

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0062
- Klageren:** XX
6760 Ribe
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på telefonen inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun og veninden viste telefonen til chaufføren og fortalte ham, at de var i færd med at købe mobilbilletter, hvilket chaufføren reagerede på ved at vinke dem videre. Bagefter ville chaufføren ikke stå ved det
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 31. januar 2024 sammen med en veninde med buslinje 6A fra Bispebjerg st. kl. 17:29:24. Der befandt sig allerede kontrollører ombord, som observerede, at veninderne var siddende i bussen i færd med at bestille mobilbilletter, da kontrolløren henvendte sig til dem. De sagde, at chaufføren havde givet dem lov til at køre med, hvorfor kontrolløren henvendte sig til chaufføren, der ikke ville vedkende sig dette. Veninderne blev herefter hver pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Klagerens kontrolafgift blev udstedt kl. 17:34:33 og tog 40 sekunder at udstede.

Den elektroniske kontrolafgift udfyldt af kontrolløren og sendt til Movia:

Zone	002
Linje	6A
Bus nummer (Gåseddel)	3044
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	337
Stop	Bispebjerg Parkalle
Påstigning	31-01-2024 17:21:54
Udstedt dato/tid	31-01-2024 17:34:33
Stået af	31-01-2024 17:35:55
Passager tal	27
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	
Id forevist	Kørekort
Tidsforbrug	0m 40s

Kontrollørens notat:

Kunden var ved at købe billet på mobilen, da min kollega kom op til hende. Kd sagde, at de havde spurgt chaufføren, og fået lov til at købe det inde i bussen. Kd sad ned, og havde ikke købt billet endnu, da min kollega kom. Min kollega spurgte chaufføren, som sagde, at han ikke havde givet dem lov.		31-01-2024 17:45:37
---	---	---------------------

Efterfølgende klagede begge veninder til Movia over kontrolafgiften, og da Movia fastholdt dem, betalte klagerens veninde sin afgift.

Klagerens udfyldte klageformularen til Movia således:

Klagers henvendelse den 31.01.2024

Buslinje: 6A

Hvor steg du på bussen?: Bispebjerg station

Hvor steg du af bussen?: Nørreport

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Ja (beskriv nedenfor)

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Bussen ankom i det vi var ved at købe billet via DOT appen.

Vi stiger på bussen via den forreste dør og siger til buschaufføren at vi er ved at købe billet på DOT og viser ham telefonen. Han nikker og vinker os videre og vi sidder os ned med det samme for at gøre billetprocessen færdig. Kontrolløren var ved os med det samme bussen kørte, men vi forklarede samtalen med chaufføren og viste ham at vi var ved at købe billet. Kontrolløren snakkede med chaufføren men oplyste bagefter at chaufføren ikke har ansvar for at tjekke billetter og at vi ville få udstedt en kontrolafgift. Passageren bagved os bekræftede på det her tidspunkt vores forklaring overfor kontrolløren og at det var tydeligt for hende at vi ikke var ude på at snyde. Kontrolløren ståede fast på afgiften med den forklaring at buschaufføren ikke har ansvar for at kontrollere billetter. Det er første gang jeg tager bus i København, og jeg kan på ingen måde vide at den der faktisk styrer bussen, ikke har beføjelse til at godkende vores påstigning under de beskrevne forhold. Som minimum burde chaufføren have gjort os opmærksomme på at vi risikerede at få en kontrolafgift hvis ikke billetprocessen var gennemført inden påstigning. Jeg håber derfor at denne kontrolafgift kan annulleres."

Movia sendte derpå sagen i høring hos busoperatøren med følgende spørgsmål:

"Høring af chauffør vedrørende kontrolafgift 2401[xxx].

Dato/tidspunkt: 31-01-2024 17:21:54

Linje: 6A

Stop: Bispebjerg Parkalle.

Køretøjsnummer: 3044

Retning: Mod Nørreport

Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

To kvinder på 43 og 45 stiger på bussen ved Bispebjerg. De siger, at de var ved at bestille billet på dot appen, da de steg på, og at chaufføren gav dem lov til at gennemføre købet på bussen.

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Huskerne du kvinderne?

- Gav du dem lov til at modtage billetterne på bussen?
- Advarede du dem om rejsereglerne og at det var på eget ansvar? ”

Operatøren svarede efter at have hørt chaufføren:

”Kunderne steg på ved Bispebjerg St., ikke Bispebjerg Parkalle.

De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at informere om noget som helst. Det må stå for egen regning.

Chf. kan ikke sidde og råbe ned igennem bussen om at det er på eget ansvar når kunderne selv har travlt med at komme videre. Dette er verificeret af video fra bussen.”

Movia fastholdt derefter kontrolafgiften, idet de skrev følgende til klageren:

”Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Din mobilbillet skal være modtaget, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.”

Høringssvar fra chaufføren:

Vi har snakket med chaufføren, der har en anden variant af episoden på bussen. Om dig og din medrejsende svarer vedkommende:

”De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at informere om noget som helst. Det må stå for egen regning.

Chf. kan ikke sidde og råbe ned igennem bussen om at det er på eget ansvar når kunderne selv har travlt med at komme videre. ”

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor det er blevet undersøgt, om der var påbegyndt bestilling af mobilbilletter i venindens DOT-app, som klageren har gjort gældende.

Venindens billetlog viser, at hun ikke har købt nogen mobilbilletter, siden hun oprettede en profil i appen den 9. juni 2023.

Movia har oplyst, at de ikke har spurgt kontrolløren, om han bad veninderne om ikke at færdiggøre købet, da denne oplysning ikke fremgik af den oprindelige klage, men visse kontrollører oplyser det som en service, da kontrolafgiften fungerer som billet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

4 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen, Dorte Lundqvist Bang og Torben Steenberg, udtaler:

”Det er et princip i den kollektive transport, at passageren i medfør af selvbetjeningsprincippet som udgangspunkt selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel. Hvis dette ansvar skal overdrages til buschaufføren, kan dette efter ankenævnets opfattelse udelukkende ske på passagerens udtrykkelige forespørgsel, således som det fremgår i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.4, hvorefter buschauffører ikke udøver billetkontrol, men kan vejlede en kunde om et billetkøb ved en konkret forespørgsel.

Således som sagen foreligger oplyst med kontrollørens notat på kontrolafgiften, hvorefter chaufføren ikke kunne genkende at skulle have givet tilladelse til, at veninderne kunne stige om bord uden at have modtaget nogen billetter på telefonen sammenholdt med den oplagte mulighed for omgåelse af pligten til at betale for rejsen, hvis en mobilbillet først købes ombord, samt da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne om at have billetten på telefonen inden påstigning, finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.”

1 medlem, Vibeke Myrtue Jensen, udtaler:

”Kontrolafgiften fastholdes, da loggen ikke viser, at der var påbegyndt et billetkøb, som blev afbrudt.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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 1.000 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har i dag modtaget afgørelse på min klage til Movia, hvis kontrollør d. 31.01.2024 gav mig og min veninde en bøde på 1000 kr pr person, for ikke at have en gyldig billet i bussen, linje 6A.

Deres forklaring er som følger: "Vi har snakket med chaufføren, der har en anden variant af episoden på bussen. Om dig og din medrejsende svarer vedkommende:

"De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at informere om noget som helst. Det må stå for egen regning.

Chf. kan ikke sidde og råbe ned igennem bussen om at det er på eget ansvar når kunderne selv har travlt med at komme videre."

Jeg har valgt at anke afgørelsen da chaufførens forklaring er opdigtet, og slet ikke reflekterer det der skete.

Det der i virkeligheden skete var at bussen ankom i det vi var ved at købe billet via DOT appen. Vi stiger på bussen via den forreste dør og siger klart og tydeligt til buschaufføren at vi er ved at købe billet på DOT og viser ham telefonen. Han nikker og vinker os videre og vi sidder os ned med det samme for at gøre billetprocessen færdig. Det vil sige, vi viste ikke telefonen "hurtig" og "skyndte os videre" - vi ventede faktisk på bekræftelse fra chaufføren. Vidst nok sagde han ikke noget, men han tilkendegav med sit nikken og armbevægelse at vi kunne sidde os ned. Det ville ej hellere have krævet noget råben at få fat i os igen, hvis det var, da vi satte os ned på de første ledige sæder, for at kunne færdiggøre købsprocessen.

Kontrolløren var så ved os med det samme bussen kørte, men vi forklarede samtalen med chaufføren og viste ham at vi var ved at købe billet. Kontrolløren snakkede med chaufføren men oplyste bagefter at chaufføren ikke har ansvar for at tjekke billetter og at vi ville få udstedt en kontrolafgift. Passageren bagved os bekræftede på det her tidspunkt vores forklaring overfor kontrolløren, da hun havde været vidne til vores påstigning, og at det var tydeligt for hende at vi ikke var ude på at snyde. Kontrolløren ståede fast på afgiften med den forklaring at buschaufføren ikke har ansvar for at kontrollere billetter.

Det er første gang jeg tager bus i København, og jeg kan på ingen måde vide at den der faktisk styrer bussen, ikke har beføjelse til at godkende vores påstigning under de beskrevne forhold. Som minimum burde chaufføren have gjort os opmærksomme på at vi risikerede at få en kontrolafgift hvis ikke billetprocessen var gennemført inden påstigning. Det havde han rig mulighed for at gøre, da vi stoppede op ved vores påstigning, og ventede på hans bekræftelse på at vi måtte køre med. Jeg håber derfor fortsat at denne kontrolafgift kan annulleres."

Indklagede anfører følgende:

” Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren [klageren]’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen. [klageren] rejste med en anden medrejsende, der har valgt ikke at klage over vores afgørelse, men har betalt afgiften. Derfor behandles sagen kun ud fra [klageren]’s manglende gyldige billet.

Klagers sag omhandler, at hun ikke kunne fremvise nogen gyldig billet under billetkontrollen. Hun påstår i indsigelsen at have været i gang med at bestille en mobilbillet under sin påstigning. Dertil mener hun, at buschaufføren gav hende lov til at modtage sin mobilbillet på bussen.

Buschauffører udøver ikke billetkontrol, men kan vejlede en kunde om et billetkøb ved en konkret forespørgsel jf. § 2.4.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler skal kundens mobilbillet være modtaget, inden vedkommende stiger på bussen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget sin billet, inden man stiger på bussen.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade helt at købe en.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Bispebjerg Parkalle.

Stop | Bispebjerg Parkalle

Klager stiger ifølge eget udsagn på ved Bispebjerg St., som er 5 stoppesteder efterfølgende. Kontrolløren er altså på bussen i forvejen.

Hvor steg du på bussen?: Bispebjerg station

Hvor steg du af bussen?: Nørreport

Kort tid efter udstedelsen af klagers afgift skriver kontrolløren følgende notat på klagers sag. [gengivet ovenfor].

Ud fra dette kontrollørnotat tolker vi, at chaufføren ikke skulle have givet klager lov til mod reglerne jf. § 2.4.2 at modtage sin billet efter påstigning.

På turoversigten kan vi se, at bussen kører fra Bispebjerg St. kl. 17:29:24.

#	Stoppested	Stopindikator	Obs. afg.
8	Bispebjerg St. (2770)		17:29:24 

Afgiften har taget 40 sekunder at udstede.

Tidsforbrug | 0m 40s

Kl. 17:34:33 er afgiften færdigt udstedt.

Udstedt dato/tid | 31-01-2024 17:34:33

Dette vidner om, at kontrolløren må have gået i gang med at udstede afgiften kl. ca. 17:33:53.

Fra bussen kører fra Bispebjerg St., hvor klager stiger på, kl. 17:29:24, til den reelle udstedelse der først starter over 4 minutter senere, har klager stadig ikke anskaffet sig en billet. Vi mener, at dette data understøtter den del i kontrollørnotat, der hævder, at klager var siddende i bussen uden gyldig billet, da kontrolløren gik op for at ville billettere.

Kommentarer og afgørelse

Movia modtog klagers indsigelse den 31.01.2024, som var samme dag, som afgiften blev udstedt.

Dagen efter sendte vi sagen i høring hos den pågældende chauffør, der havde kørt bussen.

Følgende spørgsmål blev stillet:

"Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

To kvinder på 43 og 45 stiger på bussen ved Bispebjerg. De siger, at de var ved at bestille billet på dot ap-
pen, da de steg på, og at chaufføren gav dem lov til at gennemføre købet på bussen.

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Huskerne du kvinderne?
- Gav du dem lov til at modtage billetterne på bussen?
- Advarede du dem om rejsereglerne og at det var på eget ansvar? ”

Den 06.02.2024 svarer chaufføren os følgende på vores spørgsmål:

*”De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at in-
formere om noget som helst. Det må stå for egen regning.*

*Chf. kan ikke sidde og råbe ned igennem bussen om at det er på eget ansvar når kunderne selv har travlt
med at komme videre. Dette er verificeret af video fra bussen.”*

Vi tolker ud fra det klare chaufførnotat, at der ikke har været nogen aftale om, at [klageren] måtte modtage
sin billet på bussen mod de gældende rejseregler. Som nævnt agerer chauffører ikke som kontrollanter i
busserne. Især i busser med frit flow som 6A er det meget svært at kontrollere samtlige af passagerers bil-
letter, og det kan være konfliktoptrappende, hvis chauffører også skal afvise kunder uden gyldig billet.

Derudover giver vi chaufføren ret i, at det ikke er hans/hendes ansvar at råbe ned gennem bussen til passa-
gerer, der bare går ind, at rejsesystemet er på eget ansvar.

Rejsesystemet i Danmark er baseret på selvbetjening. Det er derfor altid kundens eget ansvar at bære gyl-
dig billet; heraf sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Buschauffører udøver ikke billetkontrol.
Kun ved en konkret spørgsmål kan chauffører jf. § 2.4. vejlede i billetkøb. På vegne af både kontrollørnota-
tet og chaufførnotatet mener vi ikke, at der tilnærmelsesvist er blevet søgt vejledning hos chaufføren.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4:

2.4. Brug af rejsehjemmel

*”Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid
kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens
rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det
udleverede svarer til det ønskede.Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved
forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.”*

Derudover henviser vi til de specifikke regler for modtagelse af mobilprodukter jf. de fælles landsdækkende
rejseregler § 2.4.2:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

*”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før på-
stigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.”*

Selvom en mobilbillet er modtaget og betalt, er den ikke gyldig, såfremt den er modtaget på bussen. Dette
er en vigtig regel fra trafikselskabernes side for at undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje
på en kontrollør. I denne sag er billetkøbet dog slet ikke blevet gennemført hverken før eller efter påstig-
ning.

Årsagen for manglende gyldig billet er derfor blevet navngivet "Ingen billet fremvist".

Årsag

Ingen billet fremvist

Vi dvæler ved, at selvom der var blevet lavet en aftale med chaufføren om, at mobilbilletten, som klager hævder at have været i gang med at bestille ved påstigning, var blevet godkendt af chaufføren, var der stadigvæk ikke blevet gennemført noget billetkøb 4 minutter, efter bussen havde forladt Bispebjerg St.

Uddrag fra klagers indsigelse den 31.01.2024:

"Bussen ankom i det vi var ved at købe billet via DOT appen."

Vi slår følgende 4 punkter fast:

1. Klager er ikke kendt på dot appen. Vi kan ud fra kundens oplysninger ikke finde nogen tidligere aktivitet i form af hverken færdiggjorte bestillinger eller forsøgte bestillinger.
2. Klager har kun fremvist et kørekort ved kontrollen. Ikke fx en mobiltelefon med en bestilling på vej eller andet blev fremvist.
3. Klager har ikke eftersendt nogen billet eller forsøgt bestilt billet i sin kontakt med Movia.
4. Klager sad stadig ned i bussen 4 minutter efter bussens afgang fra Bispebjerg St. uden gyldig billet. (Understøttes af både data og kontrollørnotat)

Vi betvivler derfor, om der overhovedet var en billet på vej i systemet.

"Vi stiger på bussen via den forreste dør og siger til buschaufføren at vi er ved at købe billet på DOT og viser ham telefonen. Han nikker og vinker os videre og vi sidder os ned med det samme for at gøre billetprocessen færdig."

Dette postulat står i skarp kontrast med chaufførens høringssvar.

"De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at informere om noget som helst. Det må stå for egen regning."

Vi mener ikke, at der kan have været tale om en reel aftale ud fra chaufførens notat. Omgåelsen for betaling bliver stærkt styrket i sager med mobilbilletter, hvis det betragtes som en reel aftale med en chauffør, at man blot viser sin telefon hurtigt for efterfølgende at gå ned i bussen uden gyldig billet og tilmed også uden efterfølgende at købe billetten.

"Kontrolløren var ved os med det samme bussen kørte, men vi forklarede samtalen med chaufføren og viste ham at vi var ved at købe billet."

Der går jf. data små 5 minutter, fra bussen kører fra stoppestedet, til afgiften der tog 40 sekunder at udstede, er færdiggjort.

Derudover hæfter vi os ved notatet fra kontrolløren *"Kd sad ned, og havde ikke købt billet endnu, da min kollega kom."* Vi mener derfor både ud fra data og dette notat, at kontrolløren ikke var ved klageren med det samme.

”Kontrolløren snakkede med chaufføren men oplyste bagefter at chaufføren ikke har ansvar for at tjekke billetter og at vi ville få udstedt en kontrolafgift.”.....”Kontrolløren ståede fast på afgiften med den forklaring at buschaufføren ikke har ansvar for at kontrollere billetter.”

Det er helt korrekt, at chauffører ikke har ansvaret for kunders billetter. Klager rejste i en buslinje 6A, hvor der er indført frit flow, der betyder, at passagerer kan stige ind og ud ad alle døre, og selv er ansvarlige for at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

”Passageren bagved os bekræftede på det her tidspunkt vores forklaring overfor kontrolløren og at det var tydeligt for hende at vi ikke var ude på at snyde.”

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

En kunde kan nemt vide, når en billet er modtaget eller ej, og stiger derfor på en bus på egen risiko, hvis vedkommende er i tvivl om eller sågar ved, at billetten ikke er endeligt modtaget. Vi gør opmærksom på, at det ikke er en betingelse, at snyd eller anden bevidst unddragelse af betaling er involveret i årsagen for manglende gyldig billet, før en afgift udstedes. Udstedelsen er determineret af, om kunden kunne fremvise gyldig billet eller ej.

Movias konklusion

På baggrund af i særdeleshed chaufførens og kontrollørens notater mener vi ikke, at klager bør fritages for at betale kontrolafgiften. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Buslinje 6A kører på tidspunktet for kontrolafgiften med en frekvens på en bus hvert 4./10. minut. Vi mener derfor ikke, at der er nogen grund til at haste på bussen for at risikere ikke at have modtaget sin billet inden påstigning, da det ikke forsinket kunden det store at vente med at have modtaget sin billet uden for bussen og tage den næste bus.

Reglen om mobilbillets gyldighed er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at vente med at gennemføre købet af sin billet, hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.

Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning. Det er ikke antallet af forsinkede sekunder efter kontrollørens påstigning, der er afgørende, men det faktum, at kunden har haft en teoretisk mulighed for kun at gennemføre sit køb ved synet af en kontrollør. Derfor er det vigtigt at fastholde den type af afgifter.

Vi slår dog fast, at årsagen til den manglende gyldige billet i den konkrete sag stadig er, at klager ikke kunne fremvise nogen gyldig billet overhovedet. Klager er ikke kendt i dot appen, har ikke fremvist nogen billet eller forsøg på at få en billet, har ikke eftersendt billet eller forsøg på at have købt billet og sad ned i bussen 4 minutter, efter kontrolløren henvendte sig.

Baseret på sagens høringsvar fra chauffør og kontrollør holdt op mod reglen om, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at mobilbilletter er modtaget før påstigning, finder Movia ikke, at der i den konkrete sag er noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som ikke er helt sikker på, at mobilbilletten er modtaget inden påstigning, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.”

Hertil har klageren gjort gældende med sort skrift, og Movia har kommenteret med rød skrift:

”Movias brev starter med at fortælle at min medrejsende har betalt afgiften, og at hun ikke har klaget over den. Det passer ikke. Det første vi gjorde da vi kom hjem fra busturen var at indsende en klage, og vi modtog begge to en automatisk bekræftelse på at den var registreret. Af en eller anden grund, er det så kun mig der har modtaget noget engagement som følge af dette, og da hun generelt har en anden økonomisk situation end jeg har, valgte hun blot at betale afgiften da hun modtog en betalingspåmindelse, og ikke tage sagen op alligevel.

Det var blot en observation præsenteret i sagsfremstillingen som baggrundsviden og ikke vigtig for, hvorfor afgiften blev fastholdt.

Movias hoved bevis på at vi ikke var i gang med billetkøb, virker til at være tidslinjen fra kontrollør, idet der gik 4 minutter fra at bussen kørte fra Bispebjerg, til kontrolløren udstedte afgiften – en udstedelsesproces der kun tog ham 40 sekunder. Dette beviser intet, og forløbet var som følger:

Vi satte os ned med det samme for ikke at risikere at falde og slå os når bussen kørte, for ikke at være i vejen for andre og for hurtigere og nemmere at kunne navigere billetappen på mobilen – en handling som er betydelig langsommere og mere besværlig når man står oppe i en bus på farten.

Movia hævder at det ikke kan passe at kontrolløren var ved os med det samme, som vi har forklaret, idet der gik 4 minutter fra bussen kørte fra Bispebjerg til afgiften blev udstedt. Kontrolløren VAR ved os med det samme, og vi blev faktisk lettet, da en i uniform dukkede op, fordi vi ikke vidste hvor mange zoner vi skulle købe billet til. Vi spurgte ham om det, hvortil han svarede, at han faktisk er kontrollør og at vi nu skal vise billet.

Vi må holde os til det centrale i sagen, som har været afgørende for, hvorfor vi vælger at fastholde afgiften.

Vi vil her igen referere til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2 omkring køb af mobilbilletter.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.”

Det må være [klageren] og den medrejsendes eget problem, at de ikke har modtaget deres SMS-billet, inden de steg på bussen.

Reglen gælder for alle der rejser på mobilbilletter. Man skal selv som kunde verificere, at billetten er endeligt modtaget, inden man stiger på.

Reglen er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at vente med at gennemføre købet af sin billet, hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.

Var der ikke kontrollører med på den pågældende bus, kan man derfor ikke med sikkerhed vide, om billetterne var blevet købt, og en mulighed for omgåelse af betaling havde klart været på spil.

Alle problemer som klager beskriver med at falde i bussen, tidshorizonten til kontrolløren kommer, at være i vejen for andre og meget andet ville helt have været undgået, hvis rejsereglerne var blevet overholdt og billetten modtaget inden påstigning.

6A er en linje med mange afgang konstant, og man må derfor vente på næste afgang, selvom bussen lige er ved at komme, mens man skal til at bestille billet.

Her startede så det forløb jeg forklarede i min klagesag, nemlig at vi fortalte kontrolløren at chaufføren havde vinket os videre ind i bussen da vi forklarede at vi var i gang med købet på mobilen. Movia hævder at vi ikke har vist nogen at vi var ved at købe billet, men det gjorde vi. Vi viste mobilen til kontrolløren, men det var han ikke særlig interesseret i. Kontrolløren gik nu op til chaufføren for at høre ham ad. Efter deres samtale kom kontrolløren ned til os igen, hvor han fortalte at det ville chaufføren ikke kendes ved. På det tidspunkt fortalte passageren bag ved os kontrolløren, at vores historie var helt korrekt og at hun havde været vidne til forløbet. Kontrolløren var lige oppe ved chaufføren igen, hvorefter vi snakkede videre med kontrolløren, som holdte fast i at chaufføren ikke ville bekræfte vores fortælling, og at vi nu fik en bøde, men at vi derfor ikke behøvede at gennemføre købet af billetten. Det forklarer så hvorfor vi ikke har eftersendt en gyldig billet – noget Movia også mener støtter deres sag, men det er af god grund.

Vi vil fremhæve følgende pointer fra chaufførens høring:

1. *De steg på, viste hurtigt chf. deres telefoner og skyndte sig ned i bussen før chf. havde mulighed for at informere om noget som helst.*
2. *Chf. kan ikke sidde og råbe ned igennem bussen om at det er på eget ansvar når kunderne selv har travlt med at komme videre.*

For det første ser vi det hverken som en anmodning om tilladelse eller forespørgsel hurtigt at vise sin telefon, hvorefter man haster ned gennem bussen. Muligheden for at få feedback fra chaufføren om sin billet er ikke til stede, hvis man haster fra stedet, og i øvrigt kan man heller ikke forvente, at chaufføren kan anerkende noget ved blot i et splitsekund at se en telefon.

For det andet må vi give chaufføren ret i, at vedkommende ikke skal sidde og råbe ned gennem bussen til passagerer, der ikke overholder rejsereglerne. Dette især taget i betragtning af at det er i en frit flow bus med påstigningsmuligheder ved alle døre. Det ville være helt urimeligt at forlange at chaufføren skulle dette.

Hvis der findes videooptagelse af hændelsen, er jeg rimelig sikker på at det er klart at forløbet tog i hvert fald 3-4 minutter, som er forklaringen på tidslinjen. IKKE at vi bare sad der i bussen uden billet og uden engagement med nogen i 4 minutter, og var indstillet på at forsøge at slippe afsted med at køre uden billet.

Det nævnes at vi hurtig viste vores telefoner frem og skyndte os ned i bussen, og at chaufføren ikke kan råbe efter passagererne hvis de ikke har billetter. Det var kun min medrejsende der havde sin telefon oppe, da hun ville købe billetter til os begge to, og vi skyndte os ned i bussen EFTER chaufføren nikkede til vores forklaring om at vi var i gang med købet. Han virkede som om han gerne ville køre videre hurtigst muligt, hvorfor vi ikke blev hængende forrest i bussen, men skyndte os i et sæde, hvor vi kunne gennemføre købet.

Vi henviser til kontrollørnotatet og chaufførens manglende modtaget forespørgsel.

Vi bor ikke i København. Vi bor faktisk et sted hvor der nærmest ingen offentlig transport er, og må gå til erkendelse om at vi ikke kender alle de forskellige paragraffer der er i de love der gør sig gældende for busser og offentlig transport i øvrigt. Jeg ved godt at man skal købe en billet for at køre med bussen, men må nok indrømme at jeg havde (naiv) tillid til at når den der styrer bussen godkender at man må gå videre, om

det er med et nik, et vink eller med ord, efter at have forklaret at man er i gang med købet, så har jeg fuld tillid til hans autoritet og beføjelse.

Det at være fremmed eller turist fritager desværre ikke nogen for ikke at fremvise en gyldig billet. Vi forventer, at alle passagerer sætter sig ind i reglerne, inden de går ombord på en bus. Dansk Transportsystem er udelukkende baseret på selvbetjening, hvilket bogstaveligt talt betyder, at du selv skal sikre dig hele tiden at kunne fremvise en gyldig billet på din rejse.

Desuden gælder de fælles landsdækkende rejseregler i hele landet.

Movia bruger også den argumentation, at jeg ikke er kendt i DOT appen, hvorfor historien ikke holder vand. Som fortalt tidligere skulle min medrejsende til at købe billet til os begge to, og hende kan I uden tvivl finde i appen – [venindes navn udeladt].

Det at buslinje 6A kører med få minutters mellemrum og at der derfor ikke var nogen grund til at skynde sig på bussen er ej heller en faktor i vores sag, da vi, som nævnt tidligere, ikke har kendskab til buslinjer i København, eller hvor hyppigt de kører. Vi havde lige konstateret, at der var et problem med s-toget, men fik øje på en bus som kørte i den rigtige retning, som vi så hurtigt besluttede at tage. Vi var indstillet på at tage s-toget ind til dette tidspunkt, som er "baggrundshistorien" til hvorfor vi ikke var bedre forberedt, inden vi steg på bussen.

Vi henviser til § 2.4.2 i rejsereglerne.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand