

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0146
- Klageren:** XX
2400 København NV
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun blev "lokke" ombord på bussen af kontrolløren, som var bekendt med, at hun ikke havde færdiggjort billetkøbet
- 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:

Den 12. juni 2020 om aftenen ankom klageren med bus fra Århus til Københavns Hovedbanegård, hvorfra hun skulle rejse videre med Movias buslinje 5C.

Ifølge klageren var hun i gang med at købe billet samtidig med, at hun løb for at komme med bussen, som hun så ankomme til stoppestedet. Hun har oplyst, at kontrolløren stod i døren og kunne se, at hun var ved at købe billet, og at han bad hende om at stige ombord, da bussen skulle til at køre.

Ved kontrol ombord på bussen blev klageren imidlertid pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at kunne forevise billet:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	001
Linje	5C
Køretejs nummer	1613
Stop nummer	10844
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Trip ID	
Påstigning	12-06-2020 20:36:34
Udstedt dato/tid	12-06-2020 20:39:07
Stået af	12-06-2020 20:46:56
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
Bemærkning	Steg på hovedbanen og købte billet foran mig Navn fødselsdato

Det fremgår af kontrolafgiften, at kontrollørerne gjorde klar til at stige på bussen kl. 20:36:34, og af data fra bussens GPS-log fremgår, at bussen afgang fra stoppestedet, Hovedbanegården/Tivoli, kl. 20:37:08:

Otto Mønstedts Plads	20:33	20:33:31	20:33:39	20:33:18	20:33:18
Polititorvet	20:34	20:34:07	20:34:33	20:33:53	20:34:32
Hovedbanegården, Tivoli	20:36	20:36:53	20:37:46	20:36:37	20:37:08
Rådhuspladsen St.	20:39	20:40:03	20:41:49	20:41:57	20:42:18
Teglårdstræde	20:40	20:44:37	20:44:44	20:45:06	20:45:06
Nørreport St.	20:43	20:46:29	20:47:10	20:45:51	20:46:17

Data fra DOT vedrørende klagerens kundehistorik viser, at klageren kl. 20:38:05 oprettede en brugerprofil i DOT-appen, men hun fik ikke købt billet i appen, før hun blev mødt af kontrollørerne:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	12. Jun 2020 - 20:38:05

Klageren anmodede den 17. juni 2020 Movia om at fratage kontrolafgiften og anførte som ovenfor, at kontrolløren havde bedt hende om at stige på bussen til trods for, at hun ikke havde fær diggjort billetkøbet, og derefter havde pålagt hende en kontrolafgift, så snart dørene lukkede.

Movia fastholdt den 21. juli 2020 kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først oprettede sin profil i DOT-appen, efter kontrollørerne steg på bussen, og efter bussen forlod stoppestedet. På baggrund af en høring af kontrollørerne, som afviste at have bedt klageren om at stige på bus sen eller at skynde sig, anførte Movia, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, da mobilbilletter skal købes og modtages før ombordstigning.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på bussen ved busstoppestedet Hovedbanegår den/Tivoli, hvorfra bussen afgik kl. 20:37:08, og at hun kl. 20:38:05 – næsten et minut efter at bussen havde forladt stoppestedet – oprettede en profil i DOT's billetapp. Hun købte imidlertid ikke en billet i appen.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Da klageren ikke havde oprettet sig i appen og købt billet, før hun steg på bussen, kunne hun ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens forklaring om, at hun var i gang med at købe billet, og at hun af kontrolløren blev bedt om at stige på bussen, kan efter ankenævnets opfattelse ikke lægges til grund, da kontrolløren har afvist at have bedt klageren om at stige på bussen, og da klageren først oprettede en kundeprofil i DOT-appen, efter hun var steget på bussen.

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.

RETSGRUNDLAG:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise 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:

” Drejer sig om det som fremgår af sags nr. Føler som kunde jeg bliver ‘ lokket ‘ ind i bussen af en irriteret kontrollør som mener jeg står i vejen ude på gaden, da jeg hopper ind trods for billetten på App’en ikke er færdig købt, hvilke kontrolløren er bekendt med inden.

Jeg vil lade retfærdigheden ske fyldest. Stiger da ikke ind i bussen når kontrolløren står i døren, Beder jo så om direkte og få en bøde, tænker ikke der er nogen det er så dumme.

Tænker ikke kontrollørens ord vægter højere end mit, mener det er en svinsk forretningsmetode, håber i vil objektivt på denne sag, det handler ikke om og ‘ slippe ‘ for bøden, men hvad der er ret og rimeligt.

Kontrolløren fortæller han har meddelt der kører en 5c om et øjeblik så havde jeg tid til og købe billetten hvilke er en lodret løgn.

Vedr App’en den fortæller kontrolløren ligeledes jeg først skulle installere, hvilke jeg kan dokumentere den har jeg haft i flere år.”

Indklagede anfører følgende:

”

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 12-06-2020 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at klageren ikke har fremvist billet ved kontrollørens forespørgsel.

Baggrund for kontrolafgiften

Kunder, der ikke på forlangende viser en gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift jf. de gældende landsdækkende rejseregler.

Klageren har ikke fremvist en billet i kontrolsituationen, der bliver derfor udstedt en kontrolafgift. Klageren starter sin rejse uden gyldig rejsehjemmel. Klageren er trods alt steget ombord i bussen uden en gyldig billet.

Vi har undersøgt sagen med kontrolløren

Kontrolløren har ikke incitament til at ”lokke” kunden i bussen. Kontrolløren er ikke provisionslønnat, hvorfor skulle kontrollørerne ”lokke” kunden i bussen.

Sagen har været til høring hos kontrolløren og han kan godt huske episoden" Jeg kan tydeligt huske episoden. Jeg steg ind af fordøren og mødte hende i bagerste del af bussen, da hun var ved at tænde sin app og købe en billet. Jeg har ikke bedt hen om at stige på bussen, skynde sig eller andet. Jeg informerede hende tvært imod om, at 5C kører hele tiden."

Kontrollørerne stiger på ved fordøren og møder kunden ved bagdøren. Billetten skal være købt inden påstigning. Man starter ikke rejsen før man har modtaget billetten.

DOT APP:

Ifølge DOT app har kunden slet ikke købt en billet, men har kun oprettet sig på DOT app.

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Likert Af	Tidspunkt
● Gennemført	Kundeoprettet			Kunden	17 Jun 2020 20:38:05

Der er kontrol i bussen kl. 20:36:34. Bussen køre fra stoppested Hovedbanegården, Tivoli kl. 20:37:08. Kunden starter med at oprette sig i DOT app den pågældende dag kl. 20:38:05, det vil sige først når bussen har forladt stoppestedet, hvilket er for sent.

Movias kommentarer og afgørelse

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring visning af gyldig billet er meget klare. Movia forholder sig ikke til, om den manglende visning skyldes bevidst snyd, forglemmelse eller andet.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. En kontrolafgift ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men om man kan vise gyldig billet i kontrolsituationen.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

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 muligt.

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Kan undre mig meget over den kontrollør netop kan huske den givne sag, tænker der er mange sager om dagen, og tænker ikke kontrollørerne kan skelne ud fra de forskellige sager, lyder meget usandsynligt. ”lokkemetoden” eller hvad den kaldes det var hvad der skete og er ikke rimeligt, dette handler ikke om det er ” ærgerligt ” og få en kontrolafgift men om hvad der er ret og rimeligt, og kontrolløren ikke skal fremstå som ” en smart guy “ det er min som kunde og andre medpassagerer som jeg talte med efter opfattelse af vedkommende, fik desværre ikke kontakt oplysninger på de andre passagerer. Har ikke mere til den givne sag, hvis kontrollørens udsagn vægter højere er sagen jo afgjort, mener stadig det er en ” ulækker “ måde og agere på fra Movia’s side. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand