

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0130
- Klageren:** XX  
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have modtaget sms-billet på mobiltelefonen før påstigning. Klageren var om bord på bussen i 7 minutter uden billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun havde købt en gyldig billet inden påstigning, og at der må være en teknisk fejl ved systemet.
- 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 11. september 2019 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Movia, som 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

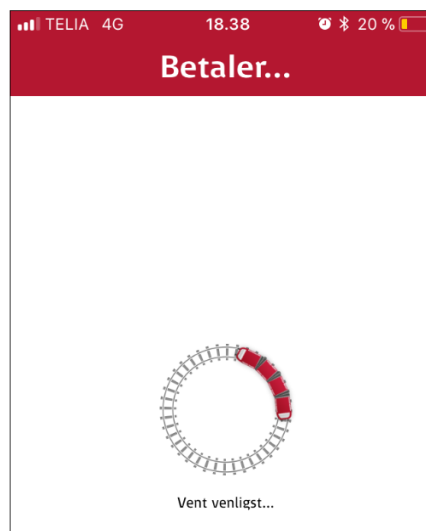
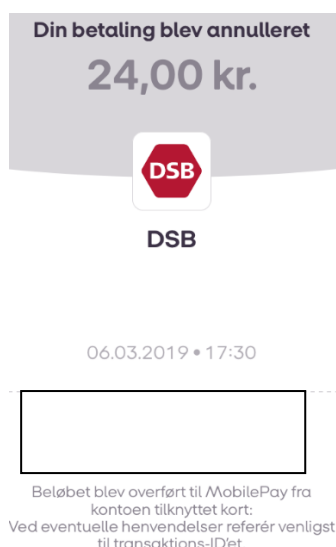
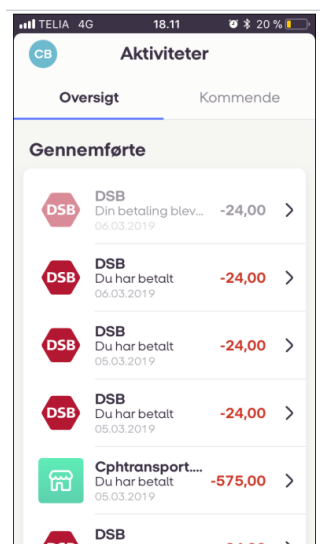
-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

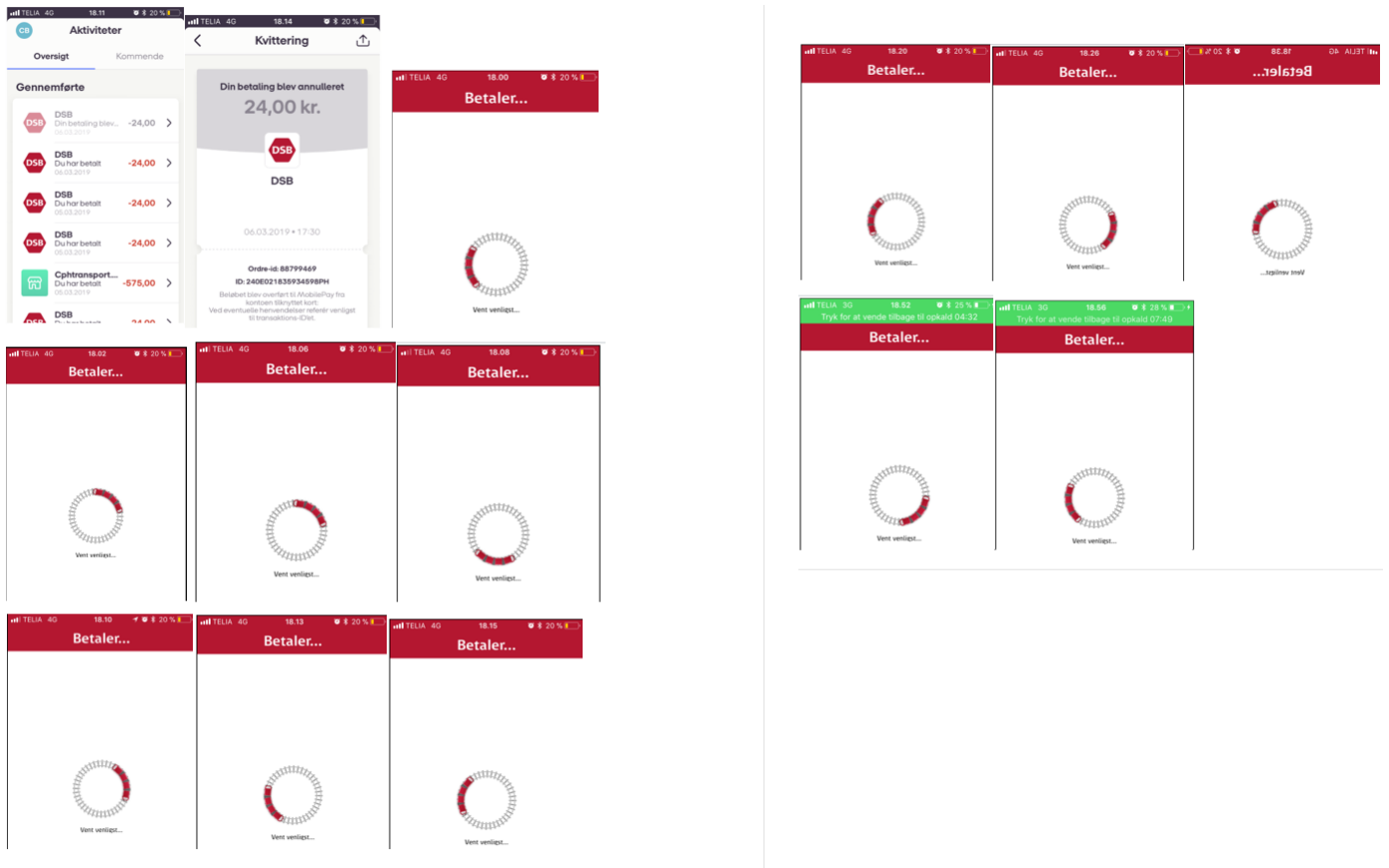
Klageren rejste den 6. marts 2019 med buslinje 5C fra Amagerbro st. kl. 17:40. Kontrollør steg om bord på bussen kl. 17:47, hvor klageren ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift kl. 17:50.

Ifølge klageren var hun overbevist om, at hun kl. 17:30 havde bestilt og betalt en mobilbillet, hvorfor hun i god tro var steget på bussen. Men da hun skulle ind på appen for at vise billetten til kontrolløren, blev hun mødt med teksten: "*din betaling gik ikke igennem*", og straks gik den over til billedet: "*betaler, vent venligst*", hvorefter den blot loadede, uden at der skete videre. Kontrolløren så dette, men udstedte alligevel en kontrolafgift. Hun havde mange gange før og tidligere på dagen kl. 11 købt en billet i den samme app uden problemer.

Den 8. marts 2019 anmodede klageren derfor Movia om at annullere kontrolafgiften og anføre som ovenfor. Hun vedhæftede 13 fotos, hvoraf det ene viste hendes seneste betalinger for andre billetter i appen, det andet beskeden om, at betalingen var blevet annulleret, og 11 screenshot, som i tidsrummet mellem kl. 18-19 viste beskeden "Betaler. Vent venligst":



## De samlede screenshots:



Movia fastholdt kontrolafgiften den 16. maj 2019 på baggrund af De landsdækkende Rejseregler, hvorefter det er passagerens eget ansvar at have modtaget billetten på telefonen inden ombordstigning.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Movia fået oplyst af DSB, der har udviklet appen, at der på klagerens telefon kl. 17:30 er registreret et købsforsøg til 2 zoner, hvorefter beløbet på 24 kr. blev reserveret kl. 17:30:41. Men købet blev ikke gennemført, muligvis fordi der var en serverfejl eller en dårlig forbindelse.

Det fremgår nederst på teksten fra klagerens mobiltelefon at beløbet blev overført til Mobilepay fra betalingskortet:

”

Beløbet blev overført til MobilePay fra  
kontoen tilknyttet kort:  
Ved eventuelle henvendelser referér venligst  
til transaktions-ID'et.

”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **3 medlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Asra Stinus) udtaler:**

Det følger af De Landsdækkende Rejseregler, at mobilprodukter skal være endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende. Det er vigtigt, at passagerer venter med at stige om bord, til de har modtaget billetten, da der kan forekomme fx netværksmæssige eller tekniske forhindringer, der gør, at billetten ikke kan udstedes/sendes/modtages.

I klagerens tilfælde må det lægges til grund, at den manglende gennemførelse af købet ikke skyldtes manglende penge på kontoen, idet det fremgår, at beløbet blev overført til MobilePay fra betalingskortet. Selv om beløbet blev reserveret, blev købet dog ikke gennemført, og beløbet blev frigivet dagen efter.

Det er ikke muligt for os at afgøre, hvad dette beroede på, men klageren steg i strid med rejsereglerne på bussen uden at have modtaget en billet på sin telefon, hvorfor hun ved kontrollen ikke kunne fremvise en gyldig billet, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Vi bemærker, at klageren fra bestilling af billetten kl. 17:30 til påstigningen på bussen kl. 17:40 havde 10 minutter til at sikre sig, at billetten var blevet modtaget eller til at billettere på anden vis, og yderligere efter påstigningen kl. 17:40 til kontroltidspunktet befandt sig næsten 7 minutter i bussen uden at sikre sig, at billetten var blevet modtaget på telefonen og uden at billettere på anden vis.

Vi bemærker videre, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal betale for rejsen, hvis det accepteres, at passageren kan stige ombord på bussen uden at have modtaget mobilbilletten. Herefter er det vores opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

### **2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen):**

Vi lægger til grund, at klageren steg om bord på bussen velvidende, at hun ikke havde modtaget en mobilbillet, og hun billetterede ikke på anden vis. Hun kunne derfor ved kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften for manglende billet blev i kontrolsituationen pålagt med rette.

Ifølge de screenshots, som klageren har indsendt, blev der meddelt på telefonen, dels at betalingen blev annulleret, dels at beløbet var blevet overført til Mobilepay fra kontoen tilknyttet kort, dels "*Betaler. Vent venligst*".

Efter en samlet bedømmelse af den konkrete sags særlige omstændigheder er det vores vurdering, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi har herved navnlig lagt vægt på de specifikke tekniske problemer, som er uafklarede, og som antageligvis ikke beroede på manglende penge på klagerens konto, men som hindrede hende i at kunne købe billet, sammenholdt med den forvirrende og modsatrettede tekst, om både at betalings-

gen var blevet annulleret, men samtidigt også, at betalingen var under behandling, og at man skulle vente.

Vi har videre lagt vægt at klageren i god tid inden busafgang forsøgte at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Endelig har vi lagt vægt på klagerens tidligere køb af mobilbilletter; herunder den samme formiddag kl. 11, der ikke indikerer omgåelse, ligesom omgåelse ved selv at skabe en teknisk fejl ikke forekommer sandsynligt.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **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).

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. Passagerer der ikke viser gyldig rejsehjemmel kan pålægges en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg har valgt at klage, da jeg altid betaler mine (mange) transport billetter, hvilket i også kan se i min historik, derfor, synes jeg har lært min lektie, ved ydmygelsen at få en bøde, og bruge lang tid på at klage samt det betalte gebyr. Det var et uheld - og er sket for første gang i mit voksne liv at jeg har fået mig en bøde.

Det skete, at jeg købte en billet på DSB appen.

Jeg gik ind i 5C, og da buskontrolløren kom, forholdt jeg mig helt roligt, da jeg var sikker på at jeg havde billet.

Problemet var så at min betaling ikke var gået i gennem, jeg ved ikke hvorfor. Jeg ved bare, at jeg var kommet helt så langt som til at indtaste min MobilePay kode- derfor kan jeg også se det som en aktivitet i MobilePay, hvor der står at min betaling blev annulleret.

Men da jeg så skulle ind på DSB appen for at vise billetten, så blev jeg mødt med et: "din betaling gik ikke igennem", og straks gik den over til "betaler, vent venligst." Den loader så i 100 år. Buskontrolløren ser det, men spørger stadig om id, hvilket jeg giver ham, og han giver mig en bøde.

Jeg spørger hvad jeg skal gøre, og forklare at han jo kan se min app ikke virker, men han siger kun at jeg har 14 dage til at betale den.

Jeg har selv samme dag købt DSB billet til præcis samme tur med 5c ved 11 tiden, og der kom også en kontrollør og tjekkede min billet, og godkendte den - det kan I måske i jeres system, at en kontrollør har scan-

net den ind?

Men jeg har selv samme dag i samme bus mødt kontrollør hvorfor det jo ingen mening giver, at jeg ikke skulle købe billet, desuden kommer der ofte kontrollører i 5C

Og jeg har købt mange DSB billetter fra januar måned, hvor jeg førhen har brugt mit rejsekort.

Jeg har været utrolig uheldig denne gang, tidligere har jeg aldrig haft problemer med at købe Billeter via DSB appen. Jeg er dog siden bøden begyndt at bruge rejsekort igen.

Jeg har faktisk aldrig i hele mit voksne liv fået en DSB bøde. Derfor håber jeg I vil tro mig denne gang. Jeg flyttede dagen inden. Så jeg var ærlig talt helt smadret og en smule ved siden af migselv.

Selvom jeg var i god tro da jeg satte mig ind i bussen, så vil jeg for fremtiden tjekke efter, hvis jeg bestiller fra appen igen, at den nu også ER gået igennem.

Men jeg er som sagt lige flyttet, og har utallige udgifter, så denne her bøde kunne simpelthen ikke være kommet på et dårligere tidspunkt. Så jeg håber virkelig I vil høre min appel.

PS da jeg klagede til movia i første omgang på mail, så vedlagde jeg en masse screenshots, hvor jeg har prøvet at bevise min sag med hvad jeg lige kunne tænke kunne hjælpe i øjeblikket. Det er fra MobilePay, dernæst DSB. Hvis i ønsker at se det kan i måske få mailen fra dem. Ellers vil jeg gerne sende det til jeres mailadresse."

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal sikre sig, at ens billet/kort er gyldig til hele rejsen.

Kunden rejser den 06-03-2019 med bus og bliver kontrolleret ved stoppested Otto Mønstedts Plads. Inden hun steg ombord på bussen, forsøgte kunden at købe en billet gennem DSB mobilbilletter-appen. Kunden kunne ikke fremvise en gyldig billet ved kontrollen i bussen.

Kunden forsøger at købe billet kl. 17:30. Der er kontrol i bussen kl. 17:47. Vi har konstateret at kunden har haft 17 minutter til at kontrollere, om hun har en gyldig billet, hvilket er rimelig lang tid.

Mobilbilletter skal købes inden påstigning. Det er kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Mobilbilletter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning for at være gyldig rejsehjemmel.

## GPS info

Vejstrækning	#	Stoppested	Stoppekategori	Pl. ant.	Pl. afg.	Obs. ant.	Obs. afg.	Obs. svar%	Dist. (Km)	Rejsehed (Km/t)	Check In	Check Out
Sundbyvester Plads	1	Sundbyvester Plads, Station (238)	● ●	17:30	17:30	17:31:33	17:32:01	100	0.0		0	0
	2	Sundbyvester Plads (203)	● ●	17:31	17:31	17:32:45	17:33:35	100	0.1	9	0	0
Ansgersgade	3	Smyrnvej (275)	● ●	17:32	17:32	17:33:17	17:33:35	100	0.3	20	1	0
	4	Tjane (Svanen Allé (163))	● ●	17:34	17:34	17:35:36	17:36:54	100	1.1	24	4	0
	5	Øresundvej (164)	● ●	17:35	17:35	17:37:47	17:38:03	100	1.4	24	1	1
	6	Tingvej (2743)	● ●	17:36	17:36	17:38:08	17:38:22	100	1.9	32	4	1
	7	Ansgers Allé (2724)	● ●	17:36	17:36	17:40:40	17:40:57	100	2.2	19	2	0
	8	Sandengen (303)	● ●	17:36	17:36	17:42:07	17:42:07	100	2.5	19	1	1
	9	Ansgersvej (302)	● ●	17:40	17:40	17:42:57	17:43:52	100	2.7	13	0	0
Langelet	10	Øresund (Svanen Allé (164))	● ●	17:42	17:42	17:45:05	17:45:15	100	3.3	25	0	1
	11	Kukkevej (207)	● ●	17:44	17:44	17:46:02	17:46:17	100	3.6	20	1	0
Ryelandsgade	12	Øst, Møntvold Plads (304)	● ●	17:47	17:47	17:47:48	17:47:54	100	4.2	27	0	0
Pålskovvej	13	Pålskovvej (305)	● ●	17:48	17:48	17:48:48	17:48:00	100	4.8	17	0	0
Serratorstigevej	14	Hovsøvejgården, Tivoli (264)	● ●	17:50	17:50	17:52:07	17:52:14	100	5.3	9	0	2

## Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At der ikke er forevist gyldig billet/kort til kontrolløren
- At den pågældende dag har der ikke været nedbrud på appen til køb af billet
- At kunden har ikke sikret sig at billetten var gyldig
- At kunden har haft **17 minutter** til at kontrollere om hun har en gyldig billet

Det fremgår af de fælleslandsdækkende rejseregler:

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

## 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.

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det Movias opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har ikke sikret sig at billetten var gyldig, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand