

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0076
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af sms-billet efter påstigning og klage over kontrollørens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at kontrolløren lovende ham, at afgiften ville blive annulleret, fordi han er fra Jylland og ikke kendte reglerne
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttrun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der 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 26. maj 2021 med Movias buslinje 6A fra stoppestedet Bispebjerg st. Ved det efterfølgende stoppested, Lygten, steg kontrollører ombord kl. 16:47:04. Klageren foreviste følgende sms-billet:



Ifølge klageren indrømmede han over for kontrolløren, at han havde købt billetten efter, at han var steget ombord på bussen, og han blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har noteret følgende på kontrolafgiften:

”

Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Han siger selv han har købt den i bussen

”

Klageren anmodede samme dag Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte til støtte herfor:

”

LINJENUMMER: 6A
 STOPPESTED: Bispebjerg station
 EVT. REJSEKORTNUMMER:
 HVAD SKETE DER?: Jeg er fra Jylland og jeg plejer altid at købe en billet lige så snart at jeg får sat mig ned i bussen. Har aldrig vidst dette før og har altid købt billet på SMS uden problemer. Billetten er købt 16.45 og kontrolløren stiger på 16.47 altså et stop efter at jeg steg på. Han sagde at jeg skulle skrive en klage og så havde han skrevet i kommentaren at jeg ikke ville få en bøde, fordi at jeg ikke vidste det og fordi at jeg var fra Jylland. Jeg har endda screenshot at min billetkøb.

”

Movia fastholdt den 14. juni 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet og anførte, at klageren den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke havde fremvist en gyldig billet, da sms-billetten var bestilt efter påstigning.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren købte sin sms-billet efter påstigning, idet klageren selv har oplyst dette.

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 bestilt og modtaget, før han steg på bussen, og billetten var derfor ikke gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund som anført af klageren, at kontrolløren lovede ham, at kontrolafgiften ville blive annulleret, når han skrev til Movia, at han var fra Jylland og ikke kendte reglerne om køb af mobilbilletter. Det bemærkes i denne forbindelse, at de landsdækkende rejseregler også gælder i Jylland.

Ankenævnet bemærker endvidere, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at 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.

For så vidt angår den del af klagen, som vedrører kontrollørernes adfærd, bemærker ankenævnet, at Movia har videresendt klagen til den ansvarlige leder for kontrollørkorpset. Klagerens anbringende om, at kontrolløren "smørrede" ham, kan imidlertid ikke føre til et andet resultat vedrørende kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

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

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på

kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Klagen drejer sig om mobilbillet som jeg indrømmede overfor kontrolløren at den var købt efter påstigning. Men det er personale adfærd. Han kommer hen til mig, sætter sig ved siden af. Han havde en ny kollega med på arbejde. Vi sidder og snakker, og jeg spørger om det virkelig er rigtig at jeg fik en bøde.. ja det var det desværre, men jeg skulle bare lade vær med at betale den, for han skrev i kommentaren at jeg var fra Jylland og ikke vidste til fejlen. Han lovede mig at jeg ikke ville få en bøde, hvis jeg sagde at jeg var fra Jylland og ikke kendte til det.. og jeg troede virkelig på ham, så jeg takkede ham. Det eneste jeg bare skulle huske at sige, var at jeg var fra Jylland og ikke kendte til at man skulle købe en billet inden.. det er fandme ikke i orden.. han smørrede mig fuldstændig. Jeg kan sagtens huske hvordan han så ud og hans kollega. Mellemøstlig udseende og hans kollega mørk i huen. Kollegaen havde en idé omkring hvad der skete, men han sagde ikke noget...

Jeg acceptere min fejl, at jeg ikke havde bestilt billetten inden, men den måde jeg bliver behandlet på af en af deres medarbejder det er ikke i orden.."

Indklagede anfører følgende:

" Baggrund for kontrolafgiften

Klager har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, hvilket klager selv oplyser i sin indsigelse til Ankenævnet:

"Klagen drejer sig om mobilbillet som jeg indrømmede overfor kontrolløren at den var købt efter påstigning" samt "Jeg acceptere min fejl, at jeg ikke havde bestilt billetten inden"

Klager skriver samtidig **"Men det er personale adfærd"**.

Vi går derfor ud fra, at det handler om selve kontrolsituationen og ikke om kontrolafgiften.

Vores kontrollører oplyser aldrig til en kunde, at en kontrolafgift vil blive annulleret ved efterfølgende henvendelse. Hvis der er tvivl om en afgift er berettiget, vil den ikke blive udstedt og kontrolløren vil i stedet vejlede passageren.

Når en afgift bliver udstedt, vil kontrolløren samtidig give passageren en klagevejledning. Det bliver her oplyst, at en kontrolafgift **kan** frafaldes

Eftersom de fælles rejseregler – heriblandt reglerne om køb af mobilbilletter - er landsdækkende, har kontrolløren ingen grund til at fortælle klager, at afgiften vil blive frafaldet fordi klager er fra Jylland.

Klager oplyser i øvrigt ikke i hvor lang tid, han har boet på Sjælland/i København. Vi kan dog se, at der er foretaget 98 bestillinger af SMS-billet siden den 09.07.2020 på det oplyste telefonnummer og klager må derfor betragtes som en erfaren bruger.

Oversigt fra Unwire over billetkøb:

Total: 98

Når man bestiller en billet, bliver det oplyst, at man ikke skal starte rejsen før man har modtaget billetten:

Handling	Retning	Tekst
Billet bestilt	←	2,2
Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
Validerings SMS modtaget	→	
Billet venter	←	Ja

Vores kontrollører bestræber sig på at opføre sig høfligt og professionelt i en kontrolsituation. Vi beklager derfor, hvis klager har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen.

Klagers henvendelse er sendt videre til den ansvarlige leder for kontrollørkorpset, der vil tage den med i evalueringen af billetkontrollen i busserne.

Afgørelse og kommentarer

På baggrund af samlet vurdering af sagen fastholder Movia kontrolafgiften på 750 kr.”

Klageren har fastholdt sin forklaring.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand