Valby st. Det fremgår af den indsendte log fra GPS'en, at bussen forlod dette stoppested kl. 17:29:18. Det fremgår videre af loggen fra billetkøbet, at klageren kl. 17:32 påbegyndte bestilling af mobilbilletten, og modtog denne på sin telefon kl. 17:33:49.

Uanset at mobilbilletsystemet er bygget således op, at der på selve billetten står anført "gyldig fra", er dette tidspunkt imidlertid ikke det tidspunkt, som billetten reelt modtages på kundens telefon på.

Kunden skal nemlig efter bestillingen bekræfte denne med at skrive "ja" i en sms, som skal sendes til Unwire. Herefter sender de en billet til telefonen, og på samme tidspunkt trækker DIBS/NETS pengene for billetten hos kunden. I klagerens tilfælde skete dette kl. 17:33:49.

Klageren havde således efter rejsereglerne, hvorefter billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning, ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, selv om han modtog billetten på sin telefon inden tidspunktet for kontrollen og kontrolafgiftens udstedelse kl. 17:35:27.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker dog, at det kan føre til uheldige misforståelser hos passagererne, at der på billetten står "gyldig fra", og at denne formulering bør tilrettes, som ankenævnet tidligere har anbefalet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 giver busselskaberne adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN: **Klageren anfører følgende:**

"Jeg har modtaget en afgift, for påstået billetkøb efter påstigning. Dette kan afkræftes, da jeg både har købt og vist billet til buschaufføren, samt kontrollør og det samtidigt ikke stemmer overens med Movia's påstået oplysninger og mine bilag ift. den købte billet.

På Valby st. ser jeg to kontrollører (dette må/kan Movia's oplysninger kunne bekræfte, da de har oplysninger om kontrollørenes færden) og vil stige på samtidig med dem, men da mit rejsekort viser at saldoen er for lav (bilag kan anvises da rejsekortet ikke er brugt siden), forlader jeg bussen og køber en busbillet på mobilen.

Jeg stiger på den efterfølgende bus og viser min købte billet til buschaufføren. Indenfor næste eller nr.2 stop registrere jeg først en kontrollør, da han/de står foran mig og beder om billet. Da jeg står med min kortholder i den ene hånd, samt rejsekort i den anden hånd, kan jeg da jeg finder telefonen frem med det samme umiddelbart ikke lige finde min busbillet. Kontrolløren beder mig hurtigt og straks om oplysninger, som jeg selvfølgelig efterlever da jeg står med min kortholder i hånden. Undrenende overrækker jeg kontrolløren mit sygesikringskort, og finder i samme moment min busbillet. Det her er FØR kontrolafgiften bliver skrevet.

Kontrolløren understreger at man skal kunne anvise billet ved første kontakt. Dette er jeg umiddelbart heller ikke uenig i, men lidt fingerspidsfornemmelse og samtidigt at kunne registrere at der faktisk ER købt en billet bør være noget kontrollører generelt skal kunne administrere bedre ved disse situationer.

Efterfølgende er kontrolløren og hans kollega faktisk meget flinke og behjælpelige, og nævner at jeg blot skal indsende informationer, samt bilag på den købte billet og kontrolafgiften vil blive annullere. Jeg gør som fortalt og indsender de nødvendige informationer.

Jeg modtager så igår d.31/7 en mail fra movias kundecenter om at min billet er købt forsent og kontrolafgiften stadfæstes. De skriver: Kontrolløren stiger på kl.17:32:33. At jeg - ifølge dem - først har påbegyndt billetkøb kl.17:32:59. At min bekræftigelse med "JA" - ifølge dem - først bliver sendt kl.17:33:19.

Det må betyde at jeg ifølge Movia må være i besiddelse af en gyldig billet efter kl.17:33:19, men pudsigt nok har jeg en busbillet kl.17:32 - som mit bilag kan bekræfte. Det hænger derfor slet ikke sammen med at jeg skulle bekræfte en busbillet på et SENERE tidspunkt end den busbillet jeg er i besiddelse af?

Ydermere er kontrolafgiften noteret på tidspunktet 17:35, hvilket er 3 minutter EFTER jeg er i besiddelse af min billet.

I hæfter jer selv ved egne data, må i meget gerne forklarer mig hvordan jeg kan besvare en SMS besked med "JA", som i selv understreger der skal bekræfte mit endelige køb, kl.17.33.19 når min SMS billet viser kl.17.32? (se bilag) Hvordan kan jeg være i besiddelse af en gyldig billet FØR jeg har besvaret jeres andmod-

ning om bekræftelse, som man som kunde altid modtager forinden? ”

Indklagede anfører følgende:

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 19-05-2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden har forevist en SMS billet som er købt efter påstigning ved kontrollørens forespørgsel i bussen.

Baggrund for kontrolafgiften

Vi har kontrolleret kundens køb på kontroltidspunktet på baggrund af det oplyste telefonnummer Kontrolløren er steget på bussen 19-05-2019 17:32:33 ved stoppestedet Roskildevej, og kunden har først påbegyndt købet af sin billet kl. 17:32:59. Kundens besked med "JA" bliver først afsendt fra kunden kl. 17:33:19.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Kunden skal have modtaget sin mobilbillet inden kunden stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Chaufføren udfører kun stikprøvekontrol.

Movia fastholder kontrolafgiften

Movia mener ikke, at manglende kendskab til mobilbilletter, fritager kunden for ansvar.

Ifølge selvbetjeningsprincippet er det passagerernes eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel under hele rejsen. Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det at billetter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler:

[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.

2.7. 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.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- Når en kunde først har sat sig ned, har kunden tilkendegivet, at man er klar til at påbegynde sin rejse med gyldig rejsehjemmel.
- At mobilbilletter skal være købt og bekræftet inden påstigning.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om kunden 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 Movias opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand