

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0121
- Klageren:** XX
4200 Slagelse
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at have modtaget SMS-billetten efter påstigning og for at have købt billetten til forkert startzone
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han ikke var med den bus, som Movia hævder.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, som sender et girokort til klageren.

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 27. marts 2019 med toget fra Slagelse til København H. på en DSB Orange mobilbillet med planmæssig ankomst kl. 17:31. Herfra steg han på buslinje 2A fra Hovedbanegården, Tivoli i zone 01 i retning mod Lergravsparken st.

Ifølge bussens GPS ankom bussen til stoppestedet kl. 17:32:44 og afgang derfra kl. 17:33:31. Kontrollører steg ombord kl. 17:33:07.

Det fremgår af Unwire, som leverer SMS-billetter, at klageren bestilte en SMS-billet kl. 17:40:48 med startzone 02, som han modtog på telefonen kl. 17:41:01.

Efter kontrol af klagerens rejsehjemmel og tilkaldelse af politiet med henblik på identificering af klageren blev han kl. 17:52 pålagt en kontrolafgift for at have modtaget SMS-billetten efter påstigning og for at vise en Rød billet (rettelig Orange billet), jf. den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	454853
Zone	001
Linje	2A
Køretøjs nummer	1659
Stop nummer	10843
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	27-03-2019 17:33:07
Udstedt dato/tid	27-03-2019 17:52:32
Stået af	27-03-2019 17:54:58

Årsag	Andet
Bemærkning	Politi tilkaldt til identifikation Sms billet købt efter påstigning Rød billet købt fra Slagelse til KH

Klageren anmodede den 4. april 2019 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte blandt andet, at han havde købt en 2-zoners SMS-billet, som han viste til chaufføren ved påstigning, men at han ved en fejl kom til at vise sin Orange mobilbillet på telefonen frem for SMS-billetten til kontrolløren, og da han efterfølgende foreviste SMS-billetten, sagde kontrolløren, at den havde klageren lige købt, at han ifølge sin rejseplan først kunne nå en bus kl. 17:43, hvorfor han ikke var med den bus kl. 17:33, som Movia påstår, samt hans mobilbillet derfor var gyldig, da den blev modtaget på telefonen kl. 17:41 inden påstigning. Klageren vedhæftede tre bilag og beskrev forløbet, hvorunder politiet blev tilkaldt:

HVAD SKETE DER?: Onsdag d. 27. marts rejser jeg fra Slagelse til København H med en DSB Orange billet, købt via DSB App'en. Fra Hovedbanen skal jeg videre til min endestation (Christianshavn St.), til hvilken jeg har købt en tillægsbillet på 2 Zoner igennem 1415 tjenesten. Jeg fremviser min billet til buschaufføren og bliver vinket ind, umiddelbart efter bussen sætter igang, går 2 Movia kontrollører igang med at tjekke billetter. Jeg er en af de første der bliver spurgt og kommer, ved en fejl, til at fremvise min DSB-billet. Den mandlige kontrollør påpeger at jeg jo ikke kan bruge min Orange billet til bussen, så jeg skynder mig at finde SMS-billetter frem i stedet for, imens vender kontrolløren sig mod en anden passager for at se deres billet. Når jeg har mandens opmærksomhed igen, viser jeg min SMS-billet, til hvilket han svarer "den har du jo købt lige nu, mens vi to har talt sammen". Jeg afviser og gør opmærksom på billettens købetidspunkt, dette vil kontrolløren ikke godkende og beder om mine personlige oplysninger. Jeg stiller mig atter uforstående og afviser at oplyse yderligere, til hvilket kontrolløren svarer "det er fint, hvis ikke du vil give dit cpr.nr., ringer jeg til politiet og de skal nok få det ud af dig". Da jeg ikke mener at have overtrådt nogle regler, nægter jeg videre kommunikation og anerkender at vi må vente på politiet... Chaufføren anmodes kørt ind til siden og en fyldt bus, i myldretid midt i København, bliver tømt for passagerer, begge døre aflåses og de to Movia kontrollører placerer sig foran indgangene, praktisk set frihedsberøver mig. Der går få minutter, før to betjente står i bussen og anmoder om mine oplysninger, hvilket jeg naturligvis ikke længere kan tilbageholde. Betjentene vil ikke høre min forklaring og henviser til Movias klageinstans, så jeg ender med at få en kontrolafgift, blive nedværdiget offentligt og misser samtidig det møde jeg skal til på min nye arbejdsplads. Jeg vil ikke lægge skjul på, at oplevelsen har taget hårdt på mig og jeg er mildest talt i chok over, at situationen eskaleres så drastisk og politi bliver involveret over sådan en bagatel. Rent faktisk, så ankommer jeg til København H med toget fra Slagelse kl. 17:31, ifølge min rejseplan har jeg derefter 12 min. inden bus 2A afgår (17:43), jeg anmoder om SMS-billet til 1415 kl. 17:39 (se mobil nr. i formularen) og kl. 17:40 har jeg modtaget en GYLDIG billet på min mobil, INDEN jeg er steget på bussen. Vedhæftet finder I screenshot af min SMS-billet og rejseplan (bus), samt min DSB-billet.

”

Klagerens indsendte bilag:

Mobilbilletten:

Gyldig fra 17:40 27.mar.2019
1 Voksen Billet
Fra zone 2
i 2 zoner (V-IM1)
Udløber 18:55 27.mar.2019
Sjælland, Lolland, Falster og
Møn

18:55-V-732

Pris: 24 kr.

Mvh. DOT

www.dinoffentligetransport.dk

tlf: [70157000](tel:70157000)

Orange Billet :

16:31 Slagelse

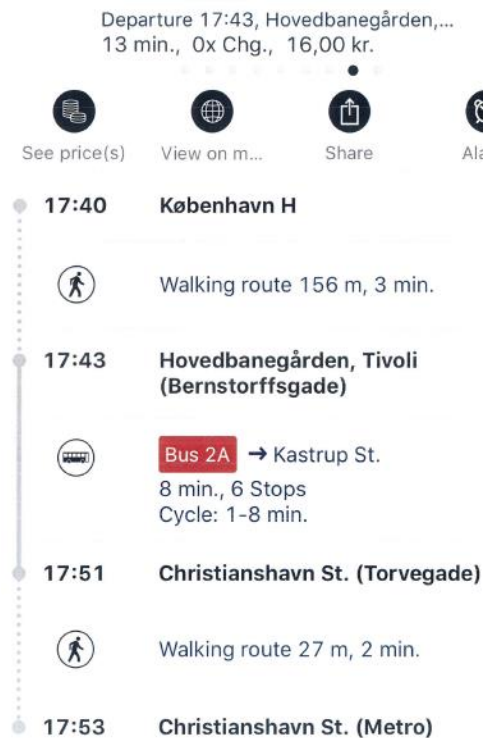
17:31 København H

 1 x DSB Orange Fri

Expired

1

Klagerens rejseplan:



Movia afviste klagerens anmodning den 30. april 2019 med den begrundelse, at kontrollørerne var steget sidst på bussen kl. 17:33, at klagerens billet var bestilt adskillige minutter efter hans påstigning, samt at billetten skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning:

||Din mobilbillet er købt for sent||

Vi har kontrolleret dine køb på kontroltidspunktet på baggrund af de indsendte oplysninger. Kontrollørerne er steget på bussen som de sidste ved Hovedbanegården 27-03-2019 17:33:07, og du har først bestilt din billet kl. 17:40.

Din billet er derfor købt adskillige minutter efter din påstigning.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Du skal have modtaget din mobilbillet inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Chaufføren udfører kun stikprøvekontrol.

Du har den 27-03-2019 17:33:07 ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, men en DSB Orange-billet og efterfølgende en SMS-billet købt for sent. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Vi beklager, hvis du har haft en dårlig oplevelse i bussen den pågældende dag. Det tager normalt kun et ganske kort øjeblik for vores kontrollører at udskrive en kontrolafgift medmindre en kunde nægter at udlevere sine oplysninger eller nægter at tage imod afgiften.

Ifølge udskriften fra Unwire, der leverede klagerens mobilbillet, blev billetten bestilt kl. 17:40:48 og leveret til telefonen kl. 17:41:04.

Ifølge bussens GPS-oversigt, forlod den Hovedbanegården kl. 17:33:31, og efter kl. 17:38:03 er der ikke observeret nogen afgang, hvilket må bero på, at bussen blev tømt og politiet tilkaldt til identifikationen af klageren:

Vesterbrogade	28	Rådhuspladsen (715)	●	●	17:24	17:24	17:29:05	17:29:42	-5
Børstorfagade	29	Hovedbanegården, Tivoli (10842)	●	●	17:27	17:27	17:32:44	17:33:31	-7
Tieringegade	30	Glypteket (719)	●	●	17:28	17:28	17:34:51	17:35:05	-7
Vindebrogade	31	Strombroen, Nationalmuseet (720)	●	●	17:30	17:30	17:36:25	17:36:40	-7
	32	Christiansborg (1586)	●	●	17:31	17:31	17:38:03	17:38:03	-7
Bælgade	33	Børsen (722)	●	●	17:32	17:32			
Torvegade	34	Knippebro (27956)	●	●	17:34	17:34			
	35	Christianshavn St. (27525)	●	●	17:35	17:35			

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at baggrunden for at Rejseplanen foreslog en busafgang kl. 17:43 kan bero på den omstændighed, at ovennævnte bus havde planmæssig afgang fra Hovedbanegården, Tivoli kl. 17:27 – altså 4 minutter før togets forventede ankomst. Bussen afgik imidlertid reelt først kl. 17:33:31 ifølge GPS'en.

Allerede fordi stoppestedet befinder sig i zone 01, men klagerens SMS-billet blev bestilt med gyldighed fra zone 02, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Hvis en rejse påbegyndes i zone 01, er det ikke muligt med en billet til 2 zoner fra zone 01 at rejse i zonerne 30, 31, 32 og 33. Rejse til disse zoner ville kræve billet til 3 zoner. Imidlertid er det muligt at rejse i disse zoner, hvis billetten er købt med start i zone 02. En sådan billet er endvidere gyldig til rejse også i zone 01.

Zoneopdelingen i Hovedstadsområdet er grundlaget for beregning af en billets pris. Det er i strid med rejsereglerne at købe billet fra zone 02, når rejsen påbegyndes i zone 01, og en undtagelse i klagerens tilfælde ville åbne op for talrige omgåelsesmuligheder. Også selv om klageren måtte have betalt den korrekte pris for rejsen.

Ifølge den elektroniske log fra kontrollørens kontrol af klageren, som identificerede sig over for politiet, lægger ankenævnet til grund, at klageren den 27. marts 2019 senest kl. 17:33:31 steg på buslinje 2A ved stoppestedet Hovedbanegården, Tivoli.

Ankenævnet kan således ikke lægge til grund som anført af klageren, at han først steg på bussen kl. 17:43.

Billetten blev desuden først modtaget på klagerens telefon kl. 17:41:04, hvorfor billetten ikke kan anses for at være modtaget inden påstigning, således som det kræves ifølge De landsdækkende

Rejseregler. Ifølge disse regler er passageren selv ansvarlig for sin billets gyldighed, herunder også at SMS-billetten er købt til rette påstigningszone.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår politiets mellemkomst bemærker ankenævnet, at passageren ifølge De landsdækkende Rejseregler skal identificere sig, hvilket klageren nægtede, og ankenævnet har i tidligere afgørelser fastslået, at det ikke er et uproportionalt skridt at tilkalde politiet til identifikation af en passager, som skal have pålagt en kontrolafgift og som ikke vil identificere sig.

RETSGRUNDLAG:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Af Movias rejseregler (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

I de fælles landsdækkende rejseregler 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. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Rejste fra Slagelse til København H med DSB Orange billet, købt via DSB App'en. Fra Hovedbanen videre til min endestation (Christianshavn St.), til hvilken jeg har købt en 2-Zoners tillægsbillet igennem 1415 tjenesten. Ankomst til København H med toget fra Slagelse kl. 17:31 (reelt er jeg først steget ud af toget 17:32, grundet en lille forsinkelse), ifølge min rejseplan har jeg derefter 12 min. inden bus 2A afgår (17:43). Anmodet SMS-billet kl. 17:39 (se mobil nr. i formularen) og kl. 17:40 modtaget gyldig billet på min mobil, altså inden jeg er steget på bussen. Trafikselskabet påstår at jeg var med bus 2A kl. 17:33 og fastholder derfor kontrolafgift (de er i besiddelse af screenshots af min rejseplan, DSB-billet, samt SMS-billet). Movia bortforklarer at buschaufføren har vinket mig ind i bussen på baggrund af min SMS-billet, de hævder samtidig, at jeg på ét enkelt minut skulle være i stand til at komme fra en fuld perron, igennem menneskemængden på Hovedbanegården (i myldretiden) og helt ud til busstoppestedet for 2A, sat mig i bussen OG være kommet i kontakt med deres kontrollører. Ikke alene er Movias udmelding urealistisk, den er direkte usand, for jeg var ikke med den bus og oplever trafikselskabets håndtering af min sag utroværdig og unødigt grov. Hvis ikke I kan komme i besiddelse af min oprindelige klage til Movia, kan jeg eftersende denne."

Indklagede anfører følgende: "

Klagen fra vedrørende SMS billet købt efter påstigning og mobilbillet købt fra forkert start zone samt at der er fremvist en DSB Orange billet.

Vi vedhæfter tidligere korrespondance i sagen.

Vi henviser desuden til de "Fælles landsdækkende rejseregler", og Vejledningsdokument hvoraf det fremgår regler for brug af de mobile salgskanaler samt regler for køb af DSB Orange billet.

SAGSFREMSTILLING:

Sagen omhandler, at kunden har modtaget en kontrolafgift i linje 2A. Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af kunden har ikke fremvist en gyldig billet, da kunden starter med at fremvise en DSB Orange billet og derefter en mobilbillet købt efter påstigning med forkert startzone.

Orange billet:

Kunden har fremvist en DSB Orange billet, hvilket ikke er gyldig i Movias bus.

Vi henviser til hjemmeside: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange/>

Når man køber en Orange billet, er der begrænsninger:

Orange billet gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er **ikke til bus**, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Mobilbillet købt efter påstigning og købt fra forkert startzone:

Kunden har købt en sms billet i bussen efter påstigning. Under henvisning til vejledningsdokument, skal mobilbilletten være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen, inden kunden stiger på bussen.

Derudover har kunden købt sin mobilbillet fra forkert start zone. Kontrolløren er steget på bussen den 27-03-2019 kl. 17:33:07 i zone 001 og kunden har bestilt sin billet kl. 17:40:48 fra zone 002, hvilket er en forkert startzone.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Kunden skal bestille sin mobilbillet fra den zone, hvor han stiger på bussen. Kunden kan orientere sig om zonennummeret ved stoppestedet. Når man køber en mobilbillet til en zone, som er længere væk, vil man kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, som man har betalt for. Det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Chaufføren udfører kun stikprøvekontrol.

Movia fastholder kontrolafgiften

Movia fastholder, at kontrolafgiften er pålagt med rette, da kunden ikke havde rejsehjemmel.

Fra de Fælles landsdækkende rejser regler:

"2.7. Kontrolafgift 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."

Movia lægger vægt på:

- At mobilbilletten skal være købt fra den zone, hvor man stiger på
- At mobilbilletten skal være købt inden påstigning
- At man kan ikke rejse med DSB Orange billet i Movias bus
- At kunden er selv ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er forglemmelse eller ej. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

På denne baggrund finder vi ikke grundlag for at kunden skal behandles anderledes end vore andre kunder.

"

Hertil har klageren bemærket:

"I punkt 1 forklarer Movia regler omkring Orange-billetter. Jeg indleder min oprindelige klage med at anerkende, at jeg ved en fejl kommer til at fremvise min tog-billet. Det er en simpel refleks, da jeg er vant til at benytte DSB-appen oftere end 1415-tjenesten. I klagen forklarer jeg ligeledes, at jeg er opmærksom på fejlen og kontrolløren vender sig mod andre passagerer, mens jeg finder min rigtige billet frem, altså SMS-billetten.

Punkt 2 påpeger, at jeg har købt mobil-billetten fra forkert startzone, det anerkender jeg ligeledes. Jeg bytter til tider rundt på de centrale zoner i Kbh. og har den pågældende dag, i myldretidens travlhed, fejlagtigt været under den opfattelse at Hovedbanegården hørte under zone 2. Det påpegede kontrolløren dog ikke,

da han på stedet tjekkede min billet. Jeg er trådt ind i bus 2A med en gyldig mobil billet og i god tro om at buschaufføren anerkender min påstigning ved at kigge på den billet jeg fremviser. Jeg har ikke vidst, at chaufføren kun foretage stikprøver og derfor holdt min lid til at vedkommende har givet mig grønt lys til påstigning.

Jeg er nødt til at fastholde, at jeg ikke var med den afgang Movia hævder. De vedhæfter GPS signaler, den mulighed har jeg ikke. Jeg har frembragt den dokumentation, som jeg havde til rådighed: min rejseplan, som er planlagt efter busafgang fra hovedbanen kl. 17:41 og ikke 17:33, samt min Orange-billet, som viser at jeg tidligst ankommer til København H kl. 17:31/32, derfor giver det mig ikke nær tilstrækkelig tid til at fange bus 2A ET minut efter.

Movia møder en ung mand, der har købt og betalt for en tog-billet, har BETALT 24 kr. ekstra for en busbillet for at komme til sin endestation, vel at mærke med nogle fejl og mangler, men at man virkelig trækker i alle mulige tråde, for at hive 750 kr. ud af en i forvejen halv-fattig studerende... Jeg er ikke kriminel fordi der opstår en misforståelse der omhandler 24 kr. (som jeg jo har betalt udover min Orange-billet), jeg er en lovlydig ung mand, der rejser lange distancer for at lære og give mig selv bedre forudsætninger til fremtiden. Jeg har ikke rejst gratis eller snydt nogen, jeg har på intet tidspunkt talt grimt eller nedladende til de involverede parter, hvorfor kan man IKKE tage en beslutning i god tro og give mig lov til at komme videre i min, i forvejen dybt stressede og hektiske dag? Vi laver alle fejl, siden hvornår er vores samfund blevet SÅ firkantet og nådesløs? Jeg vil bede jer om at vurdere, hvorvidt tømning af en fyldt bybus i myldretiden, direkte frihedsberøvelse af en studerende i et aflåst køretøj, samt tilkaldelse af 2 politifolk, er en nødvendig og fair magt-anvendelse og hvorvidt jeg skal afstraffes med 14,5% af min månedlige indkomst."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand