

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0362
Klageren:	XX 5250 Odense
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 buslinje 5C kom før end annonceret, og derfor nåede hun ikke at modtage billetten på telefonen inden påstigning på bussen
Movia gør gældende:	At selvom kontrollørerne har noteret, at de steg på sammen med klageren, har klageren gjort gældende, at hun steg på et stop før kontrollørerne. Uanset hvilket stop, der lægges til grund, havde klageren ikke modtaget billetten inden påstigning på bussen
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Rolf Myrtue 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 7. august 2024 i buslinje 5C.

Klageren gør gældende, at hun steg på bussen ved stoppestedet, Kapelvej, som bussen forlod kl. 10:25:37, men Movias kontrollører har noteret, at klageren steg på bussen ved samme stop som dem, nemlig Elmegade, der var busstoppestedet inden Kapelvej.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Elmegade, kl. 10:23:54. Bussen forlod dette stoppested kl. 10:24:26.

Klageren bestilte mobilbilletten kl. 10:25:32 og modtog denne kl. 10:25:40.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 10:29:01.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun er fra Odense, og ikke kendte til DOT-appen, at først efter at kontrolløren havde identificeret hende, fik hun oplyst, at hun skulle pålægges en kontrolafgift, samt:
og:

”Bussen, der ankommer på Kapelvej som jeg skal med ankommer 3 minutter før tid (jeg har screenshot af tidsplanen, der viser, at vi er foran). Da jeg er overrasket over ankomsten, og endnu ikke har købt min billet på DOT skynder jeg mig at gøre dette med det samme, og swiper på Mobilepay idet, jeg træder ind af døren. Kontrolløren tjekker min billet og godkender først, hvor han efter går videre til næste person. Han vender tilbage til mig igen og beder om ID, hvilket jeg ikke har med mig.”

Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren, der huskede, at de steg på bussen ved samme stop som klageren, og at hun sikrer passagerens identitet, for at undgå at passageren stikker af, inden der udstedes en kontrolafgift.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at de havde sammenholdt bussens GPS med klagerens DOT-log, hvorefter hun først havde modtaget mobilbilletten 3 sekunder efter, at bussen forlod Kapelvej. Videre oplyste de, at 5C kører med intervaller og ikke efter en tidsplan, og at den omhandlede bus faktisk havde haft en forventet ankomst 6 minutter tidligere, end det faktisk skete. Movia gjorde gældende, at reglerne for mobilbilletter er ens i hele Danmark, hvor passagerer også i Odense skal have billetten inden påstigning. Vedrørende selve kontrolsituationen, havde de sendt sagen videre til de personaleansvarlige for kontrollørkorpset med henblik på at vurdere, om der skulle følges op på situationen.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften med samme begrundelse som refereret ovenfor, samt at skærmen, der viste bussens ankomst, så ikke virkede korrekt, og at det var det minuttal, hun bestilte sin billet efter, og at hun ikke forstår, hvordan 3 sekunder kan betyde, at billetten er ugyldig.

Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften, og at man skal vente på næste bus, hvis man endnu ikke har modtaget mobilbilletten.

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:

Bussens GPS:

Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
28 Nørreport St. (50461)	● ●	10:13	10:13	10:18:40	10:20:02
29 Nørre Farimagsgade (2157)	● ●	10:14	10:14	10:21:05	10:21:26
30 Ravnsborggade (1956)	● ●	10:16	10:16	10:23:04	10:23:04
31 Elmegade (45739)	● ●	10:17	10:17	10:23:38	10:24:26
32 Kapelvej (1957)	● ●	10:19	10:19	10:25:13	10:25:37
33 Sjællandsgade (1958)	● ●	10:20	10:20	10:26:08	10:26:35

Log fra kundens køb i billet-app:

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	07 Aug 2024 - 10:25:32
● Gennemført	Betaling gennemført	07 Aug 2024 - 10:25:40
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	07 Aug 2024 - 10:25:40
● Gennemført	Billet åbnet	07 Aug 2024 - 10:25:47
● Gennemført	Download af billet bekræftet	07 Aug 2024 - 10:25:47

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	001
Linje	5C
Bus nummer (Gåseddel)	1635
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	45739
Stop	Elmegade
Påstigning	07-08-2024 10:23:54
Udstedt dato/tid	07-08-2024 10:29:01
Stået af	07-08-2024 10:29:51
Passager tal	37
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, uanset om dette skete ved Elmegade eller Kapelvej.

Dette er et krav i medfør 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.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontroltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår kontrollørens procedure, når der skal udstedes en kontrolafgift, har Movia oplyst, at der er gået videre internt med spørgsmålet, og ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i den henseende.

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.

"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
Nævnnsformand