

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0005
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. efterfølgende nedsat til 125 kr. grundet manglende forevisning af mobilpendlerkort ved kontrollen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var problemer med DSB-appen
- 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 den nedsatte kontrolafgift på 125 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 rejste den 14. december 2020 med Movias buslinje 5C, da der kl. 13:03 var kontrol i busen. Han oplyste, at han havde et mobilpendlerkort i DSB-appen, men i kontrolsituationen oplevede han problemer med appen, hvorfor han ikke kunne forevise pendlerkortet. Ifølge klageren foreviste han en e-mailbekræftelse for sit køb af pendlerkortet, som kontrolløren imidlertid ikke ville acceptere som gyldig rejsehjemmel, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Zone	002
Linje	5c
Køretøjs nummer	1610
Stop nummer	0000
Stop	steffansgade
Trip ID	
Påstigning	14-12-2020 13:03:30
Udstedt dato/tid	14-12-2020 13:06:17
Stået af	14-12-2020 13:06:56
Passager tal	8
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	Andet
Bemærkning	Kunden siger han har et pendlerkort på DSB app men han kunne ikke fremvise den

Den 18. december 2020 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han havde købt et mobilpendlerkort kl. 08:48 samme dag, som kontrollen fandt sted, men at DSB-appen ikke havde virket ved kontrollen.

Movia bad klageren om at indsende en kopi af pendlerkortet, hvilket klageren gjorde den 5. januar 2021. Movia nedsatte samme dag kontrolafgiften til 125 kr. efter reglen om glemt pendlerkort.

Klageren anmodede herefter Movia om at frafalde kontrolafgiften helt, hvilket han begrundede med, at det ikke var hans skyld, at appen ikke havde virket, og at han ved kontrollen havde forevist en kvittering for pendlerkortet.

Movia fastholdt imidlertid den nedsatte kontrolafgift med henvisning til, at det var klagerens eget ansvar at kunne forevise en gyldig billet ved kontrollen.

Movia har oplyst under den efterfølgende ankenævns sag, at der ikke blev indrapporteret eller registreret tekniske problemer med DSB-appen den pågældende dag:

” Movia modtager en rapport når der registreres et problem eller en fejl. Det kan både dreje sig om Rejsekortsystemerne, problemer hos salgsstederne og med de forskellige apps, osv.

Vedhæftet finder I et eksempel fra den 24.02.2021 på en fejlrapportering, som bl.a. omhandler DSB app.

Den pågældende dag og tidspunkt for kontrolafgiftens udstedelse den 14.12.2020 har vi ikke modtaget en rapport eller anden besked.

Vi har på Ankenævnets foranledning bedt DSB om at af- eller bekræfte, hvorvidt der er konstateret fejl i app'en den pågældende dag.

DSB svarer:

- ”DSB kan bekræft at der den 14.12.2020 var problemer med DSB app i tidsrummet 19:35 -21:37

- *Kunder oplever i øjeblikket problemer ved køb/ anvendelse af billet/kort i DSB app/ DSB Netbutik. Møder du kunder, der er ramt af ovenstående kan du sælge en billet fra BILL hvis muligt. Udstedelse af EKA, til kunder ramt af ovenstående, er pt. suspenderet. Der udsendes ny besked, når du igen må udstede EKA.”*

Kontrolafgiften udstedes kl. 13:06:17 og er således ikke berørt af ovenstående meddelelse. Hvis man som kunde oplever problemer med app'en kan det skyldes andre faktorer som for eksempel dårlig mobildækning, netværksfejl, lokalitetstjenesten fejler/er slukket osv.

Vi har efterfølgende nævnt overfor DSB, at vi ikke har modtaget en fejl-rapport for den pågældende dag.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilprodukter under hele rejsen skal kunne kontrolleres af kontrolpersonalet, f.eks. ved scanning.

Ved kontrollen den 14. december 2020 kunne klageren ikke forevise sit pendlerkort i DSB-appen, men foreviste en kvittering for køb af pendlerkortet.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Efter klagerens henvendelse til Movia blev kontrolafgiften nedsat til 125 kr. efter reglen om glemt pendlerkort.

Klageren har anført, at DSB-appen ikke virkede, men har ikke nærmere redegjort for, hvad problemet var. På baggrund af de af Movia indhentede oplysninger fra DSB, om at der ikke blev registreret tekniske problemer med DSB-appen i det pågældende tidsrum den 14. december 2020, finder ankenævnet det ikke godtgjort, at klagerens manglende forevisning af pendlerkortet skyldtes problemer med appen, som DSB/Movia var ansvarlige for.

Ankenævnet finder herefter, at Movia har været berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift.

RETSGRUNDLAG:

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

I de fælles landsdækkende rejseregler fremgår hjemmelen til at udstede kontrolafgifter. Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

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. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. 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).

...

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”I took bus husam trov to København than they control me Near norrbro that time my aap was not working and I show them my email but they control Me its not my mistake and they are saying you have to pay and they will reduce some amount but I'm not agree so please give me justice”

Indklagede anfører følgende:

”Based on the joint national travel regulations Movia maintains the inspection fee.

Background

A valid ticket is a customer's documentation of the right to be transported in public transport. According to the principle of self-service it is the passenger's own responsibility to have a valid ticket and to be able to present it at the inspector's request.

A mobile commuter card is a prepaid card that gives the right to unlimited travel in the selected area at a fixed price. The mobile commuter card is a personal card and may only be used by the person to whom it is issued. The validity of a mobile commuter card ranges from 30 to 60 days.

It must be possible to check the validity of the mobile commuter card throughout the journey by the ticket inspector. A customer who does not show a valid ticket upon the ticket inspectors request must pay a control fee according to the joint national travel regulations.

Customers who do have a valid personal commuter pass, but who cannot present it for inspection, may have the inspection fee reduced to 125 kr. according to the joint national travel regulations.

Comments and decision

The ticket inspectors enters bus line 5C at bus stop Stefansgade on 14.12.2020 at 13:03:30 and begin a ticket inspection.

The customer, who is already in the bus, fail to show a valid ticket and is issued a control fee.

The ticket inspector makes a note during inspection:

Bemærkning	Kunden siger han har et pendlerkort på DSB app men han kunne ikke fremvise den
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------

On 18.12.2020 Movia receives a complaint. Complainant writes:

"8.48 morning the problem was that time my dsb aap was not working or maybe Internet connection they charge me 750 kr"

There has not been reported nor recorded any malfunction in the app on 14.12.2020. It must therefore be due to the customer's own circumstances that he cannot produce a valid ticket upon the ticket inspectors request - for example, a lack of internet connection or the telephone settings.

The bus driver does not perform ticket inspection but only perform random checks and it is the passengers own responsibility to make sure that the ticket inspector can validate his or hers ticket and therefore be able to show a valid ticket.

Complainant could not show a valid ticket upon request and the fare evasion ticket has been correctly issued.

Movia maintains the control fee and the subsequent reduction to 125 kr."

Hertil har klageren bemærket:

"If they reduce 125 kr they told before but I'm not agree for it because I have a ticket why should I pay for its that why I come to you want justice."

Hertil har indklagede bemærket:

“The customer did not show a valid ticket upon request and the control fee is properly issued. Movia maintains the control fee and the subsequent reduction and has no further comments.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand