

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0139
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han foreviste en gyldig billet, at det skyldtes fejl i appen, at han ikke kunne gennemføre købet, før han steg på bussen, samt at kontrollørernes adfærd var diskriminerende
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. december 2020 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 18. juni 2020 på Movias buslinje 2A ved stoppestedet Tietgensgade/Glyptoteket. Han har oplyst, at han ikke kunne købe billet, fordi DOT-appen fejlede, og han måtte derfor først slette appen og geninstallere den, før han kunne købe en billet. Movia har oplyst, at der ikke i DOT's supportsystem er registreret problemer med appen den pågældende dag.

Det fremgår af klagerens billethistorik, at han bestilte billetten kl. 14:17:59 og fik denne leveret kl. 14:18:04.

Data vedrørende klagerens billetkøb i DOT-appen:

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	18 Jun 2020 - 14:17:59
Gennemført	Betaling gennemført	18 Jun 2020 - 14:18:02
Gennemført	Download af billet bekræftet	18 Jun 2020 - 14:18:04
Gennemført	Billet åbnet	18 Jun 2020 - 14:18:07

I henhold til data fra bussen GPS afgik den fra stoppestedet kl. 14:17:47, dvs. 12 sekunder før klageren påbegyndte sit billetkøb.

Data fra bussen GPS:

2A	193	Refshaleøen	Tingbjerg	673	Stormbroen, Nationalmuseet	14:08	14:12:08	14:12:15	14:12:35	14:12:48
2A	193	Refshaleøen	Tingbjerg	1074	Glyptoteket	14:10	14:16:53	14:17:29	14:17:29	14:17:47
2A	193	Refshaleøen	Tingbjerg	10844	Hovedbanegården, Tivoli	14:13	14:20:55	14:23:51	14:19:51	14:24:13
2A	193	Refshaleøen	Tingbjerg	47029	Rådhuspladsen St.	14:17	14:26:46	14:27:12	14:26:58	14:27:28

Samtidig med klageren steg kontrollører ombord på bussen. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste han den købte mobilbillet i DOT-appen, men da den var købt efter påstigning, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Klageren har under ankenævns sagen gjort gældende, at kontrollørerne steg på ved det efterfølgende stoppested ved Hovedbanegården/Tivoli. Imidlertid fremgår det af data fra den elektroniske kontrolafgift, at kontrollørerne steg på ved Glyptoteket kl. 14:17:39. Dog blev kontrolafgiften udstedt kl. 14:23:04, hvilket var efter bussens ankomst til Hovedbanegården.

Den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	001
Linje	2A
Køretejs nummer	1868
Stop nummer	1074
Stop	Glyptoteket
Trip ID	
Påstigning	18-06-2020 14:17:39
Udstedt dato/tid	18-06-2020 14:23:04
Stået af	18-06-2020 14:30:32
Passager tal	15
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Customer was on board when controller boarded	Nej
Controller was on board when customer boarded	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet fremvist

Kontrollørerne har endvidere gjort følgende notat på den elektroniske kontrolafgift:

Ikke betalt Ny besked Hans billet er købt efter påstigning, virkede sur så har ikke taget til nr Sagde at han havde net problemer og at han var stået på stoppet før os. 18-06-2020 14:30:56

Klageren anmodede den 1. juli 2020 Movia om at frafalde kontrolafgiften. Han anførte som begrundelse herfor, at det ikke var sandt, som angivet på kontrolafgiften, at han ikke havde vist billet, idet han havde vist en mobilbillet i DOT-appen. Dog havde han haft problemer med appen og fået beskeden "ukendt fejl". Han anførte endvidere, at kontrollørerne havde behandlet ham racistisk, fordi han har anden etnisk baggrund end dansk, ligesom de kun kontrollerede ham, men ikke de andre passagerer i bussen.

Movia fastholdt den 6. juli 2020 kontrolafgiften med henvisning til, at mobilbilletter skal være købt og modtaget på mobiltelefonen før påstigning, og da klageren havde købt sin mobilbillet efter påstigning, havde han ikke forevist gyldig billet. Movia beklagede den dårlige oplevelse, som klageren havde haft i bussen, og oplyste, at de havde valgt at orientere lederen af kontrollørkorpset herom.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på bussen ved busstoppestedet Glyptoteket, hvorfra bussen afgik kl. 14:17:47, og at han først kl. 14:17:59 – tolv sekunder efter at bussen havde forladt stoppestedet – bestilte mobilbilletten i DOT-appen.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Selv om klageren modtog sin billet før kontrollen og således kunne forevise den for kontrollørerne, blev den ikke modtaget, før han steg på bussen, og billetten var derfor ikke gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes dog, at det er uhensigtsmæssigt, at der på kontrolafgiften som årsag står "ingen billet fremvist", idet der i en situation som den pågældende bør stå, at billetten er købt for sent.

Vedrørende klagerens anbringende om, at kontrollørerne opførte sig diskriminerende over for ham, bemærker ankenævnet, at Movia i førsteinstansbehandlingen har oplyst til klageren, at de har viderebragt oplysningerne om klagerens oplevelse af kontrolsituationen til lederen af kontrollørkorpset.

En endelig afgørelse af, om kontrollørerne har behandlet klageren diskriminerende, henhører under Ligebehandlingsnævnet, hvortil klageren henvises, hvis han ønsker at gå videre med dette spørgsmål.

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, 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Hej, jeg skriver angående en afgift jeg har fået, som blev udstedt den 18/6-2020 kl.14:23.

På afgiften står der, at årsagen var, at jeg ikke havde vist billet. Hvilke jeg rent faktisk gjorde, de beskyldte mig for, at jeg ikke havde betalt for billetten, og at jeg lige havde købt den. Da steg på bussen var det ved Tietgensgaden, før hovedbanegården. Min app gad ikke, at udfører betalingen da den sagde "ukendt fejl", jeg slettede appen og åbnede den op igen, hvor jeg så prøvede igen og den fungerede efter. Jeg kunne heller ikke købe en fysisk billet, da der var spærret ved chaufføren på grund af COVID-19. Jeg havde så min billet på mobil, da der kommer to kontrollører ind, jeg sad helt bagerst, der var heller ikke særlige mange i bussen, men idet de begge så mig kom de direkte begge hen til mig. For det første var det meget ubehageligt den måde de kom på, og da jeg har rødder fra et andet land og ser lidt anderledes ud, så jeg det som en generalisering, at de begge tænkte, at jeg ikke havde en billet da det er ret normalt som dreng af en anden

etnisk baggrund ikke har. Dette er meget diskriminerende. Den ene kontrollør (ID 72), han begynder "akhi", hvilket er et andet sprog nok arabisk, siger så til mig, at jeg bare skal acceptere det og siger, at han har en dårlig dag, dette er virkelig ikke professionelt arbejde og slet ikke en undskyldning, jeg havde min billet før de endda kom og viste dem billetten og så skriver de, at årsagen var, at jeg ikke havde vist den. Dette er forfalsket information og en kæmpe løgn. Den anden kontrollør begynder, så med at sige "eow eow" og være respektløs overfor mig. Han begynder med, at grine og synes at situationen jeg er i er sjov og nyder det. Igen dette er simpelthen uacceptabelt på grund af deres opførsel, men også at årsagen var løgn. Appen virkede ikke, det ikke fra min mobil, men selve appens skyld, jeg købte så billetten lige så snart den virkede. Dette er en klage og jeg betaler ikke afgiften, når jeg ved at kørte hele turen hjem med en gyldig mobilbillet og det kan ikke være rigtigt at jeg skal tjekkes om jeg har en gyldig billet men det skal andre passagere i bussen ikke."

Indklagede anfører følgende:

"

Med afsæt i de fælles landsdækkende rejseregler for køb af mobilbilletter fastholder Movia kontrolafgiften. Vi vedlægger tidligere korrespondance samt bilag.

Baggrund for kontrolafgiften

Movias billetsystem er baseret på princippet om selvbetjening.

Mobilbillet skal købes inden påstigningen. Det er kundens eget ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Klager har ikke fremvist en billet i kontrolsituationen, der bliver derfor udstedt en kontrolafgift. Klageren starter sin rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren rejser den 18-06-2020 med bus 2A. Der er kontrol i bussen kl. 14:17:39 den pågældende dag og kundens mobilbillet er først gennemført kl. 14:18:02. Det vil sige billetten er købt for sent.

Det er kundens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Såfremt en kunde ikke kan vise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forlangende, vil der blive udstedt en kontrolafgift.

Nedenstående er kontroltidspunktet:

Kontrollørens påstigning: kl. 14:17:39

Påstigning 18-06-2020 14:17:39
Udstedt dato/tid 18-06-2020 14:23:04

Nedenstående billet er fra DOT app: Billetten er gennemført kl. 14:18:02

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	18 Jun 2020 - 14:17:59
Gennemført	Betaling gennemført	18 Jun 2020 - 14:18:02
Gennemført	Download af billet bekræftet	18 Jun 2020 - 14:18:04
Gennemført	Billet åbnet	18 Jun 2020 - 14:18:07

Kunden skriver i sin indsigelse, at han starter sin rejse fra Tietgensgaden. Det er samme stoppested, hvor kontrolløren starter kontrol i bussen.

Der er kontrol i bussen fra stoppested: Glyptoteket

Stop nummer 1074
Stop Glyptoteket

Gyldenløvesgade	1	Furuborg St.
Vesterbrogade		Vester Farimagsgade
Bernstorffsgade		Rådhuspladsen St.
Tietgensgade		Hovudbanegården, Tivoli
Vindebrogade		Glyptoteket
		Stormbroen, Nationalmuseet
Børsgade		Gammel Strand St., Christiansborg
Torvegade		Børsen
Prinsessegade		Knippelsbro
		Christianshavn St.
Arsenaløen		Skt. Annæ Gade
old-Samsøes Allé		Bodenhoffs Plads
		Arsenaløen
		Gallionsvej
Operaen		Fabrikmestervej, Operaen
Refshalevej		Operaen
		Lynetten
		Refshaleøen

Nedenstående er kontrollørens notat fra den pågældende dag:

Ikke betalt

Ny besked

Hans billet er købt efter påstigning, virkede sur så har ikke taget til nr
Sagde at han havde net problemer og at han var stået på stoppet før os.



18-06-2020 14:30:56

Undersøgt sagen med support afdeling:

Vi har undersøgt sagen med support afdeling vedrørende DOT app, som bekræfter at der har ikke været problemer med DOT app den 18-06-2020.

Movia lægger i vores svar til Ankenævnet vægt på:

- At kundens mobilbillet er købt efter påstigning

Klager har ikke kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel. Hvis man ikke har gyldig billet, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Da det ikke er en betingelse for at udstede en kontrolafgift, at en passager bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, er kontrolafgiften korrekt udstedt. Movia finder ikke, at der har foreligget særlige omstændigheder der gør, at klageren skal fritages for at betale en kontrolafgift.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler gyldig fra 1. januar 2020

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 mulig. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. 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).

2.6. Kontrol af rejsehjemmel **Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol,** denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

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.** Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg har fået en mail fra jer, hvor der står at kontrolløren kom ind i bussen samme stoppested som mig som er (Tietgensgade). Og det er så ukorrekt kontrollørene steg først på ved Hovedbanegården, og jeg har en vidne til det hvis i tror jeg er forkert på den. Og jeg synes ikke at jeg skal betale kontrolafgiften fordi at situationen var meget kompliceret, jeg havde tænkt mig at gå ud da det ikke var muligt at købe billetten. Men det kunne jeg så ikke fordi buschaufføren bare lukkede dørene og kørte videre, og det var det var så der vi nåede til Hovedbanegården. og kontrolløren steg på og kom dirkede mod mig og ikke tjekkede andre passagere om de havde gyldig billet osv.”

Indklagede har ikke haft yderligere kommentarer til sagen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand