

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0165
- Klageren:** XX
2610 Rødovre
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun kom løbende for at nå bussen, at chaufføren nikkede "ja", da hun sagde, at hun ville købe en mobilbillet, men at hendes dataforbindelse var dårlig, hvorfor det tog nogle sekunder, samt at hun viste billetten til kontrolløren
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 24. september 2021 skulle rejse med Movias buslinje 200S fra stoppestedet Rødovre Centrum, kom hun løbende for at nå bussen. Ifølge klageren nikkede chaufføren, da hun sagde, at hun ville købe billet med det samme, men det tog lidt tid at købe billetten, fordi hun havde dårlig netværksforbindelse.

Busen afgik fra stoppestedet kl. 10:38:17. Da den 50 sekunder senere, kl. 10:39:07, ankom til det næste stoppested, Rødager Allé, stod kontrollører klar til at stige ombord på bussen. I henhold til kontrollørernes log steg de på bussen kl. 10:39:12.

Uddrag af GPS-loggen:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Foer.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
200S	121	Buddinge St.	Friheden St.	400	Rødovre Centrum	10:38	10:37:24	10:38:35	10:37:52	10:38:17	10:38:23	Realtid	1206	1	17	25
200S	121	Buddinge St.	Friheden St.	401	Rødager Allé	10:39	10:39:38	10:39:45	10:39:07	10:39:21	10:39:29	Realtid	1206	1	21	14

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste hun en mobilbillet, som var downloaded til hendes telefon kl. 10:39:30.

Billetinformation vedr. klagerens mobilbillet:

Ordreinformation
Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1032
BILLETNUMMER: <input type="text"/>	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 20	ANTAL GYLDIGE ZONER: 7
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1002, 1031, 1032, 1033, 1042, 1043, 1044
BILLET GYLDIG FRA: 24 Sep 2021 - 10:39:19	SØGNING FRA: Min lokation (32)
BILLET GYLDIG TIL: 24 Sep 2021 - 11:54:19	SØGNING TIL: 2 zoner
PRIS: 24,00 kr.	

Billethistorik fra klagerens billetkøb:

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	24 Sep 2021 - 10:39:19
● Gennemført	Betaling gennemført	24 Sep 2021 - 10:39:29
● Gennemført	Download af billet bekræftet	24 Sep 2021 - 10:39:30
● Gennemført	Billet åbnet	24 Sep 2021 - 10:39:33

Da klageren havde købt og modtaget sin mobilbillet efter påstigning – og efter kontrollørernes påstigning – blev hun kl. 10:44:20 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejse-hjemmel.

Fra den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Zone	032
Linje	200S
Køretøjs nummer	1206
Stop nummer	401
Stop	Rødager Allé
Tur ID	
Påstigning	24-09-2021 10:39:12
Udstedt dato/tid	24-09-2021 10:44:20
Stået af	24-09-2021 10:50:44
Passager tal	8
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet tid / zone
Bemærkning	Hun har købt billet ind i bussen

Klageren anmodede den 1. oktober 2021 Movia om at frafalde kontrolafgiften. Hun anførte, at hun var kommet løbende til bussen, som ventede på hende, og hun sagde til chaufføren, at hun ville købe billet med det samme. Endvidere havde hun forevist en billet til kontrolløren.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 17. november 2021 med henvisning til, at mobilbilletter skal være modtaget før påstigning, og at klagerens mobilbillet var købt for sent, fordi den var købt, efter kontrollørerne steg på bussen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Parterne er enige om, at klageren købte sin mobilbillet efter, at hun var steget ombord på bussen.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Selv om klageren modtog billetten umiddelbart før, hun blev kontrolleret, og således kunne forevise billetten til kontrolløren, blev den ikke modtaget før, hun steg på bussen, og var i relation til rejsereglerne derfor ikke gyldig.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at chaufføren nikkede "ok" til, at klageren kunne købe mobilbilletten ombord på bussen, kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag. Ankenævnet bemærker, at klageren ikke bestilte mobilbilletten med det samme efter påstigning, men først ca. 1 minut efter, at bussen var kørt fra stoppestedet – og først efter, at kontrollørerne var steget på bussen ved det efterfølgende stoppested.

Ankenævnet bemærker, at en mobilbillet først er gyldig, når den er modtaget på kundens telefon. Dette skete ifølge den fremlagte log fra billetkøbet kl. 10:39:30, hvor billetten blev downloaded til telefonen.

For god ordens skyld bemærker ankenævnet videre, at når det i loggen anføres, at billetten er "gyldig fra" kl. 10:39:19, er dette det tidspunkt, hvorpå kunden påbegynder billetbestillingen, men altså ikke gyldighedstidspunktet i relation til de fælles landsdækkende rejseregler.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og ankenævnet bemærker, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

I medfør af lov om trafikkselskaber § 29, kan trafikkselskaberne fastsætte bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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 750 kr. for voksne. 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg tog bussen 200s den 24/09/2021 kl. 10.39.12 hvor jeg er kommet løbende og chaufføren har ventet på mig. Jeg har sagt til chaufføren at jeg køber min billet nu så nikker han og har kørt. Jeg har bestilt billetten med min telefon og fordi der var dårligt netværk tog de et par sekunder ekstra for at gennemføre betaling. Lige pludselig kommer kontrolløren og jeg vidst hende billetten i telefonen men hun har skrevet en bøde på kr 750. Jeg mener at det er uretfærdigt. Jeg har købt billetten inden hun kommer i bussen.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler samt rejsekort kortbestemmelser, fastholder Movia kontrolafgiften.

Mobilbillet

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det fordi, der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Kunden har fået en kontrolafgift den pågældende dag, da hun har **købt sin billet for sent**.

Nedenstående er klagerens mobilbillet:

Ordreinformation
Billetinformati

Billet information

<p>BILLETTYPE: Zonebillet</p> <p>STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST</p> <p>BILLETNUMMER: <input type="text"/></p> <p>VARENUMMER: 20</p> <p>BILLETSTATUS: Udløbet</p> <p>BILLET GYLDIG FRA: 24 Sep 2021 - 10:39:19</p> <p>BILLET GYLDIG TIL: 24 Sep 2021 - 11:54:19</p> <p>PRIS: 24,00 kr.</p>	<p>PASSAGERTYPE: Voksen</p> <p>STARTZONE: 1032</p> <p>SLUTZONE: IKKE OPLYST</p> <p>ANTAL GYLDIGE ZONER: 7</p> <p>GYLDIGE ZONER: 1002, 1031, 1032, 1033, 1042, 1043, 1044</p> <p>SØGNING FRA: Min lokation (32)</p> <p>SØGNING TIL: 2 zoner</p>
--	---

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt	
●	Gennemført	Ordre modtaget	24 Sep 2021 - 10:39:19
●	Gennemført	Betaling gennemført	24 Sep 2021 - 10:39:29
●	Gennemført	Download af billet bekræftet	24 Sep 2021 - 10:39:30
●	Gennemført	Billet åbnet	24 Sep 2021 - 10:39:33

Der er kontrol i bussen den pågældende dag kl. 10:39:12 og klageren bestiller først sin billet kl. 10:39:19.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Man skal have modtaget sin mobilbillet inden man stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen.

Kunden skriver således i sin indsigelse:

" jeg har sagt til ham at jeg køber min billet med det samme og jeg har også gjort det. I næste busstoppested står kontrolløren hvor jeg har vist dem min mobil billet" er det ikke så nødvendigt."

Kunden bestiller først sin billet **efter** kontrollørerne stiger på ved stoppestedet efter. Det vil sige, at kundens aftale med chaufføren bliver annulleret, da kunden bevisligt **ikke** køber sin billet med det samme, men først efter kontrollørerne stiger bussen.

Baggrund for kontrolafgiften

Kunden har ikke nævnt chaufføren i kontrolsituationen.

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at kunden har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren.

Notat fra kontrolløren:

Ny besked | Og hun har ikke spurgt chauffør for hun får lavet til at købe billet ind i bussen



24-09-2021 10:57:52

Kontrolløren noterer på kontrolafgiften:

Kunden fortalte mig hvorfor har hun købt billet ind i bussen og det var fordi hendes internet virkede ikke så godt.

Movias kommentarer og afgørelse

Kunden kan ikke fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. Ansvar for den manglende gyldige billet må derfor ligge hos klager, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften.

I vores afgørelse lægger vi vægt på:

- Reglerne omkring billetter er meget klar; det er altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen fra rejsens start på forlangende. Chaufføren udfører ikke egentlig billetkontrol, men kan foretage stikprøvekontrol, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.
- Kunden befinder sig allerede i bussen, da kontrollørerne stiger om bord.

Vi henviser til De Fælles Landsdækkende rejseregler:

Vi fokuserer især på afsnittene:

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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

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.

”

Klageren har ikke indsendt kommentarer til Movias svar.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand