

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0220
- Klageren:** XX
2800 Lyngby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende rejsehjemmel – klageren forsøgte at købe en sms-billet, men systemet forstod ikke hans besked
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han angav stoppestednavnet, som det stod skrevet på skiltet ved stoppestedet
- 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 12. marts 2021 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 19. september 2020 skulle klageren rejse med Movias buslinje 150S fra stoppestedet Rævehøjvej, DTU til Hørsholm. Forinden forsøgte han tre gange henholdsvis kl. 18:58:36, kl. 18:59:27 og kl. 19:01:07 at købe en sms-billet, men ved hvert forsøg fik han besked retur fra Unwire, som leverer mobilbilletter, om at systemet ikke forstod hans sms:

Udskrift fra Unwire:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 18:58:36	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU
19. september 2020, 18:58:36	Annulleret grundet ugyldigt keyword. Ukendt SMS syntax		
19. september 2020, 18:58:36	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT
19. september 2020, 18:58:46	Info besked modtaget	→	

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 18:59:27	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU 3
19. september 2020, 18:59:27	Annulleret grundet ugyldigt keyword. Ukendt besked modtaget fra kunden. Billetsystemet kunne ikke genkende den pågældende bestilling.		
19. september 2020, 18:59:27	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 19:01:07	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU 3
19. september 2020, 19:01:07	Annulleret grundet ugyldigt keyword. Ukendt besked modtaget fra kunden. Billetsystemet kunne ikke genkende den pågældende bestilling.		
19. september 2020, 19:01:07	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT
19. september 2020, 19:01:14	Info besked modtaget	→	

Klagerens indtastning:

Rævehøjvej DTU 3

Besked fra Unwire:

Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT

For at afgive korrekt bestilling af sms-billetten skulle klageren have tilføjet et komma efter Rævehøjvej og således have skrevet: "Rævehøjvej, DTU 3". Alternativt kunne han have angivet startzonen, som var zone 51, og skrevet således: "51 3". Nederst på stoppestedsskiltet fremgik følgende informationen om sms-billetter:

Rævehøjvej, DTU

Zone 51, stoppested nr. 6026

Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6026" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på dinoeffentligetransport.dk/stoppested eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På dinoeffentligetransport.dk finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på dinoeffentligetransport.dk kan du læse mere.

DOT Kundeservice 70 15 70 00

When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 6026" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on dinoeffentligetransport.dk/stoppested. If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. '1 2 v' for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On dinoeffentligetransport.dk you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on dinoeffentligetransport.dk. Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on dinoeffentligetransport.dk under 'Rejsegaranti'.

DOT customer service +45 70 15 70 00

Du betaler almindelig data-takst ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

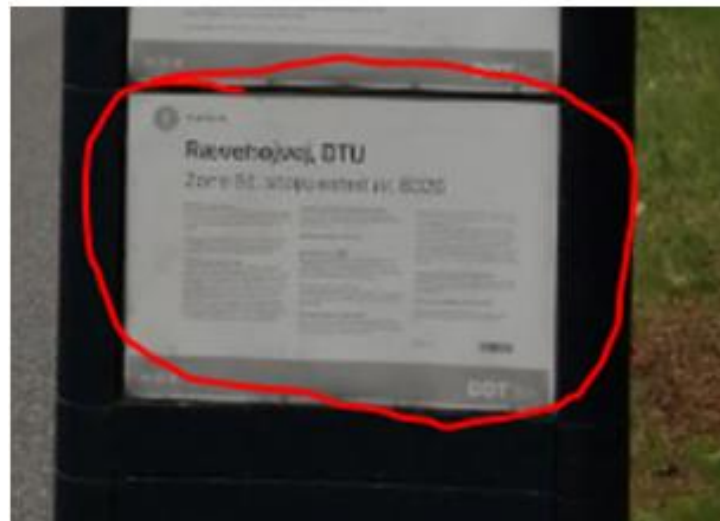
08.08.20



Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På dinoeffentligetransport.dk finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

Her stod stoppestedetsnavnet skrevet med et komma efter Rævehøjvej. Klageren kiggede imidlertid allerøverst på stoppestedsskiltet, hvor han så stoppestedetsnavnet angivet uden et komma efter Rævehøjvej:



Ifølge klageren troede han, at en fejl i systemet var årsag til, at hans billetbestilling ikke kunne gennemføres, og han valgte derfor at stige på bussen, som afgik fra stoppestedet kl. 19:01:50.

Ca. 14 minutter senere steg kontrolløreren på bussen ved Hørsholm Midtpunkt i zone 70, og da klageren ikke kunne forevise en gyldig billet, blev han kl. 19:17:54 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	070
Linje	150S
Køretøjs nummer	1176
Stop nummer	6033
Stop	Hørsholm Midtpunkt
Trip ID	
Påstigning	19-09-2020 19:15:37
Udstedt dato/tid	19-09-2020 19:17:54
Stået af	19-09-2020 19:19:23
Passager tal	7
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Chauffør har forespurgt kunde Chauffør har forespurgt kunde	Nej
Chauffør har forespurgt kunde Chauffør har forespurgt kunde	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet fremvist

Den 21. september 2020 anmodede klageren Movia om at fratage kontrolafgiften og begrundede dette med, at det var Movias mobilbillettjeneste, som ikke havde virket, idet han gentagne gange havde forsøgt at købe en sms-billet.

Movia fastholdt den 13. oktober 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at bestillingen var fejlet som følge af klagerens forkerte indtastning af stoppestednavnet, samt at han kunne have angivet startzonen, således som han fik oplyst i sms'en fra bestillingssystemet. Endvidere kunne han have købt billet på anden vis, fx via DOT-appen, og han kunne have spurgt chaufføren til råds, da han steg på bussen. Movia vurderede derfor, at der ikke havde været særlige omstændigheder, der havde fritaget klageren for at fremvise en gyldig billet, hvorfor kontrolafgiften var korrekt udstedt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler bærer passageren ansvaret for, at mobilbilletten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

Ved kontrollen den 19. september 2020 kunne klageren ikke forevise en gyldig billet, fordi hans bestilling af en sms-billet var fejlet og derfor ikke modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at stoppestednavnet stod angivet uden komma øverst på stoppestedsskiltet, kan efter ankenævnets opfattelse i den konkrete sag ikke ændre herpå.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren modtog besked fra bestillingssystemet om, at hans sms'er ikke kunne forstås, og at han skulle indtaste startzone og antal zoner. Startzonen (51) var oplyst på stoppestedsskiltet, hvor der også fandtes en vejledning, og klageren kunne derfor som anvist have forsøgt at bestille sms-billetten ved at indtaste startzonen i stedet for stoppestednavnet.

Ankenævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ved påstigning vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, at han efter det oplyste ikke spurgte chaufføren til råds, og at han opholdt sig i bussen 14 minutter uden at udfolde yderligere bestræbelser på at skaffe gyldig rejsehjemmel.

På denne baggrund finder ankenævnet, at klageren ikke kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet finder det dog uhensigtsmæssigt, at SMS-billetsystemet ikke kan forstå en bestilling, som afgives uden komma, hvor der skulle have været et komma. Det anbefales derfor, hvis SMS-billetsystemet ikke kan programmeres til at forstå begge indtastninger, at kommaet helt fjernes.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikselskaber § 29 fremgår trafikselskabernes 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 udstedelse af 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.

Fra DOT's hjemmeside om køb af sms-billet:

”

Sådan bestiller du en SMS-billet (kun 1-8 zoner)

1. Send en SMS til 1415 med følgende information:

- Startzone, station eller stoppested
- Antal zoner
- Billettype (voksen, barn, tilkøbsbillet, cykel - eller v, b, t, c). *Hvis du ikke angiver billettype, går vi automatisk ud fra, at du ønsker en voksenbillet.*

2. Du modtager nu en SMS, der viser din bestilling. Dette er ikke din billet. Besvar denne SMS med "Ja" inden for 1 minut for at gennemføre købet.

3. Du modtager nu selve billetten i en ny SMS.

Husk! Billetten er først gyldig, når du har modtaget den på mobilen.

...

Eksempler på SMS-billet bestilling:

Voksenbillet til 2 zoner fra Kongens Nytorv: "**Kongens Nytorv 2 v**" eller "**1 2**"

Voksenbillet til 3 zoner fra Nørreport station: "**Nørreport st. 3 voksen**" eller "**1 3**"

Du kan også vælge at skrive din bestilling i almindeligt sprog, hvis du er mere fortrolig med det:

Voksenbillet til 3 zoner fra Forum station: "**Fra Forum st. til 3 zoner**"

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg ville tage bussen fra Rævehøjvej DTU til Hørsholm, for at komme hjem. Da jeg skal købe min mobilbillet skriver jeg busstoppestedets navn og antal zoner til 1415, men deres bot svarer at den ikke forstår min besked. Jeg gentager processen, men uden held. Jeg tænker der må være noget i vejen med deres service, og at det reelt set ikke kan være min fejl. Derfor beslutter jeg mig for at tage bussen med bevis i min tlf. på at deres system ikke virker. Da jeg når til Hørsholm stiger en billetkontrollør ombord, og jeg må forklare hvorfor jeg ikke har en billet. Kontrolløren virker hjælpsom og kigger på de beskeder jeg har sendt til mobilbillet som forgæves ikke ville sælge mig en billet. Han spørger om han må se noget legitimation, hvilket jeg ikke tænker videre over. Da han har set mit kørekort og trykket lidt på sin skærm printer han en seddel ud og giver den til mig og siger, "Da du ikke er i stand til at vise en gyldig billet i bussen må jeg desværre give dig en kontrolafgift".

Jeg tager hjem og skriver en klage til Movia, som de efter et par uger svarer på. De påstår at jeg skrev navnet på stoppestedet forkert ind. Jeg har siden været nede ved stoppestedet, og set at jeg skrev præcist det stoppestedet hedder, "Rævehøjvej DTU", jævnfør stoppestedets skilt, ind i min besked til 1415. Movia giver ikke mulighed for yderligere korrespondance, og derfor skriver jeg nu til jer.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er udstedt med rette.

Baggrund for kontrolafgiften

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik.

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

En kunde skal have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende. Kan en gyldig billet ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal vises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Movias kommentarer og afgørelse

Kontrollørerne stiger om bord linje 150S ved stoppestedet Hørsholm Midtpunkt den 19. september kl. 19:15:37. Ved den efterfølgende billetkontrol kan klager ikke fremvise en gyldig billet og der bliver udstedt en kontrolafgift.

Movia modtager en indsigelse den 21. september. I sin indsigelse oplyser klager, at han ikke kan bestille en SMS-billet eftersom servicen ikke virker:

”Hej DOT, Jeg forsøgte at købe en billet ved at sende en SMS til 1415, da mit rejsekort var blevet tomt. Jeres SMS-bot virkede ikke gentagende gange, og jeg måtte hoppe på for at komme hjem, jeg kunne jo ikke sove på busstoppestedet. Jeg har vedlagt dokumentation for dette. Da jeg ankommer til Hørsholm kommer en kontrollør og giver mig en bøde. Jeg mener ikke, at det kan være rimligt, at jeg som storkunde af jeres busser, s-toge og andet transport skal blive hakket sådan på, når det var jeres mobilservice som ikke virkede”

Vi har undersøgt sagen nærmere og kan se, at klager har forsøgt købe en billet kl. 18:58:36, kl. 18:59:27 og kl.19:01:07. I alle tre tilfælde har købet ikke kunnet gennemføres og i alle tre tilfælde har klager fået beskeden:

Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT

Kl. 18:58:36

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 18:58:36	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU
19. september 2020, 18:58:36	Annuleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt SMS syntax		
19. september 2020, 18:58:36	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT
19. september 2020, 18:58:46	Info besked modtaget	→	

Kl. 18:59:27

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 18:59:27	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU 3
19. september 2020, 18:59:27	Annulleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt besked modtaget fra kunden. Billetsystemet kunne ikke genkende den pågældende bestilling.		
19. september 2020, 18:59:27	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT

Kl. 19:01:07

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. september 2020, 19:01:07	Billet bestilt	←	Rævehøjvej DTU 3
19. september 2020, 19:01:07	Annulleret grundet ugyldigt keyword: Ukendt besked modtaget fra kunden. Billetsystemet kunne ikke genkende den pågældende bestilling.		
19. september 2020, 19:01:07	Info besked sendt	→	Vi kan ikke forstå din sms. Skriv startzone, antal zoner (fra 2 til 8). Fx 01 2, eller gå på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms og få hjælp. Mvh. DOT
19. september 2020, 19:01:14	Info besked modtaget	→	

Klager kunne have skrevet "Rævehøjvej, (komma) DTU" eller "51 (startzone) 3".

Det er samtidig muligt at købe en billet via www.dinoffentligetransport.dk, via app'en DOT Billetter samt DSB app og via www.rejseplanen.dk eller rejseplanens app.

Hvis man trykker på linket i fejlbeskeden "Vi kan ikke forstå din sms.." kommer man direkte ind på en købs-side.

I sin indsigelse angiver klager stoppestedet Rævehøjvej, DTU som start på sin rejse.

Bussen forlader stoppestedet Rævehøjvej, DTU kl. 19:01:50 jf. bussens GPS og ankommer til Hørsholm Midtpunkt, hvor kontrollørerne stiger om bord, kl. 19:15:13. Klager har derfor befundet sig i bussen i ca. 14 min. uden gyldig rejsehjemmel.

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6026	Rævehøjvej, DTU	18:58	19:01:37	19:01:52	19:01:23	19:01:50	19:01:55	Realtid	1176	1	230	27
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6027	Lundtofteparken	18:59	19:02:56	19:03:05	19:02:53	19:03:04	19:03:10	Realtid	1176	1	244	11
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	479	Nærum St.	19:02	19:05:08	19:05:24	19:05:03	19:05:26	19:05:32	Realtid	1176	1	206	23
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6028	Gl. Holte, Øverødvej	19:04	19:08:39	19:08:48	19:07:28	19:07:28	19:07:30	Realtid	1176	1	208	0
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6351	Ubberødvej	19:09	19:11:09	19:11:16	19:11:05	19:11:05	19:11:07	Realtid	1176	1	125	0
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6029	Dr. Neergaards Vej	19:10	19:12:35	19:12:36	19:12:12	19:12:12	19:12:14	Realtid	1176	1	132	0
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6030	Venlighedsvej	19:11	19:14:22	19:14:29	19:13:14	19:13:18	19:13:31	Realtid	1176	1	138	4
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6032	Hovedgaden	19:12	19:15:09	19:15:17	19:14:26	19:14:26	19:14:27	Realtid	1176	1	146	0
150S	165	Nørreport St.	Kokkedal St.	6033	Hørsholm Midtpunkt	19:13	19:15:35	19:15:47	19:15:13	19:16:14	19:16:23	Realtid	1176	1	194	61

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om en kunde har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at klager har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering.

Eftersom klager modtager beskeden "Vi kan ikke forstå din sms..." skyldtes klagers egen ukorrekte indtastning af stoppestedet, klager starter sin rejse fra, finder Movia, at ansvaret for at han ikke inden påstigning havde modtaget en gyldig mobilbillet på sin telefon beror på klagers egne forhold og ikke forhold hos Movia eller Unwire, som er leverandør af SMS-tjenesten.

Det fremgår af de gældende rejseregler for omhandlende køb af sms-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

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).

Movia finder, at kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig billet er pålagt med rette samt der ikke har foreligget særlige omstændigheder, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Movia fastholder kontrolafgiften og gør gældende, at

- Klager stiger på bussen velvidende han ikke har gyldig billet
- Det beror på klagers egne forhold, at han ikke har tanket sit rejsekort op
- Det beror på klagers egne forhold, at ikke kan købe en billet
- Klager tager ikke kontakt til chaufføren
- Bussen standser ved Nærum St., hvor klager har mulighed for at stige af og købe en billet i en automat.
- Klager befinder sig i bussen i næsten 14 minutter uden gyldig billet og må derfor bære risikoen for en kontrolafgift."

Hertil har klageren bemærket:

" Stoppestedet med navnet "Rævehøjvej DTU" har jeg vedhæftet et billede af, hvor jeg med rød cirkel og pil har indikeret hvad stoppestedets navn er. Jeg havde altså ingen mulighed for at vide hvad der ellers skulle stå i SMS'en. Min indtastning er tydeligvis korrekt jævnfør trafikvirksomhedens skiltning."

Hertil har indklagede svaret:

" Movia har ingen yderlige kommentarer og fastholder kontrolafgiften.

Vedhæftet finder I en kopi af opslaget, der hænger på stoppestedet, som kan ses på det indsendte billede. På opslaget, hvor "Rævehøjvej, DTU" fremgår, findes en bestillingsvejledning til SMS-billet."

Hvortil klageren har bemærket:

" Jeg har været nede forbi busstoppestedet, og kan melde at der i bestillingsvejledning til SMS-billet står følgende,


"Se Startzonen for dit stoppested øverst på tavlen"

Øverst på tavlen står der busstoppestedets navn er Rævehøjvej DTU."

Hertil har indklagede har afslutningsvis kommenteret:

" Øverst i opslaget eller tavlen, samme sted som bestillingsvejledningen, fremgår zonenumret samt navnet på stoppestedet. Øverst på stoppestedstanderen fremgår stoppestednavnet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved