

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0246
- Klageren:** XX (Årslev) på vegne af datteren YY
(København)
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende forevisning af Ungdomskort. Kontrolafgiften er efterfølgende blevet nedsat til 125 kr., da hun havde et gyldigt kort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, og gør gældende, at det ikke er datteren, der blev pålagt kontrolafgiften i bus-sen
- Indklagede fastholder, at det var datteren, der rejste og ikke kunne vise sit pendlerkort i DOT-appen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 125 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter er godkendt til Ungdomskort, som hun får leveret i DOT-appen. Den 26. april 2024 blev der leveret et kort til hende, som var gyldigt i perioden 30. april – 29. maj 2024.

Loggen var levering:

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

<p>BILLETTYPE: Ungdomskort</p> <p>STAMKORTNUMMER: 7536442</p> <p>BILLETNUMMER: 13715503</p> <p>VARENUMMER: IKKE OPLYST</p> <p>BILLETSTATUS: Udløbet</p> <p>BILLET GYLDIG FRA: 30 Apr 2024 - 00:00:00</p> <p>BILLET GYLDIG TIL: 30 Maj 2024 - 03:59:59</p> <p>PRIS: 418,00 kr.</p> <p>PASSAGERTYPE: Voksen</p> <p>STARTZONE: IKKE OPLYST</p> <p>SLUTZONE: IKKE OPLYST</p>	<p>ANTAL GYLDIGE ZONER: 97</p> <p>GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018, 1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024, 1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030, 1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036, 1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048, 1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080, 1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092, 1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098, 1099</p> <p>SØGEMETODE FRA: IKKE OPLYST</p> <p>SØGEMETODE TIL: IKKE OPLYST</p>
--	---

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Apr 2024 - 09:07:17
● Gennemført	Billet åbnet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Download af billet bekræftet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Maj 2024 - 09:06:58

Den 3. maj 2024 blev der kl. 18:18 udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr. til klagerens datters navn i buslinje 5C, da passageren ikke kunne få sit Ungdomskort frem i appen.


Den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren indtastede til Movia:

”

Zone	001
Linje	5c
Bus nummer (Gåseddel)	1637
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	0000
Stop	Otto mønsteds plads
Påstigning	03-05-2024 18:15:21
Udstedt dato/tid	03-05-2024 18:18:58
Stået af	03-05-2024 18:21:35
Passager tal	26
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist

Id forevist

Uden ID

Bemærkning		kumme ikke få billet frem på dot
------------	--	-------------------------------------

”

Da passageren ikke foreviste ID, stillede kontrolløren kontrolspørgsmål til den pågældendes identitet. Spørgsmålene er udeladt i nærværende gengivelse af sagen, men har været forelagt for ankenævnet.

Udover selve kontrolafgiften i bussen, der udleveres som en strimmel til passageren, sendte Movia en opkrævning af kontrolafgiften til klagerens datters E-boks.

Movia har oplyst følgende vedrørende opkrævningen til hende:

”Der bliver altid udleveret en strimmel i bussen og der bliver altid sendt en digital faktura. I maj måned, da den konkrete afgift blev udstedt, blev der sendt fakturaer kl. hhv. 12 og kl. 17 hver dag. Hvis en kunde fx fik en afgift kl. 13, blev der sendt en faktura kl. 17 samme dag, og ved en afgift kl. 19 blev der sendt en faktura kl. 12 næste dag. Afgiften er udstedt kl. 18:18 den 03. maj. Der skulle derfor have været udsendt en faktura kl. 12 den 04. Den 03.

maj var en fredag, kan jeg se, så jeg tænker der er sket et eller andet i løbet af weekenden, som gør, at fakturaen først er sendt om mandagen den 06. maj. Den er sendt lidt over kl. 12.”

Den 13. maj 2024 sendte klagerens datter en klage over kontrolafgiften til Movia, hvor hun skrev, at hun ikke havde rejst med bussen og ikke var blevet kontrolleret, samt at hun havde måneds-kort:

”

Buslinje: Det ved jeg ikke. Jeg har månedskort. Og er ikke blevet kontrolleret.

Hvor steg du på bussen?: Det ved jeg ikke. Jeg har månedskort. Og er ikke blevet kontrolleret.

Hvor steg du af bussen?: Det ved jeg ikke. Jeg har månedskort. Og er ikke blevet kontrolleret.

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Nej

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Kontrolafgift på 1000 kr. men jeg har månedskort. Der står intet om hvor og hvornår i brevet at kontrollen er udført? Derfor kan jeg ikke sige hvor det er?

Movia svarede:

”

Vi kan oplyse, at kontrolafgiften er udstedt den 03. maj 2024 kl. 18:18 i linje 5C, zone 1 ved stoppested Otto Mønstedts Plads.

”

Det fik datteren v/klageren til at skrive igen:

”

Hej. Jamen for det første er jeg ikke blevet kontrolleret. For det andet så har jeg et måneds kort der er gyldigt.

Sp, jeg ved ikke hvilken fejl i, igen, har lavet. Men det må I venligst gerne få styr på. Det er tredje sag jeg kører med min far mod jer og jeg har vundet hver gang.

Stop med at bruge skatte kroner på unødvendigt sjusk!

”

Herefter anmodede Movia om en underskrevet tro- og loveerklæring på, at det ikke var hende, der havde rejst i bussen, samt dokumentation for, hvor hun havde befundet sig på kontroltidspunktet, idet passageren havde svaret korrekt på de spørgsmål til identiteten, som kontrolløren havde stillet ud fra CPR-registreret:

Dette fik datteren v/klageren til at svare, at der ikke var svaret korrekt på spørgsmål vedrørende adressen, og de anmodede om aktindsigt. Videre tilføjede klageren, at datteren grundet sit mentale helbred ikke havde mulighed for at indgive en politianmeldelse, og at der desuden ikke var tale om identitetstyveri, fordi passageren tydeligvis ikke havde givet korrekte oplysninger.

Samtidigt hermed undersøgte Movia hos DSB Ungdomskort, om der var udstedt et kort til datteren.

DSB Ungdomskort oplyste:

”Hun havde et gyldigt Ungdomskort.

DOT 1-99 i perioden 30.04.24 – 29.05.24.

Kortet er sendt til DOT d. 26.04, ved ikke hvorfor hun først åbner det d. 10.05.

Hun har ikke henvendt sig til os i den anledning.”

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Apr 2024 - 09:07:17
● Gennemført	Billet åbnet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Download af billet bekræftet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Maj 2024 - 09:06:58

Movia nåede ikke at svare klageren, før han indbragte sagen for ankenævnet.

DSB Ungdomskort bekræftede over for Movia, at klagerens datter havde haft et gyldigt kort på kontroltidspunktet, hvorefter Movia nedskrev kontrolafgiften til 125 kr. efter de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.5.

Det er derfor dette beløb, som ankenævns sagen drejer sig om.

Klageren har gjort gældende, at datteren kun er blevet kontrolleret i et tog, hvor en kvindelig kontrollør fik datterens navn og fandt hende i systemet og sagde, at alt var ok. Der blev ikke udstedt nogen kontrolafgift, da datteren er tilmeldt "Glemte kort-ordningen".

Videre har klageren oplyst, at datterens telefon konstant fyldt ud med fotos og videos, hvorfor der sjældent er lagringsplads nok på telefonen, og at det er noget som mange unge kæmper med og som ikke er unormalt. Derfor kniber det ofte med at opdatere og holde styr på alle de forskellige apps på hendes telefon, og det er derfor ikke unormalt på nogen måde, at der nogle gange er apps, der ikke virker på hendes telefon. Men det var ikke hende, der rejste den pågældende dag.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Movia er blevet bedt om at høre DSB ad om, hvornår datteren blev kontrolleret i et tog og opgav sit cpr-nummer under Glemte Kort-ordningen, så det kan afklares, om det er en sådan kontrol, klageren henviser til.

Movia har oplyst, at DSB ikke kan eller vil svare på dette.

Klageren er blevet bedt om at præcisere, hvad han mener med, at "passageren ikke gav korrekte oplysninger i forbindelse med kontrollen i bussen", samt hvor han læser, at passageren har opgivet en forkert adresse, som han gør gældende i klagen til ankenævnet.

Klageren har svaret hertil:

"Jeg gjorde opmærksom på den "forkerte adresse" fordi det var den adresse som blev oplyst at kontrolløren havde noteret og som ikke var korrekt. En underskrevet tro- og loveerklæring i den sammenhæng er under nuværende forudsætninger meget omstændige: Jeg bor ikke i Danmark, [datteren] har været udsat for overgreb, er i Behandling på [et] overgrebscenter og har p.t. på grund af hendes tilstand ikke mulighed for at gå alene til Politiet og anmelde dette. Hvis dette er påkrævet så kommer jeg til Danmark den 15. november i tre dage og kan forsøge at gøre dette med [datteren] Venligst giv info hvis dette er et krav.

Som videre noteret gentagende gange så har [datteren] altid sit sygesikringskort på sig – det er nemlig sat fast under hendes cover til telefonen. Derfor virker det usandsynligt at det skulle være [datteren] når Kontrolløren siger at Personen der blev kontrolleret ikke havde noget ID."

Sekretariatet har spurgt Movia:

1. Om det kan være tilfældet, som beskrevet af klageren, at brugeren tjekker sin app inden påstigning, der virker, men når brugeren næste gang skal ind i appen (fx for at vise kortet til en kontrollør) kan brugeren risikere, at appen anmoder brugeren om at opdatere, før man kan tilgå appen?
I princippet ja MEN vi laver altid først tvungen opdatering EFTER appen har været releaset et godt stykke tid så langt de fleste får den uden tvang. Vi har ikke haft nogen tvungne opdateringer i år.
2. Eller kan man tilgå appen uden at opdatere?
Vi kan godt tvinge folk til at opdatere før de kan tilgå DOT Billetter - men gør det som sagt sjældent.
3. Altså hvorledes blev det vist for klagerens datter, at appen skulle opdatere? Var det et valg hun fik eller var der tale om en tvungen opdatering, der gjorde, at hun uden at være skyld deri ikke kunne tilgå appen?
Igen: Vi gør vores bedste for at undgå det - og den 3. maj i år vil det kun være sket hvis kunden har en version fra før 6. okt. 2023. Vi kan se, at klagers datter køber en billet d. 16.03.2024, og appen er her fuldt opdateret. Klagers datter har derfor ikke haft en app-version fra før 06. oktober på sin telefon:

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
betalt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 16 Mar 2024 - 11:56:59	OVERFØRT: Ordre ikke overført
DOT ORDRENUMMER: 1010351954	ORDRE PRIS: 24,00 kr.
BETALINGSMETODE: MobilePay	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 315692b4-ef9b-4263-8baf-5a4c398d453c	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 24,00 kr.
	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: 201767373	FØDELS DATO: 14 Feb 2007
TELEFONNUMMER: [Redacted]	MODEL: iPhone 13 mini
	OS VERSION: iOS 17.3.1
	APP VERSION: 5.7.1

Platform og versionsnr.	Fejlrrettelser / udvikling	Release dato	Handelsbetingelser version	Tvungen opdatering	Tekst i app stores DANSK
iOS app version 5.7.2	[Redacted]	21.03.2024	1.7	Nej	I denne version har vi gjort det nemmere at refundere billetter og månedskort i appen ved at placere refunderingsknappen på billetten, som skal refunderes. Derudover har vi: - Løst problemet med, at fornyelse af pendlerkort ignorerede, om Metro-tillægget var fravalgt. - Løst problemet med, at DSB førsteklasse tillæg til pendlerkort ikke var tilgængelige ved manuelt valg af pendlerkort zoner. - Løst problemet med, at afgangstavler for Metrostationer gentog den samme afgang. - Implementeret sikkerhedsforanstaltninger til øget beskyttelse af app-data. - Rettet mindre fejl og forbedret den generelle app-ydeevne for en mere
iOS app version 5.7.1	Se listen til App Store - der er ikke yderligere rettelser	21.02.2024	1.7	Nej	I denne opdatering fikser vi et par småting: - I nogle sjældne tilfælde blev der udstedt en billet med forkert startzone ved køb af billet fra Min lokation. Endnu en rettelser er implementeret for at forhindre dette i at ske. - Afgangstavle widgets er nu tilpasset OS 17, så de vises med korrekt layout på standby- og hjemmeskærmen - Ved valg af stor tekststørrelse i appen var det ikke muligt at oprette afgangstavler, fordi at billedet blev for lille. Dette er nu rettet

Der er i dette tilfælde ikke tale om en tvungen opdatering og ansvaret for den manglende visning kan derfor ikke anses for værende overdraget til Movia."

Klageren har oplyst, at datteren er helt sikker på, at hun ikke har glemt at vise sit sygesikringskort, for hun har det altid med sig. Det var en kvindelig kontrollør, som ikke udskrev en kontrolafgift, og

som sagde, at alt var i orden. Den konkrete sag handler om en mandlig kontrollør, så heller ikke af den grund, kan det have været datteren der rejste.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har gjort gældende, at hans datter ikke er blevet pålagt nogen kontrolafgift i bussen den 3. maj 2024. Han har henvist til, at datteren er tilmeldt "Glemt Kort-ordningen" og at buspassageren opgav ukorrekt adresse til kontrolløren, hvorfor det ikke kan være hans datter, der rejste med bussen.

Heroverfor står Movias gengivelse af sagen, hvorefter passageren, der ikke foreviste ID, gav korrekte svar på de kontrolspørgsmål, der blev stillet ud fra CPR-registret. Disse oplysninger er udeladt af nærværende afgørelse, men er ankenævnet bekendt. Movia har oplyst, at datterens (dåværende) adresse registreres, når der første gang udstedes en kontrolafgift i bussen, og denne adresse vil fremgå på den elektronisk tilsendte faktura. Eftersom en adresse ikke automatisk opdateres i Movias økonomisystem, vil samme adresse derfor igen fremgå af en ny faktura, indtil en manuel opdatering finder sted - også selv om personen skulle være flyttet i mellemtiden.

Ankenævnet bemærker, at "Glemt Kort-ordningen" udelukkende gælder i DSB-tog, hvorfor ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter må have misforstået kontrolsituationen i bussen, eller har forvekslet den med en anden kontrolsituation i toget, hvor der ikke blev udstedt en kontrolafgift.

På baggrund af det ovennævnte finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at det var klagerens datter, der rejste med buslinje 5C den pågældende dag, hvor hun ikke foreviste sit Ungdomskort i DOT-appen.

Det fremgår af loggen fra appen, at kortet blev leveret fra DSB Ungdomskort til datterens DOT-app den 26. april 2024, men først blev åbnet den 10. maj 2024.

Movia har dokumenteret, at der ikke var nogen såkaldte "tvungne opdateringer" mellem den 11. april og den 7. maj 2024, og klageren har under ankenævnsagen oplyst, at det ikke er unormalt, at apps ikke virker på datterens telefon grundet pladsmangel.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at det beroede på forhold i selve appen, at klagerens datter ikke kunne åbne den ved kontrollen. Herefter var ansvaret for at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ikke overgået fra datteren til Movia, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette og efterfølgende nedskrevet til 125 kr. med rette.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 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.

Pendlere kan få nedsat kontrolafgiften til 125 kr., jf. pkt. 2.7.5, hvis passageren havde et gyldigt pendlerkort, som dog ikke blev forevist ved kontrollen.

DSB-pendlerkunder kan tilmelde sig en særlig "Glemt-Kort-ordning", der kun er gyldig i DSB-tog, hvor de 6 gange årligt kan slippe for en kontrolafgift ved glemt kort.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg kan endnu engang bekræfte at [klagerens datter] har et månedskort - som det også blev cementeret i sidste klagesag. Dertil skal det siges at hun har appen og rejsekort på telefon hvorfor hun umuligt kunne være rejst uden gyldig billet den 3.5.2024. Hun går ingen steder uden telefonen. Desuden er det bemærkelsesværdigt at Movia nævner der er blevet lavet opfølgende kontrol spørgsmål fra cpr register som stemmer overens, samtidig med at vi noterer os at adressen er forkert - hvorfor vi mener dette ikke kan være tilfældet.

Da kontrollansvar i vores øjne ligger på Movias skuldre mener vi der er deres ansvar også at kontrollere disse. Havde Movia gjort dette rigtigt ville de have set at personen som er kontrolleret ikke har givet rigtige oplysninger, hvorfor en politianmeldelse fra vores side, i det mindste ikke kommer til at ske foreløbig, indtil alle sagens akter er blevet tilsendt og min datter er psykisk klar til at gøre dette.

Min datter er p.t. i psykologisk behandling og var på sygehuset sidste weekend. Hun har været udsat for overgreb og har ikke mulighed for at lave en Politianmeldelse på nuværende tidspunkt. Jeg er i udlandet og har heller ikke mulighed for at gøre det.

Ønsker at opnå: Jeg vil opnå at Movia trækker bøden 100% tilbage uden blot at reducere til 125kr. Jeg vil samtidig anmode om en økonomisk erstatning på 600 kr. for den helt uacceptable og unødige arbejdsbelastning som jeg og min datter for tredje gang inden for et halvt år bliver konfronteret med via rejseselskabet. Endvidere vil jeg opnå at Movia betaler for samtlige retslige omkostninger fordi de har forsømt deres arbejde og givet os en ekstra unødigt arbejdsbelastning selvom jeg har forsøgt at informere dem per mail at de har kontrolleret forkerte oplysninger. Men vi bliver mødt med standard svar og standard procedure uden nogen form for individuel behandling."

Indklagede anfører følgende:

"Denne kunde har bedt om aktindsigt, men har henvendt sig til jer før vi har fået svaret ham. I får derfor en kopi af svaret, som vi har sendt til kunden. Vi fastholder, men har sat den ned til 125 kr.

På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

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 derfor kundens ansvar både at have en gyldig billet samt at kunne vise den på forlangende.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollektive 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 man ikke skal vise gyldig billet på forlangende.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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

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. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt.

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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

2.7.5. Pendlere


Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK.

Pligten til at betale kontrolafgift er dermed ikke betinget af, hvorvidt passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 5C ved stoppestedet Otto Mønstedts Plads og påbegynder en billetkontrol.

Klagers datter prøver at finde sin billet frem, men det mislykkedes.

Bemærkning	 kumme
	ikke få billet frem på dot
Tidsforbrug	Om 45s

Efter det konstateres at billetten ikke kan findes frem, bliver tidsforbruget logget, da kontrolafgiftens udstedelse påbegyndes. Der bliver ikke vist ID og der bliver derfor stillet kontrolspørgsmål.

På 45 sekunder er der bedt om navn og fødselsdag og kontrolspørgsmålene (udeladt). Det anser vi som værende uden tøven.

Afgørelse og kommentarer

Vi kan se, at klagers datter har et Ungdomskort og har derfor nedsat kontrolafgiften til 125 kr. jf. de gældende rejseregler stk. 2.7.5.

Det fremgår af orden, at den er leveret til telefonen den 26. april, men ikke åbnet før den 10. maj: (ordren modtaget den 26. maj er næste Ungdomskort)

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Apr 2024 - 09:07:17
● Gennemført	Billet åbnet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Download af billet bekræftet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Maj 2024 - 09:06:58

Vi har forespurgt DSB Ungdomskort, som oplyser:

Kortet er sendt til DOT d. 26.04, ved ikke hvorfor hun først åbner det d. 10.05.

Hun har ikke henvendt sig til os i den anledning

Der er den pågældende dag ikke rapporteret om problemer med DOT-appen og udfordringerne med at vise billetten må derfor skyldes egne forhold, som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig/manglende forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app og lignende.

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● betalt	youthcard_metro	Voksen	0,00 kr.
● betalt	Ungdomskort (01 - 99)	Voksen	418,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 26 Apr 2024 - 00:00:00
ORDRE PRIS: 418,00 kr.

DOT ORDRENUMMER: UK13715503
REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.

BETALINGSMETODE: DIBS
TILBAGEVÆRENDE BELØB: 418,00 kr.

DIBS TRANSAKTIONSNUMMER:
REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig
IKKE OPLYST

OVERFØRT: Ordre ikke overført

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: IKKE OPLYST
FØDSELS DATO: 14 Feb 2007

TELEFONNUMMER: [REDACTED]
MODEL: IKKE OPLYST
OS VERSION: IKKE OPLYST
APP VERSION: IKKE OPLYST

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Ungdomskort
ANTAL GYLDIGE ZONER: 97

STAMKORTNUMMER: 7536442
GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018, 1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024, 1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030, 1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036, 1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048, 1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080, 1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092, 1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098, 1099

BILLETNUMMER: 13715503
BILLETSTATUS: Udløbet

VARENUMMER: IKKE OPLYST
BILLET GYLDIG FRA: 30 Apr 2024 - 00:00:00
BILLET GYLDIG TIL: 30 Maj 2024 - 03:59:59

PRIS: 418,00 kr.
PASSAGERTYPE: Voksen

STARTZONE: IKKE OPLYST
SØGEMETODE FRA: IKKE OPLYST

SLUTZONE: IKKE OPLYST
SØGEMETODE TIL: IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Apr 2024 - 09:07:17
● Gennemført	Billet åbnet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Download af billet bekræftet	10 Maj 2024 - 14:53:34
● Gennemført	Ordre modtaget	26 Maj 2024 - 09:06:58

Som forvaltningsmyndighed skal Movia udstede kontrolafgift til den rigtige person. I forbindelse med en udstedelse af kontrolafgift kan der blive stillet kontrolspørgsmål for at fastslå en identitet, hvis der ikke kan fremvises gyldig ID. Det er normal praksis i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift. Der stilles kontrolspørgsmål for at forhindre misbrug af identiteter.

Som offentlig myndighed har Movia adgang til CPR, og når vi møder en kunde uden ID i bussen, er det en fast procedure, at vores kontrollør stiller kontrolspørgsmål til oplysninger, der fremgår af CPR. De oplysninger, vi har adgang til i CPR, er oplysninger, som helt konkret bruges til at identificere personen i bussen. Disse kontrolspørgsmål kan variere, men fælles for dem alle er, at de skal kunne besvares med sikkerhed og uden tøven.

Udstedelse af kontrolafgifter, og sikring af at vi som myndighed udsteder disse til rette vedkommende, er en af Movias kerneopgaver, jf. lov om trafikskaber § 29. Det er derfor en del af vores myndighedsudøvelse som trafikskaber. Vi har derfor hjemmel i databeskyttelsesreglerne til at stille relevante kontrolspørgsmål i situationen, også til de familierelationer, der fremgår af registeret. Vores juridiske grundlag er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 e) (for "almindelige" oplysninger) og databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, der giver os mulighed for at behandle CPR-numre til entydig identifikation.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil peronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

En kontrollør spørger af sikkerhedsmæssige hensyn ikke om de sidste fire cifre i CPR-nummeret. Det er derfor afgørende, at vi kan fastslå med en høj grad af sikkerhed, hvem vi udskriver kontrolafgiften til.

Således som sagen foreligger oplyst, finder Movia ikke grundlag for at ikke at tro, at det var klagers datter, vi mødte i bussen.

- Kunden i bussen kan ikke få sin billet frem i DOT-appen - Klagers datter åbner først sit Ungdomskort den 10. maj
- Der er stillet kontrolspørgsmål, som er besvaret fyldestgørende.
- Movia har ikke modtaget en politianmeldelseskvittering vedrørende misbrug af ID eller en tro-og-love erklæring

På ovenstående baggrund, og fordi vi endnu ikke har modtaget de ubedte oplysninger til brug for sagens faktuelle oplysning, lægger Movia til grund, at det var klagers datter, der rejste i linje 5C den 03. maj 2024 og blev kontrolleret i bussen.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”1. Datteren har månedskort, gyldig billet, og dot appen.

2. Datteren tjekker appen, inden hun påbegynder sin rejse, som virker og bliver efterfølgende kontrolleret, hvor appen så beder om at blive opdateret. Dette tager måske et minut, alt afhængig af internetforbindelsen. Kontrolløren spørger om hun har månedskort på dot appen som datteren svarer ja til, hvorefter kontrolløren siger at så kan hun bare finde hende ved at stille nogle kontrolspørgsmål. Datteren svarer på spørgsmålene, hvorefter kontrolløren viser hende et billede og spørger om det er hende. Datteren svarer ja, hvorefter kontrolløren siger at så er det i orden.

På intet tidspunkt bliver der udskrevet en bøde og på intet tidspunkt bliver datteren informeret om at hun får en bøde. Det eneste hun får at vide er at kontrolløren kan finde hende på baggrund af kontrol spørgsmålene og at det er i orden. Kontrolløren havde med andre ord travlt og ville ikke vente med at se opdateringen af appen, hvorfor der blev stillet spørgsmål.

3. Vi afventer stadig svar fra rejseselskabet på, om der bliver betalt provision af antallet af bøder der udskrives ? Dette sandsynliggør kontrollørens ageren, som heller ikke udskrev en bøde og gav til datteren,

Datteren har allerede inden næste skift opdateret appen og rejser videre i god tro om at alt er i orden og med en fungerende app.

Det korte af det lange er derfor, at datteren har gyldig billet i appen som blot lige skal opdateres - noget som kan ske på vilkårlige tidspunkter både før og efter påstigning - og at kontrolløren med det samme siger at datteren kan findes på baggrund af spørgsmål hvorfor kontrolløren ikke behøver at vente på at få opdateret appen og efterfølgende siger at det er i orden.

Derfor fastholder vi at det ikke kan være rimeligt på den baggrund at sende en bøde til datteren som hun hverken er blevet informeret om, udskrevet på stedet eller på nogen måde har givet hende en fornemmelse af hun ville få en bøde. Tværtimod bliver hun fortalt at alt er i orden. ”

Og videre
”

Vi fastholder vores klage af følgende grunde:

1. [klagerens datter] nævner som beskrevet tidligere at hun på et tidspunkt (i ca. samme måned, men sandsynligvis ikke den dag) blev kontrolleret af en kvinde, hvor der var bøvl med appen. Imens [klagerens datter] var ved at fikse problemet siger kontrolløren at hun kan finde hende i systemet og spørger ind til hendes personlige informationer. Kort tid efter spørger hun om det er "hende" og viser hende et billede. [klagerens datter] siger "ja" og kontrolløren siger at "så er det i orden". Der bliver ikke udskrevet en bøde.
2. Movia nævner at kontrolløren er en Mand (jvf. svar fra Movia). På intet tidspunkt i nævnte periode er [klagerens datter] blevet kontrolleret af en Mand, hvor der var problemer med at vise hendes månedskort på telefonen - det er kun sket een gang hvor det var en kvinde der sagde det var i orden og ikke udskrev bøde. [klagerens datter] har hele tiden sagt at det var en Kvinde og dette har jeg også nævnt i tidligere korrespondance med Ankenævnet. Desuden har [klagerens datter] altid telefon og ID på sig, hvorfor det nu må være helt klart at det ikke kan dreje sig om den sammen kontrol. Movia siger at personen hverken havde ID eller kunne vise kort på telefonen. SÅ det kan ikke dreje sig om [klagerens datter]. Hendes ID sidder altid fast under et gennemsigtig cover og kan ses på bagsiden af telefonen.
3. Endvidere er [klagerens datter] tilmeldt "Glemmt Kort" som lover at der ikke bliver udskrevet kontrol afgift. Heller ikke en nedskrevet kontrolafgift.
I betingelserne står der: "Når du er tilmeldt Glemmt Kort, kan du nøjes med at oplyse dit CPR-nummer"

Vi står derfor fast på at alle tre nævnte grunde er sande og at samtlige grunde samtidig må være usande, hvis en nedsat kontrolafgift skal accepteres, hvilket ingenlunde er tilfældet.”

Til dette har Movia svaret med rødt:

1. [klagerens datter] nævner som beskrevet tidligere at hun på et tidspunkt (i ca. samme måned, men sandsynligvis ikke den dag) blev kontrolleret af en kvinde, hvor der var bøvl med appen. Imens [klagerens datter] var ved at fikse problemet siger kontrolløren at hun kan finde hende i systemet og spørger ind til hendes personlige informationer. Kort tid efter spørger hun om det er "hende" og viser hende et billede. [klagerens datter] siger "ja" og kontrolløren siger at "så er det i orden". Der bliver ikke udskrevet en bøde.
Movias kontrollører har ikke mulighed for at "finde en person i systemet" dvs. finde en indehaver af en billet ved at foretage opslag i forskellige billetsystemer. Det er ens eget ansvar at kunne fremvise en gyldig

billet. Hvis man har en billet man ikke kan vise på en kontrollørs forespørgsel, vil der blive udstedt en kontrolafgift. Kontrolafgiften kan efterfølgende nedsættes til 125 kr. jf. de gældende rejseregler.

2. Movia nævner at kontrolløren er en Mand (jvf. svar fra Movia). På intet tidspunkt i nævnte periode er [klagerens datter] blevet kontrolleret af en Mand, hvor der var problemer med at vise hendes månedskort på telefonen - det er kun sket een gang hvor det var en kvinde der sagde det var i orden og ikke udskrev bøde. [klagerens datter] har hele tiden sagt at det var en Kvinde og dette har jeg også nævnt i tidligere korrespondance med Ankenævnet. Desuden har [klagerens datter] altid telefon og ID på sig, hvorfor det nu må være helt klart at det ikke kan dreje sig om den samme kontrol. Movia siger at personen hverken havde ID eller kunne vise kort på telefonen. SÅ det kan ikke dreje sig om [klagerens datter]. Hendes ID sidder altid fast under et gennemsigtig cover og kan ses på bagsiden af telefonen.

Det er blevet oplyst navn, adresse og fødselsdato til kontrolløren. Kontrolløren har samtidig stillet kontrolspørgsmål fra CPR-registret, hvorfor vi formoder, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen. Movia har hverken modtaget en politianmeldelseskvittering eller en underskrevet tro- og loveerklæring, hvilket ellers er normal procedure ved misbrug af ID.

3. Endvidere er [klagerens datter] tilmeldt "Glemt Kort" som lover at der ikke bliver udskrevet kontrol afgift. Heller ikke en nedskrevet kontrolafgift.

I betingelserne står der: "Når du er tilmeldt Glemt Kort, kan du nøjes med at oplyse dit CPR-nummer"

Der står helt præcist på DSBs hjemmeside under "Glemt Kort": "*Når du er tilmeldt Glemt Kort, kan du nøjes med at oplyse dit CPR-nummer til togpersonalet, hvis du har glemt din mobil eller den er løbet tør for strøm. Glemt Kort gælder rejser med DSB på dansk strækning inkl. S-tog, og du kan gøre brug af servicen op til 6 gange pr. løbende år*" <https://www.dsb.dk/dsb-plus/service-med-dsb-plus/glemt-kort/>

"Glemt Kort"-ordningen er altså kun gyldig i DSB's tog, hvilket fremgår af betingelserne. Klagers beskrivelse af kontrolsituationen i spørgsmål 1 kunne indikere et møde med en kontrollør i et DSB-tog og "Glemt Kort"-ordningen. Vi bider dog mærke i, at [klagerens datter] heller ikke her har kunnet fremvise sit Ungdomskort, hvilket bekræfter, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen den 03. maj.

Movia fastholder kontrolafgiften og den efterfølgende nedsættelse til 125 kr. Vi har ingen yderligere kommentarer.

Hertil har klageren gjort gældende med blåt:

" Det er blevet oplyst navn, adresse og fødselsdato til kontrolløren. Kontrolløren har samtidig stillet kontrolspørgsmål fra CPR-registret, hvorfor vi formoder, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen. Movia har hverken modtaget en politianmeldelseskvittering eller en underskrevet tro- og loveerklæring, hvilket ellers er normal procedure ved misbrug af ID.

[klagerens datter] har ikke mistet hendes pas eller sygesikringskort og har det altid på sig, hvorfor et misbrug af dette ikke kan anmeldes. Hvis en person i hendes omgangskreds eller fra skole el. lign har brugt hendes oplysninger og kontrolløren har godtaget dette uden af se ID, samtidig med at den oplyste adresse ikke var rigtig, så må der også ligge et ansvar hos kontrolløren som således ikke har bidt mærke i at adressen ikke var korrekt.

[klagerens datter]s identitet er blevet fastslået i bussen. Hvis klager ikke mener, at [klagerens datter] har befundet sig i bussen, er der dermed sket et misbrug af [klagerens datter]s identitet. Movia har derfor anmodet om en underskrevet tro- og loveerklæring på at [klagerens datter] ikke har befundet sig i bussen samt en politianmeldelseskvittering vedrørende misbrug af [klagerens datter]s identitet.

Der er ikke oplyst en forkert adresse i kontrolsituationen. Som tidligere oplyst bliver kontrolspørgsmål stillet ud fra opdaterede og aktuelle oplysninger i CPR.

En adresse registreres, når der første gang udstedes en kontrolafgift i bussen til en passager. Denne adresse vil fremgå på den elektronisk tilsendte faktura. Eftersom en adresse ikke automatisk opdateres i vores økonomisystem vil samme adresse derfor igen fremgå af en ny faktura indtil en manuel opdatering finder sted - også selv om personen skulle være flyttet i mellemtiden.

”Glemte Kort”-ordningen er altså kun gyldig i DSB’s tog, hvilket fremgår af betingelserne. Klagers beskrivelse af kontrolsituationen i spørgsmål 1 kunne indikere et møde med en kontrollør i et DSB-tog og ”Glemte Kort”-ordningen. Vi bider dog mærke i, at [klagerens datter] heller ikke her har kunnet fremvise sit Ungdomskort, hvilket bekræfter, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen den 03. maj.

Det er interessant og samtidig uklart, hvordan Movia kan bide mærke i at vi bekræfter at det er [klagerens datter] der har rejst med bus den 3. maj fordi hun ikke kunne fremvise sit Ungdomskort på en anden rejse, hvor hun mødte en Kvindelig kontrollør som ikke udskrev bøde. Det virker som om Movia famler i mørke efter en forbindelse.”

Movias svar hertil med sort skrift:

” Det er blevet oplyst navn, adresse og fødselsdato til kontrolløren. Kontrolløren har samtidig stillet kontrolspørgsmål fra CPR-registret, hvorfor vi formoder, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen. Movia har hverken modtaget en politianmeldelseskvittering eller en underskrevet tro- og loveerklæring, hvilket ellers er normal procedure ved misbrug af ID.

[klagerens datter] har ikke mistet hendes pas eller sygesikringskort og har det altid på sig, hvorfor et misbrug af dette ikke kan anmeldes. Hvis en person i hendes omgangskreds eller fra skole el. lign har brugt hendes oplysninger og kontrolløren har godtaget dette uden af se ID, samtidig med at den oplyste adresse ikke var rigtig, så må der også ligge et ansvar hos kontrolløren som således ikke har bidt mærke i at adressen ikke var korrekt.

[klagerens datter]s identitet er blevet fastslået i bussen. Hvis klager ikke mener, at [klagerens datter] har befundet sig i bussen, er der dermed sket et misbrug af [klagerens datter]s identitet. Movia har derfor anmodet om en underskrevet tro- og loveerklæring på at [klagerens datter] ikke har befundet sig i bussen samt en politianmeldelseskvittering vedrørende misbrug af [klagerens datter]s identitet.

Der er ikke oplyst en forkert adresse i kontrolsituationen. Som tidligere oplyst bliver kontrolspørgsmål stillet ud fra opdaterede og aktuelle oplysninger i CPR.

En adresse registreres, når der første gang udstedes en kontrolafgift i bussen til en passager. Denne adresse vil fremgå på den elektronisk tilsendte faktura. Eftersom en adresse ikke automatisk opdateres i vores økonomisystem vil samme adresse derfor igen fremgå af en ny faktura indtil en manuel opdatering finder sted - også selv om personen skulle være flyttet i mellemtiden.

”Glemte Kort”-ordningen er altså kun gyldig i DSB’s tog, hvilket fremgår af betingelserne. Klagers beskrivelse af kontrolsituationen i spørgsmål 1 kunne indikere et møde med en kontrollør i et DSB-tog og ”Glemte Kort”-ordningen. Vi bider dog mærke i, at [klagerens datter] heller ikke her har kunnet fremvise sit Ungdomskort, hvilket bekræfter, at det var [klagerens datter], vi mødte i bussen den 03. maj.

Det er interessant og samtidig uklart, hvordan Movia kan bide mærke i at vi bekræfter at det er [klagerens datter] der har rejst med bus den 3. maj fordi hun ikke kunne fremvise sit Ungdomskort på en anden rejse,

hvor hun mødte en Kvindelig kontrollør som ikke udskrev bøde. Det virker som om Movia famler i mørke efter en forbindelse.

Klager beskriver en kontrolsituation, hvor [klagerens datter] ikke har kunnet fremvise sit Ungdomskort i appen pga. manglende opdatering (jf. klager: "Imens [klagerens datter] var ved at fikse problemet", [klagerens datter] har allerede inden næste skift opdateret appen").

I den konkrete kontrolsituation i bussen er det en nærmest identisk situation og det er derfor ikke urimeligt at antage, at det bekræfter [klagerens datter]s tilstedeværelse i bussen.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af pligten til at betale en kontrolafgift, hvis det accepteres, at man efterfølgende kan påstå man ikke har været i bussen uden at man samtidig behøver indsende en politianmeldelseskvittering for misbrug af ens identitet."

Klageren har herudover gjort gældende med sort skrift, som Movia har besvaret med rødt skrift:

"1. [klagerens datter] har månedskort, gyldig billet, og dot appen.

Korrekt. Hvis man ikke kan fremvise sin gyldige billet, vil der dog blive udstedt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler. Hvis man har en gyldig billet, men ikke kan vise den, kan afgiften efterfølgende blive nedsat til 125 kr.

2. [klagerens datter] tjekker appen, inden hun påbegynder sin rejse, som virker og bliver efterfølgende kontrolleret, hvor appen så beder om at blive opdateret. Dette tager måske et minut, alt afhængig af internetforbindelsen. Kontrolløren spørger om hun har månedskort på dot appen som [klagerens datter] svarer ja til, hvorefter kontrolløren siger at så kan hun bare finde hende ved at stille nogle kontrolspørgsmål. [klagerens datter] svarer på spørgsmålene, hvorefter kontrolløren viser hende et billede og spørger om det er hende. [klagerens datter] svarer ja, hvorefter kontrolløren siger at så er det i orden.

På intet tidspunkt bliver der udskrevet en bøde og på intet tidspunkt bliver [klagerens datter] informeret om at hun får en bøde. Det eneste hun får at vide er at kontrolløren kan finde hende på baggrund af kontrolspørgsmålene og at det er i orden. Kontrolløren havde med andre ord travlt og ville ikke vente med at se opdateringen af appen, hvorfor der blev stillet spørgsmål.

[klagerens datter] bliver kontrolleret i bussen og kan ikke vise en gyldig billet, hvorfor der udstedes en kontrolafgift. Der bliver udleveret en kvittering i bussen samt sendt en faktura digitalt eller med posten, hvis man er fritaget for digital post.

Som nedenstående viser, er der ingen opdateringer i perioden 11. april - 07. maj.

Platform og versionsnr.	Fejlrettelser / udvikling	Release dato	Handelsbetingelser version	Tvungen opdatering	Tekst i app stores DANSK
iOS app version 5.8.1		07.05.2024	1,7	Nej	Vi har fixet lidt fejl blandt andet én som fik appen til at lukke unødigt ned. Derudover har vi tilføjet et par servicemeddelelser her og der, samt sikret at widgets nu både understøtter dansk og engelsk.
iOS app version 5.8.0		07.05.2024	1,7	Nej	Vi har fixet lidt fejl blandt andet én som fik appen til at lukke unødigt ned. Derudover har vi tilføjet et par servicemeddelelser her og der, samt sikret at widgets nu både understøtter dansk og engelsk.
Android app version 5.8.0		07.05.2024	1,7	Nej	Vi har fixet lidt fejl blandt andet én som fik appen til at lukke unødigt ned. Derudover har vi tilføjet et par servicemeddelelser her og der.
iOS app version 5.7.3		11.04.2024	1,7	Nej	Nu kan du selv refundere eventbilletter med fremtidig gyldighed fra appen. Som ved refundering af andre billetter med fremtidig gyldighed og månedskort skal du bare benytte knappen nederst på billetten. Vi har gjort det nemmere at redigere afgangstavler til dine rejser med mere tydelige knapper og ikoner. Der er også rettet et par fejl på adgangstavlerne, hvor nogle linjer ikke blev vist. Endelig sikrer vi nu, at gyldigheden på dit månedskort opdateres korrekt, når appen genåbnes fra baggrunden på din telefon.

Uanset hvilken opdatering til klagers datters telefon der er tale om, er det klagers datter selv der sætter den i gang efter hun er steget på bussen. Ansvar for den manglende visning af billet må derfor tilhøre klagers datter. Som klager selv bemærker, kan en evt. opdatering tage lang tid og det er ikke noget kontrollørerne kan vente på.

3. Vi afventer stadig svar fra rejseselskabet på, om der bliver betalt provision af antallet af bøder der udskrives? Dette sandsynliggør kontrollørens ageren, som heller ikke udskrev en bøde og gav til [klagerens datter]. [klagerens datter] har allerede inden næste skift opdateret appen og rejser videre i god tro om at alt er i orden og med en fungerende app.

[klagerens datter] anerkender IKKE at have været i Bussen. Hun fortæller at hun een gang er blevet kontrolleret af en kvindelig kontrollør som tjekkede hendes personlige info og herefter sagde at alt var i orden. Hun mindes ikke at dette var på den pågældende dag, men det er det eneste hun kunne komme i tanke om, hvor hun blev kontrolleret og havde problemer med Appen. Derfor er hun, og også jeg, uforstående overfor at dette skulle have ført til en bøde, når Kontrolløren sagde at alt var i orden.

Vi mangler stadig at få svar på vores spørgsmål om der tjenes ekstra ved at udskrive flere bøder og om kontrolløren var Kvindelig. Vi mangler også at se bevis for at der blev udskrevet en bøde på pågældende tidspunkt.

Movias kontrollører er ikke provisionslønnede. Der udstedes kontrolafgifter til alle der ikke kan fremvise en gyldig billet i en billetkontrol. Den pågældende kontrollør er en mand.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Som det er blevet noteret og fremført bevis for flere gange, så havde [klagerens datter] et gyldigt månedskort og har derfor på ingen måde prøvet at omgå nogle former for regler. Igen en ærgerlig og mistroisk argumentation der sår tvivl om Movias fremgangsmåde der nærmere beror på at have uanede ressourcer til at kæmpe videre i håb om at folk giver op selvom de ikke har gjort noget forkert.

Derimod er hendes telefon konstant fyldt ud med fotos og videos hvorfor der sjældent er lagringsplads nok på telefonen. Noget som mange unge kæmper med og som ingenlunde er unormalt. Derfor kniber det ofte med at opdatere og holde styr på alle de forskellige apps.

Det er derfor ikke unormalt på nogen måde at der nogle gange er apps der ikke virker på hendes telefon.

[klagerens datter] havde et gyldigt månedskort. [klagerens datter] har altid sit sygesikringsbevis på sig når hun har sin Telefon. Kontrolløren siger selv at personen intet ID eller sygesikringsbevis havde. Det burder derfor være klart at det ikke kan dreje sig om [klagerens datter].

Hvis Movia stadig påstår at det er [klagerens datter] bedes Movia føre bevis herfor enten i form af et billed eller video fra kontrolsituationen, i form af et fremvist ID, sygesikring eller pas, eller ved at tappe data fra GSM net og på den måde fremføre bevis. Vi fastholder at [klagerens datter] ikke var til stede.”

Hertil har Movia svaret:

”Movia anfægter ikke, at [klagerens datter] har et gyldigt Ungdomskort. Alle der har et gyldigt pendlerkort – heriblandt Ungdomskort – skal dog være i stand til at fremvise det i en billetkontrol. Kan man ikke det vil der blive udstedt en kontrolafgift. Denne kontrolafgift kan senere reduceres til 125 kr. jf. de gældende rejseregler ved henvendelse til det pågældende trafikselskab, der har udstedt kontrolafgiften.

Hvis den manglende visning skyldes forhold som trafikselskabet er ansvarlig for, vil kontrolafgiften blive henlagt. Det finder vi ikke er tilfældet her. Der er hverken registreret fejl på appen eller tvungne opdateringer. Tværtimod nævner klager flere gange, at den manglende visning skyldes egne forhold pga. manglende opdatering.

Et kontrolafgift er ikke betinget af bevidst snyd, hvorfor vi ikke har fundet grundlag for, at der i dette tilfælde ikke skal betales en nedsat kontrolafgift.

Et påstået misbrug af identitet skal anmeldes til politiet. Der skal samtidig indsendes en tro- og loveerklæring. En tro- og loveerklæring kan laves og indsendes uden personligt fremmøde. Klager har fået tilsendt et link til en tro- og loveerklæring tre dage efter første henvendelse.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand