

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0282
- Klageren:** XX
3000 Helsingør
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen. Klageren gør gældende, at dette må skyldes en fejl ved appen, som Movia er ansvarlig for.
- Movia fastholder kontrolafgiften, da klageren kunne se, at han ikke havde modtaget nogen billet, inden han steg om bord
- 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 2025 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 14. maj 2024 med buslinje 801A fra stoppestedet, Prøvestenscentret, som bussen forlod kl. 14:19:41.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Kongevejen kl. 14:25:13 og kontrollerede passagerens rejsehjemmel. Her foreviste klageren en mobilbillet, der var udløbet kl. 13:34:



Derfor udstedte kontrolløren en kontrolafgift til klageren kl. 14:30:25 for udløbet rejsehjemmel.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi han havde oplevet at have bestilt en billet og godkendt købet ovre i Mobilepay-appen, hvor han hørte den korrekte lyd for betaling, og regnede med, at billetten som altid var gået igennem. Først senere oppe i bussen så han, at der stod, at "køberen havde afbrudt købet", hvilket han ikke havde. Og han forsøgte tre gange forgæves at købe en ny billet, men hver gang fejlede appen. Den bad blandt andet om indtastning af cpr-nummer, telefonnummer, sms-koder og MitId. Videre skrev han, at købet ikke gik igennem, men appen sendte ham tilbage til identifikation med personnummer, og han er en ældre herre på 78 år, der ikke nemt springer af bussen.

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at der kunne være flere årsager til manglende modtagelse af en mobilbillet, som Movia ikke hæfter for, såsom for eksempel dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay og lignende. Kunden skal vente med at stige ombord, indtil billetten er modtaget på telefonen. Endelig skrev de, at der kan købes billet via andre apps og tjenester.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, da det manglende køb ikke beroede på forhold, som han er ansvarlig for. Videre har han gjort gældende, at han vil have en principiel afklaring af spørgsmålet om et trafikskabs ansvar for de produkter, de udbyder til kunderne, som egne apps og apps fra samarbejdspartnere, som trafikskabet benytter som integrerede elementer i egne apps, som fx MobilePay.

Movia har fastholdt kontrolafgiften, da man kan købe billetter på forskellige måder bl.a. i RejseBillet-app, DSB-app, på SMS 1415 eller benytte et Rejsekort. Det er også stadig muligt at købe kontantbilletter hos chaufføren. En billet, der er udløbet, er ikke at regne for gyldig billet. Mobilbilletter, der modtages oppe i bussen, er ikke gyldige. De tre købsforsøg blev alle gjort efter påstigning jf. bussens GPS, og det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at billetten er endeligt modtaget inden påstigning jf. § 2.4.2 i de Fælles landsdækkende rejseregler.

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Linje	801A
Bus nummer (Gåseddel)	7631
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	3890
Stop	Kongevejen
Påstigning	14-05-2024 14:25:13
Udstedt dato/tid	14-05-2024 14:30:25
Stået af	14-05-2024 14:31:18
Passager tal	21
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Billet udløbet
Bemærkning	Stod på prøvetenscentret

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
26	Prøvestenscentret (46689)	● ●	14:19	14:19	14:17:36	14:19:41
27	Vapnagård, Svømmehallen (54158)	● ●	14:20	14:20	14:21:26	14:21:39
28	Piskesmældet (54159)	● ●	14:21	14:21	14:22:16	14:22:16
29	Rytterbakken (54160)	● ●	14:23	14:23	14:22:57	14:23:14
30	Helsingør Gymnasium (54162)	● ●	14:24	14:24	14:24:11	14:24:27
31	Kongevejen (3890)	● ●	14:25	14:25	14:25:09	14:25:50

Log fra kundens køb i billet-app:

● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	14 Maj 2024 - 14:30:16
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	14 Maj 2024 - 14:22:56
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	14 Maj 2024 - 14:20:42
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	14 Maj 2024 - 12:19:06

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen afgøres ud fra de tilgængelige elektroniske logs og de juridiske regler, der gælder for parterne i den kollektive transport.

Herefter kan det faktisk konstateres, at klageren ikke havde modtaget nogen mobilbillet på telefonen, inden han steg ombord på bussen på returrejsen fra Prøvestenscentret, som bussen forlod kl. 14:19:41.

De efterfølgende forgæves købsforsøg blev foretaget oppe i bussen.

Ankenævnet har i sin righoldige praksis udtalt, at det er nødvendigt med klare regler, når det kommer til mobilbilletter, både for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, men også for at passageren véd hvad, der kræves for at undgå en kontrolafgift.

Disse regler fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Ankenævnet bemærker, at det kræver en teknisk indsigt, som ankenævnet ikke besidder, at foretage en nærmere granskning af de fejl, der måtte kunne opstå i løbet af kundens købsforsøg, hvorfor klagerens ønske om en "principiell afklaring af spørgsmålet om et trafikselskabs ansvar for egne apps eller apps, der benyttes som integrerede elementer i egne apps", falder uden for ankenævnets virke.

Ankenævnet har tidligere fået oplyst, at MobilePay reserverer et beløb på kundens konto til betaling af billetten, men beløbet trækkes først fra kontoen, når der leveres det produkt, som kunden

har bestilt. I det konkrete tilfælde en mobilbillet. Hvis en billetbestilling af den ene eller anden årsag ikke gennemføres med levering af en billet til passagerens telefon, trækkes beløbet således ikke fra kundens konto.

Det er ankenævnets opfattelse, at en buspassager, der ikke modtager en billet inden påstigning, enten må købe billet på anden vis eller spørge chaufføren til råds.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, og da den billet, som klageren foreviste ved kontrollen, var udløbet, blev kontrolafgiften pålagt 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.

”Pkt. 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. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand