

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0177
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY
4220 Korsør
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet modtagelse af mobilbilletter på telefonen efter havnebussens afgang
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at havnebussen var forsinket, og hun swippede deres billetter, inden havnebussen lagde fra kaj, hvorfor de havde købt deres billetter i tide og havde gyldig rejsehjemmel
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun og ægtefællen den 17. juni 2022 med Havnebus 991 i København med afgang kl. 12:50 fra Den Sorte Diamant [Stoppestedet Det kongelige Bibliotek] til Islands Brygge. Mens de stod på kajen, bestilte hun to billetter i DOT-appen, og da færgen lidt forsinket lagde til kaj, "swipede hun deres billetter", hvorefter de steg om bord som nogle af de første. De så, at der også steg kontrollører om bord, og den ene kontrollerede efterfølgende deres billetter, hvorefter han kaldte på kollegaen og bad om deres legitimation. Kontrollørerne udskrev to strimler, og først da de spurgte, "om de fik en bøde", oplyste kontrolløren, at han ikke kunne se deres billetter i systemet. Klageren viste deres billetter på telefonen, der var købt kl. 12:50:06, og hendes Mobile-Pay, hvor der stod, at købet var sket kl. 12:50. Men kontrolløren gik hurtigt sin vej og sagde, at de kunne klage. Kaptajnen kom hen til dem bagefter og sagde, at det var groft, for han havde hørt det hele.

Det fremgår af de elektroniske data fra sagen, at kontrolløren loggede sin påstigning kl. 12:50:01, og ifølge havnebussens GPS ankom den til stoppestedet Det Kongelige Bibliotek kl. 12:48:57 og forlod stoppestedet kl. 12:50:13:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	54307	Orientkaj St.	12:00	12:00:00	12:00:00	11:55:00	11:59:36	11:59:54	Realtid	8814	1	-24	276
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	48645	Refshaleøen	12:20	12:11:55	12:16:10	12:11:28	12:11:28	12:11:33	Realtid	8814	1	-512	0
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	10765	Nordre Toldbod	12:25	12:20:28	12:26:37	12:24:37	12:26:53	12:26:54	Realtid	8814	1	113	136
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	29944	Operaen	12:35	12:31:53	12:32:56	12:31:14	12:31:14	12:31:23	Realtid	8814	1	-226	0
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	10762	Nyhavn	12:39	12:35:05	12:38:42	12:36:42	12:38:56	12:39:48	Realtid	8814	1	-4	134
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	10761	Knippelsbro	12:45	12:44:24	12:44:55	12:44:40	12:45:32	12:45:36	Realtid	8814	1	32	52
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	10760	Det Kongelige Bibliotek	12:50	12:49:15	12:49:31	12:48:57	12:50:13	12:50:52	Realtid	8814	1	13	76
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	46205	Bryggebroen	13:00	12:58:27	12:58:57	12:58:29	12:58:51	12:59:42	Realtid	8814	1	-69	22
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	54303	Islands Brygge Syd	13:07	13:04:35	13:05:11	13:04:22	13:04:53	13:05:08	Realtid	8814	1	-127	31
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	54304	Enghave Brygge	13:11	13:09:56	13:10:57	13:11:16	13:11:47	13:12:26	Realtid	8814	1	47	31
991	37	Orientkaj St.	Teglholmen	46206	Teglholmen	13:18	13:18:56	13:18:51	13:19:05		13:19:06	Realtid				

Klageren bestilte mobilbilletterne kl. 12:50:06, gennemførte betalingen kl. 12:50:21, hvorefter billetterne blev modtaget på hendes telefon kl. 12:50:24:

Ordreinformation Billetinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● betalt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.
● betalt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 17 Jun 2022 - 12:50:06
ORDRE PRIS: 48,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: [redacted]
REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 41e8[redacted]ef-8b55-a70fe[redacted]
TILBAGEVÆRENDE BELØB: 48,00 kr.
REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig
OVERFØRT: Ordre ikke overført

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: [redacted] **EFTERNAVN:** IKKE OPLYST
TELEFONNUMMER: [redacted] **FØDSELS DATO:** IKKE OPLYST
E-MAIL: IKKE OPLYST **MODEL:** iPhone 7
FORNAVN: IKKE OPLYST **OS VERSION:** iOS 15.5
APP VERSION: 4.7.0

Ordreinformation Billetinformation

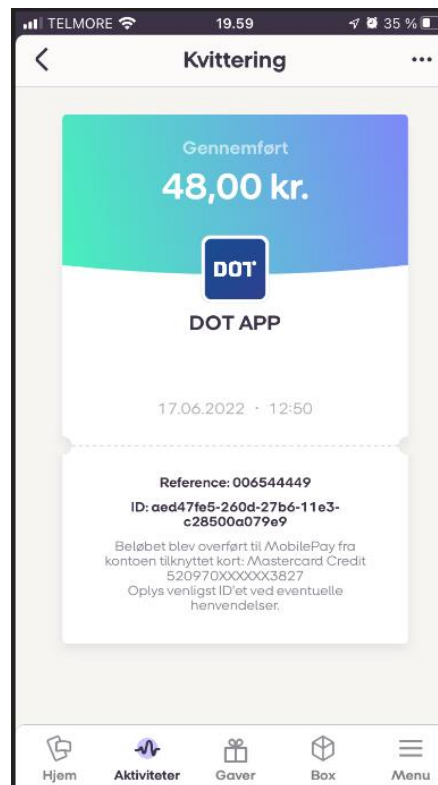
Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet **PASSAGERTYPE:** Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST **STARTZONE:** 1001
BILLETNUMMER: 00 [redacted] **SLUTZONE:** IKKE OPLYST
VARENUMMER: 20 **ANTAL GYLDIGE ZONER:** 3
BILLETSTATUS: Udløbet **GYLDIGE ZONER:** 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 17 Jun 2022 - 12:50:06 **SØGNING FRA:** Min lokation (01)
BILLET GYLDIG TIL: 17 Jun 2022 - 14:05:06 **SØGNING TIL:** 2 zoner
PRIS: 24,00 kr. **SØGEMETODE:** Hurtig køb

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	17 Jun 2022 - 12:50:06
● Gennemført	Ordre modtaget	17 Jun 2022 - 12:50:20
● Gennemført	Betaling gennemført	17 Jun 2022 - 12:50:21
● Gennemført	Billet åbnet	17 Jun 2022 - 12:50:24

Fra klagerens MobilePay-kvittering:



Kontrolafgifterne blev pålagt henholdsvis kl. 12:54:48 og 12:54:58, og de tog 2 minutter og 13 sekunder og 2 minutter og 31 sekunder at udstede:

Kontrolafgift 1:

Stop	Det Kongelige Bibliotek
Tur ID	0
Påstigning	17-06-2022 12:50:01
Udstedt dato/tid	17-06-2022 12:54:58
Stået af	17-06-2022 12:59:37
Passager tal	17
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	De stod på med os siger de men de har købt efter påstigning

Kontrolafgift 2:

Stop	Det Kongelige Bibliotek
Tur ID	0
Påstigning	17-06-2022 12:50:01
Udstedt dato/tid	17-06-2022 12:54:48
Stået af	17-06-2022 12:59:37
Passager tal	17
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Steg på samme tid som os

Den 26. juni 2022 anmodede klageren Movia om at frafalde de to kontrolafgifter og gjorde blandt andet gældende:

”Den 17/6 tager vi havnebussen fra det kongelige bibliotek med afgang 12:50, da vi skal på Refshaleøen igen. 991 lægger til dokken - færgen er forsinket - og jeg swiper mine 2xbilletter for min mand og mig. Der er mange der skal af, der er turister og nogle spørger til afgangene mm. Vi står

nogenlunde først i køen men vi lader en ældre mand gå om bord først og nogle mænd i en lille gruppe. Vi sætter os på første parket og venter på færgen skal sejle os videre. Vi bliver lidt forsinket. Vi ser at der stiger 2 personer fra movia på en mand og en kvinde. Kvinden bærer et skilt hvor der står optagelse med lyd. Disse 2 personer starter i modsatte side med at gå rundt og ender så til sidst hos os. Der begynder færgen så at sejle ud på vand og manden henvender sig til os og spørger om han må se vores billet.

Naturligvis må han det, da jeg jo som god borger, har købt 2 billetter på Appen inden afgang på "Kajen". Manden virker usikker, ny i faget, og kontakter så sin kvindelige kollega og siger at der er "noget med vores billet" - kvinden siger ingenting og han Beder os om en masse legitimation uden at forklare hvad det er han har gang i, og hvad der sker. Efter han har set legitimation kører han en strimmel ud og min mand spørger om vi er ved at få en bøde eller hvad ? Han kan ikke rigtig fremstamme et jah, men siger at vi kan klage over bøden . Vi siger begge at vi er utrolig uforstående overfor situationen da vi sidder og viser ham en gyldig billet. Vi spørger hvorfor vi får denne bøde når vi har en billet, og han fortæller noget med, at hans skærm ikke kan se vores billet. Jeg viser ham min billet igen og viser tidspunktet for billetten og jeg viser ham min mobilepay udskrift hvor der står 12:50 på, som er er bevis for, at vi har købt disse billetter rettidigt. Han lytter på ingen måde til det jeg siger og har utroligt travlt med at køre disse strimler ud og smutte i en fart..

Vi er meget uforstående over for denne process, måde man håndtere turister på, ...og at man som kontrollør ikke vejleder, og f.eks. siger "en anden gang skal i købe billetten i bedre tid, - (det står jo ingen steder når du køber en mobilbillet, hvilket undre mig!) Jeg troede jeg havde købt den rettidigt, da jeg stod på kajen og ventede på færgen! Derudover var der utroligt mange andre, der uden problemer, kunne bippe deres rejsekort lang tid EFTER færgen sejlede ... derudover købte vi også 2x billetter den 17/6 over midnat (natten ml 16/17 juni) retur fra Refshaleøen til Nyhavn (den sejlede ikke længere..?!) og betalte for 2xbilletter som ingen på nogen måde ville se, og på "bussen" stod der på lystavlen "ude af drift". Alle den nat undtagen os, kørte gratis, da de havde rejsekort, som de ikke kunne "bippe" ... men at man ikke kan anerkende at man som kontrollør tager fejl og man ikke engang vil kigge på mine udskrifter fra mobilepay og DOT app, er jo dybt beklageligt og enormt uprofessionelt."

Movia fastholdt kontrolafgifterne den 1. august 2022 med den begrundelse, at billetterne var købt for sent, idet de først var modtaget på telefonen efter påstigning. Klageren svarede hertil, at de havde købt billetterne inden deres påstigning. Movia oplyste herefter, at kontrollørerne var steget på havnebussen som de sidste kl. 12:50:01, og klagerens betaling for billetterne først var gået igennem kl. 12:50:21, og at det ifølge rejsereglerne ikke er nok, at billetbestillingen er påbegyndt inden påstigning.

Klageren svarede, at det tilsyneladende kun drejede sig om 20 sekunder, fordi billetten var købt kl. 12:50:06 - inden båden sejlede, og at hun ikke skulle hæfte for forsinkelsen i online-betalingen. Movia oplyste hertil, at det ville åbne for mulighed for at snyde med billetterne, hvis man ikke havde reglen om, at billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

Klageren skrev igen, at hun havde swipet billetten på kajen, at hun ikke skulle hæfte for langsom generering af billetten, og at båden var først sejlet kl. 12:50:13, hvorfor deres billetter var gyldige. Movia gentog, at det afgørende var tidspunktet for billettens modtagelse, og at kontrollørerne var steget om bord kl. 12:50:01 som de sidste.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Anna Langskov Lorentze, udtaler:

”På baggrund af bestemmelsen i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.4.2. og ankenævnets righoldige praksis, skal passageren have modtaget sin mobilbillet på telefonen inden påstigning.

Det fremgår af sagen, at kontrollørerne steg på havnebussen kl. 12:50:01, og at klageren var i Havnebussen på det tidspunkt, at havnebussen forlod stoppestedet kl. 12:50:13, samt at klagerens mobilbilletter blev betalt kl. 12:50:21 og vist i appen kl. 12:50:24.

Det er i relation til rejsereglerne ikke afgørende, at klageren påbegyndte billetkøbet kl. 12:50:06, hvor hun swippede en godkendelse af at betale 48 kr. for billetterne via MobilePay, og at der på billetterne står, at de er gyldige fra kl. 12.50.06. Det afgørende er, at billetterne skal være betalt, inden påstigning, hvilket er begrundet i bl.a., at omgåelsesrisikoen ellers ville være alt for stor.

Herefter blev kontrolafgifterne pålagt med rette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har omgået reglerne for rejse på mobilbilletter, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Imidlertid finder vi det nødvendigt at understrege, at det er misvisende, når teksten på mobilbilletten er: ”Gyldig fra”, selv om billetten først gyldig, når den er endeligt modtaget på den mobile enhed – og således ikke fra tidspunktet, hvor kunden indtaster bestillingen eller gennemfører betalingen.

Ankenævnet kommenterede allerede vedrørende sms-billetter i fx afgørelsen 2012-0397, at sætning ”Gyldig fra” var misvisende, og vi skal kraftigt opfordre til at teksten ændres.”

2 medlemmer, Torben Steenberg og Rolf Olsen, udtaler:

”Ankenævnet har for flere år siden påpeget, at teksten på mobilbiller om, at billetten er ”gyldig fra”, er særdeles misvisende, og anbefalede, at DOT ændrede denne formulering, idet passageren, regner med at have gyldig billet fra dette tidspunkt.

I den konkrete sag påbegyndte klageren billetkøbet og godkendte betalingen inden påstigning. Ved kontrollen kunne hun forevise to billetter, der var betalt, og som efter sin ordlyd var gyldige på et tidspunkt, hvor færgen endnu ikke var sejlet. På den baggrund skal Movia frafalde kontrolafgifterne og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

I henhold til bekendtgørelse nr. 232 af 15. marts 2015 § 29 kan trafikselskaberne opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således i punkt 2.4.2., at passagerer ikke har gyldig rejsehjemmel, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” Vi har købt 2 DOT mobilbilletter til havnebus 991 i Kbh.

Den 17/6 vælger vi at benytte havnebussen fra det Kongelige Bibliotek med afgang 12:50. Havnebussen er forsinket.

Vi køber billetten i APPen på Kajen lige inden afgang og bliver genereret videre til Mobilepay hvor vi swiper købet kl 12:50. Billetten fra DOT appen genereres kl. 12:50:06.

Vi noterer os at der går 2 kontrollører ombord, og der kommer er par turister efterflg. med på båden som vælger at stå uden for, foran på båden.

Båden sejler så kl. 12:50:16.

Ergo har vi købt vores billet inden båden sejler fra kaj og derfor mener vi at vores rejsehjemmel valid for billetordre [xxxxxx]”

Og videre:

”Jeg noterer mig at i tidligere afgjorte sager, er billetterne delvis slet ikke købt, eller købt længe efter at befordringsmidlet er kørt fra eksempelvis stoppested. Vores billet der var længe om at genereres var dog i hænde hos os inden færgen sejler fra stoppestedet, som sejler 12:50:13...”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af havnebussens GPS-oplysninger sammenholdt med billettens købstidspunkt samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

En DOT mobilbillet er en billet til området Sjælland, Lolland, Falster og Møn til bus, tog og Metro, som kan købes via SMS eller via app'en DOT.

Prisen for en DOT Mobilbillet er standardprisen, hvilket vil sige den samme som for almindelige billetter købt hos chaufføren. En DOT Mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget på telefonen, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt.

Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning ifølge de fælles landsdækkende rejseregler, samt de gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter via SMS eller i app. Handelsbetingelserne findes i app'en samt på <https://dinoffentligetransport.dk/handelsbetingelser/handelsbetingelser-dot-billetter-app/>

Gyldighed

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på smartphonen, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren eller i dette tilfælde skipperen ikke laver billetkontrol i (havne)bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er derfor kundens ansvar at være i besiddelse af en gyldig billet. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning og rejsens påbegyndelse.

De landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

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.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv 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 en mobilbillet ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning, men kan købes efter kontrollørernes påstigning.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord på havnebussen som de sidste kl. 12:50:01 den 17.06.2022.

Påstigning	17-06-2022 12:50:01
------------	---------------------

Da havnebussen sejler fra stoppestedet kl. 12:50:13 påbegyndes en billetkontrol.

På kontrollørens efterfølgende forespørgsel fremviser klager en mobilbillet for to personer købt efter kontrollørernes påstigning:



Der udstedes herefter en kontrolafgift i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, der præciserer, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen før rejsen påbegyndes.

Kontrollørerne noterer, at klager oplyser at være steget på sammen med kontrollørerne:

Bemærkning	De stod på med os siger de men de har købt efter påstigning		
Bemærkning	Steg på samme tid som os		
Ny besked	Konen der havde købt billetten sagde at hun havde købt mens hun steg på docken	LLO	17-06-2022 12:55:35

Vores kontrollører tager hensyn til forskellige omstændigheder i forbindelse med billetkontrollen. Det kan for eksempel være hensynet til bagage, barnevogne, bemærkninger fra chaufføren/skipperen osv. I den pågældende situation vurderer kontrollørerne ikke, at der foreligger sådanne omstændigheder der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke har købt og modtaget sin billet før påstigning og dermed kan fremvise en gyldig billet på deres forespørgsel.

Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse fra klager, der omhandler afgifterne 743583 samt 744704. I indsigelsen gør klager gældende, at billetten købes mens de venter på havnebussen ved stoppestedet:

"991 lægger til dokken - færgen er forsinket - og jeg swiper mine 2xbilletter for min mand og mig"

Klager oplyser samtidig:

" Vi sætter os på første parket og venter på færgen skal sejle os videre. Vi bliver lidt forsinket. Vi ser at der stiger 2 personer fra movia på en mand og en kvinde. Kvinden bærer et skilt hvor der står optagelse med lyd. Disse 2 personer starter i modsatte side med at gå rundt og ender så til sidst hos os. Der begynder færgen så at sejle ud på vand og manden henvender sig til os og spørger om han må se vores billet. Naturligvis må han det, da jeg jo som god borger, har købt 2 billetter på Appen inden afgang på "Kajen"

Et udsagn der går igen i klagers henvendelse til ankenævnet:

"Vi noterer os at der går 2 kontrollører ombord"

Klager befinde sig dermed om bord på havnebussen og har fundet sig en siddeplads, da kontrollørerne stiger om bord.

Vi kan se, at klager bestiller sin billetter kl. hhv. 12:50:06 og 12:50:20. Betalingen gennemføres kl. 12:50:21: [Udeladt da er gengivet under sagsfremstillingen].

Vi har undersøgt sagen nærmere og kan se, at havnebussen ikke er forsinket, men afgår planmæssigt kl. 12:50:13:[Udeladt, da er gengivet under sagsfremstillingen].

Klager har altså betalt og modtaget billetterne efter både sin egen og kontrollørernes påstigning og efter havnebussen har forladt stoppestedet.

Havnebussen følger sin sejlplan og der er ikke registreret problemer med DOT Billetter appen. Ansvar for klagers manglende gyldige billet eller sene bestilling må derfor bero på klagers egne forhold. Vi finder ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel før rejsen påbegyndes og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. Der foreligger efter Movias opfattelse ikke særlige omstændigheder der kan begrunde, at Movia skal fratage kontrolafgifterne.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om en mobilbillet købt efter påstigning skyldes bevidst snyd, manglende netforbindelse, misforståelser, forglemmelser eller lignende.

I tilfælde, hvor man stiger på bussen uden at have modtaget sin billet, eller der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med den kollektive transport på Sjælland og i Hovedstadsområdet.

De fælles landsdækkende rejseregler er meget klare:

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 rejsekortet er korrekt checket ind.

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.

2.7.1. 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.”

Og videre:

”Billetterne betales og modtages kl. 12:50:21 efter havnebussen har forladt stoppestedet kl. 12:50:13.

Gyldighed

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på smartphonen, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

Klager stiger om bord og sætter sig på et sæde. Det må stå til troende, at man har påbegyndt sin rejse og dermed er i stand til at vise en gyldig billet, når man har fundet sig en siddeplads.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand