

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0007
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2620 Albertslund
- Indklagede:** Trafikselskabet Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Ballerup i DOT's område på en busbillet gældende på Bornholm
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke kan bebrejdes datteren, at hun købte en forkert billet, når hun havde GPS slået til på telefonen, indtastede destinationerne i Rejseplanens app og fik tilbudt en billet til zone 42. Sagen bør sammenlignes med Højesteretsdommen vedrørende parkeringsafgift, hvor appens opsætning var skyld i, at kunden købte en billet til en forkert parkeringszone
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
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 skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens datters betaling af 24 kr. for rejsens pris, som Movia ikke har modtaget.

Movia skal i medfør af vedtægterne § 25, stk. 2 betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

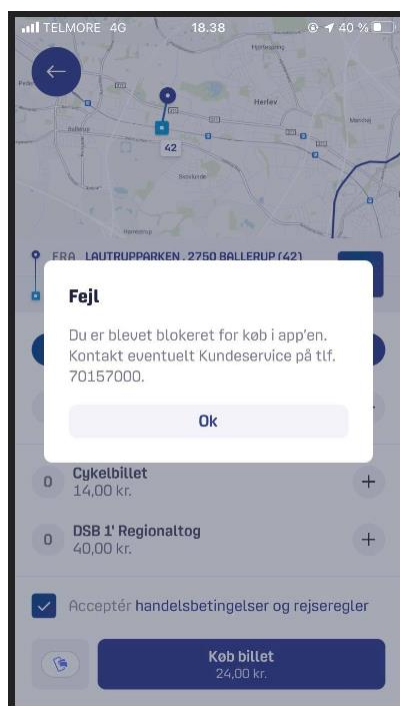
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter skulle den 29. oktober 2021 med en veninde med buslinje 40E til McDonalds i Ballerup fra Lautrupparken, der ligger i zone 42 i DOTs område.

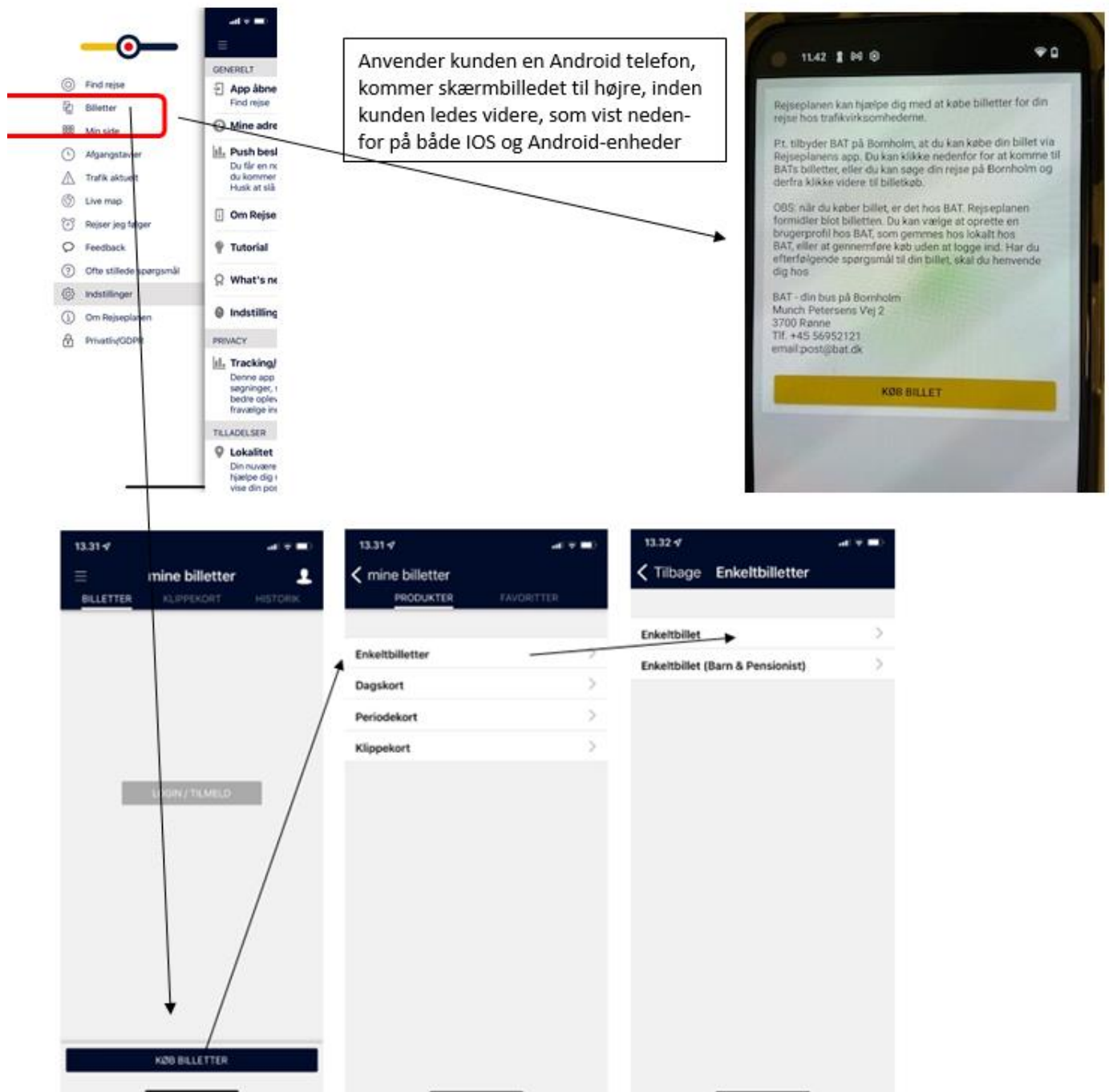
Helsingørmotorvejen	51	Nærum Vænge
Lundtoftegårdsvej		Nærum St.
Rævehøjvej		Lundtofteparken
Lundtoftegårdsvej		Rævehøjvej, DTU
Lyngby St.	41	Sti til Bauneporten
Bagsværdvej		Lyngby St.
Bindeledet		Aldershvilevej
Ring 4		Bagsværd St., Bindeledet
Lautrupparken	42	Sortemosevej
Lautrupvang		Lautrupbjerg
Malmparken		Lautruphøj
Hold-an Vej		Ballerup, Borupvang
	43	Malmparken St.
	54	Hedegårdscentret
Helgeshøj Allé	66	Hveen Boulevard
Gregersensvej		Teknologisk Institut
Høje Taastrup St.		Høje Taastrup St.

Stoppstedsoversigt:

Klagerens datter forsøgte først via DOT-appen at indtaste fra- og til-destinationen, men fik besked om, at hun var blokeret for køb af billetter i denne pop-up-besked:

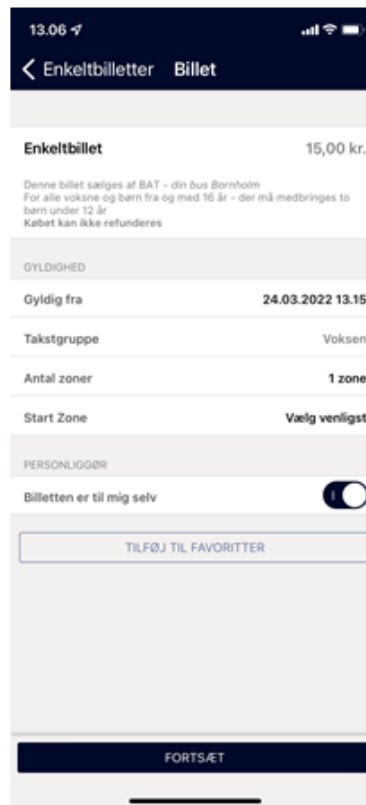


Klagerens datter besluttede derefter at købe en billet via Rejseplanens app, hvor hun indtastede til- og fra-destinationen og gik ind under "Billetter".

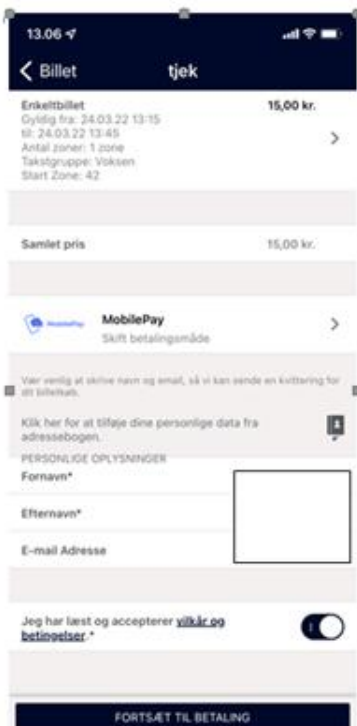
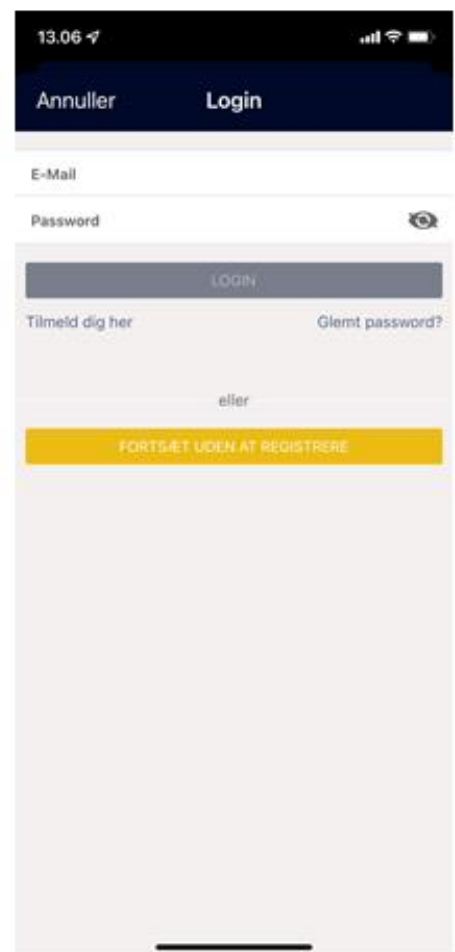




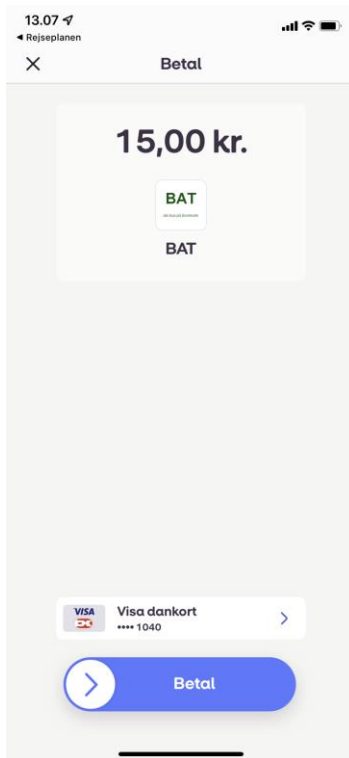
Tillad én gang vælges.



Kunden vælger zone 42 som startzone



Kunden indtaster navn og mailadresse, accepterer vilkår og betingelser og klikker "Fortsæt til betaling"



Billetten kan således købes uden at kunden registrerer sig.

Klagerens datteren købte derefter billetten til zone 42 og steg om bord på buslinje 40E i zone 42. Ved den efterfølgende kontrol foreviste hun billetten på sin telefon kl. 17:09:



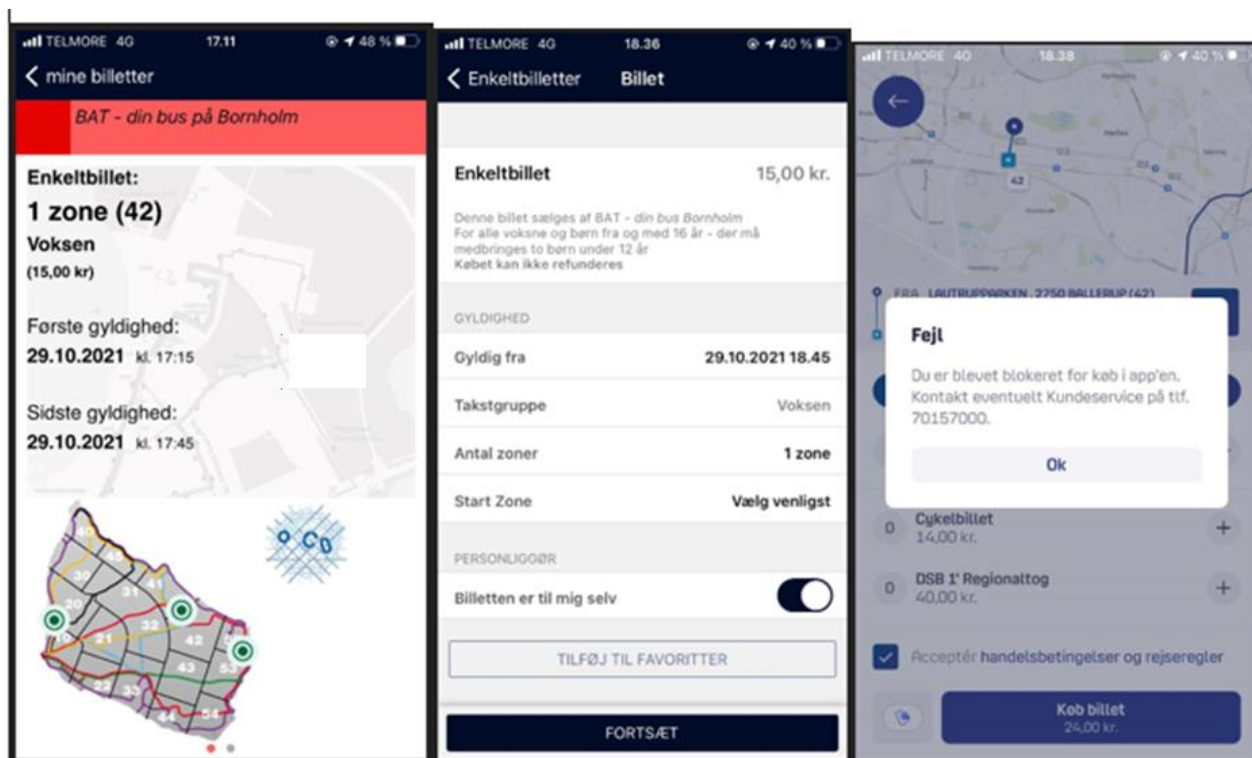
Datterens navn

Da billetten var gyldig til rejse fra kl. 17:15 i zone 42 på Bornholm, blev klagerens datter kl. 17:10 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i zone 42 i Ballerup.

Klageren anmodede samme dag Movia om at frafalde kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

HVAD SKETE DER?: Hej DOT Min datter anvender normalt rejsekort og DOT, men da DOT ikke virkede (se fil) og rejsekortet lå der hjemme, valgte hun at købe en billet via rejseplanen til en spontan tur til Mc Donalds med en veninde. Hun fandt området frem på rejseplanen og valgte køb enkeltbillet. Hun har efterfølgende vist mig hvordan og man skal virkelig kigge efter for at se at systemet advarer om at billetten udstedes af selskab på Bornholm (vedlagt som fil). Hun har jo kun en lille skærm på mobilen og øverste tekst er virkelig skrevet med små bogstaver. Hun valgte zone fra og til og idet det er de samme zoner - på Bornholm - som hun skulle bruge, købte hun billetten (den er også vedlagt som fil). Billedet af Bornholm på billetten, tænkte hun bare var en visning af det område hun købte til (hun har ikke været på Bornholm). Da skiltningen (eller manglende reel advarsel) af at man var ved at købe en billet på Bornholm var gemt væk og hun købte billetten i god tro om at den var gyldig, håber jeg at i vil slette denne kontrolafgift. Hun kører tit med bus og tog og har aldrig snydt eller kørt uden billet før.
Hilsen [redacted]
VEDHÆFT FIL: udstedt_billet.jpg, k_b_billet.jpg, dot_fejl.jpg

Klageren vedhæftede disse fotos:



Den 20. december 2021 fastholdt Movia kontrolafgiften med den begrundelse, at billetten var købt hos BAT Bornholm og ikke var gyldig til rejse med Movia.

Klageren skrev derpå til Movia, at deres primære app [DOT-app] havde fejlet, at datteren havde GPS slået til under købet i Rejseplanens app, der var sket til den korrekte zone, og at det krævede særligt kendskab til trafiksekskabernes opbygning at forstå, at billetten ikke var gyldig til DOT.

Movia svarede, at de ikke kunne tage en eventuel god eller ond tro i betragtning, kun at passageren ikke havde forevist gyldig billet ved kontrollen.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Movia har om baggrunden for, at klagerens datter var blokeret for køb i DOT appen, oplyst følgende:

”Som I kan se på nedenstående udklip taget fra appens backend er det oplyste telefonnummer ikke blokeret. Kunden er oprettet som bruger den 08. februar 2021, men der er hverken køb eller bestillinger registreret efterfølgende.

Kundeinformation

KUNDEID: 453356307

TELEFONNUMMER: [redacted]

E-MAIL: IKKE OPLYST

FORNAVN: IKKE OPLYST

EFTERNAVN: IKKE OPLYST

FØDSELSDATO: IKKE OPLYST

E-MAILKVITTERING: Ja

SPROG: Dansk

Kundehistorik

Status	Handling
Gennemført	Kunde oprettet

Der findes en deaktiveret profil på samme telefonnummer, som ligger før overstående oprettelse. Her har man i 2020 oprettet sig som bruger og købt en billet samme dag, men ikke yderligere. Profilen er efterfølgende blevet deaktiveret af kunden selv.

Denne kunde er deaktiveret

Kundeinformation

KUNDEID: 122251184

TELEFONNUMMER: [redacted]

E-MAIL: IKKE OPLYST

FORNAVN: IKKE OPLYST

EFTERNAVN: IKKE OPLYST

FØDSELSDATO: IKKE OPLYST

E-MAILKVITTERING: Ja

SPROG: Dansk

Kundehistorik

Status	Handling
Gennemført	Billet oprettet
Gennemført	Kunde oprettet

Vi har undersøgt om der skulle have været fejl på appen, men det kan vi afvise. Den 29. oktober 2021 er der ikke registreret fejl hverken på appen eller hos Telenor, som kunden benytter sig af.

Det kan være en mulighed, at kunden ikke opdaterer appen på sin telefon, men det har vi ingen mulighed for at tjekke - og er i øvrigt også kundens eget ansvar.

De manglende bestillinger og billetter på det oplyste telefonnummers profil, kan vi ikke få til at hænge sammen med klagers indsigelse om at benytte appen:

"Hej DOT Min datter anvender normalt rejsekort og DOT, men da DOT ikke virkede (se fil)..."

[Klagerens datter] er ikke indehaver af et personligt rejsekort og vi kan derfor ikke undersøge sagen nærmere."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er uvist, hvad baggrunden er for, at klagerens datter på sin telefon fik meddelelse om, at hun var blokeret i DOT appen.

Ankenævnet lægger til grund, at det ikke er muligt at købe en billet til DOT's område via Rejseplanens app, der kun er sat op til at sælge billetter til BAT på Bornholm. Selv om kunden slår GPS til i appen og befinder sig i DOT's geografiske område, tilbydes kun billet til BAT.

Ankenævnet lægger videre til grund, at man kan købe en billet uden at skulle registrere sig hos BAT, således som det er gengivet i købsflow'et ovenfor.

Movia har gjort gældende, at klagerens datter ikke indtastede destinationerne i Rejseplanens app i forbindelse med købet, hvilket ankenævnet opfatter således, at Movia gør gældende, at hvis datteren havde indtastet destinationerne, ville hun ikke være blevet foreslået at købe en billet til BAT.

Denne antagelse finder ankenævnet fejlagtig, og den ændrer ikke ved, at der udelukkende sælges enkeltbilletter til BAT via Rejseplanens app.

Ankenævnet bemærker, at Højesteret i dommen af 17. februar 2022 sagsnummer BS-45860/2020-HJR om en parkeringsafgift frifandt kunden, fordi appen, hvormed han betalte for parkeringen, ikke gav ham en advarsel om at sikre sig, at appens automatiske placering af hans bil svarede til den faktiske placering. Højesteret fandt, at det ikke kunne føre til en anden vurdering, at det stod anført i de generelle og almindelige betingelser i appen, at kunden selv var ansvarlig for at sikre sig, at appens forslag om bilens placering var korrekt.

Ankenævnet finder, at der er visse lighedspunkter i omstændighederne i Højesteretsdommen og i nærværende sag. Ankenævnet har særligt lagt vægt på, at Rejseplanens app, som man kan købe billet igennem, havde en opsætning, der gjorde, at klagerens datter automatisk blev ledt over til at købe billet i BAT, uanset om hun havde slået GPS til i appen eller havde indtastet korrekte destinationer i DOT's område. Der kom ingen pop-up-advarsel om, at der KUN udstedes enkeltbilletter til Bornholm, og der var således ingen tydelig oplysning om noget andet end det, man som almindelig bruger af en app regner med, at appen præsenterer for brugeren, når man har slået GPS-funktionen til.

Ankenævnet bemærker, at i Højesteretsdommen betalte kunden i modsætning til i nærværende sag isoleret set korrekt pris for parkeringen og til den korrekte modtager.

Hvis klagerens datter benyttede en Android-telefon, ville hun havde fået denne besked, inden hun kunne fortsætte til billetkøb:



Ankenævnet finder, uanset om denne besked var fremkommet, at oplysningerne ikke er tilstrækkelig tydelige og informative, henset til at konsekvensen ved at rejse på en billet købt i appen uden for Bornholm kan være en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at passagerer i DOT's område er vant til at kunne købe billet hos en trafikvirksomhed til andre trafikvirksomheder i DOT-området, og at det ikke kan antages at være almindelig kendt for en bruger af kollektiv transport i hovedstadsområdet, hvad BAT er.

Som følge af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at det var undskyldeligt, at klagerens datter regnede med at den billet, hun købte til zone 42, var gyldig til hendes rejse i zone 42 i DOT.

Ankenævnet finder, at det ikke kan føre til en anden vurdering, at det i de Fælles Landsdækkende Rejseregler er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Som følge af det anførte skal Movia frafalde kontrolafgiften og tilbagebetale de 750 kr., som klageren allerede har betalt, modregnet de 24 kr. for billetens pris, som Movia ikke har modtaget, idet de 15 kr. for billetten er betalt til BAT.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er generel risiko for omgåelse af kravet om at betale korrekt pris for sin rejse, da det var berettiget at pålægge kontrolafgiften i selve kontrolsituationen. Ankenævnet bemærker videre, at der heller ikke er konkret risiko for omgåelse, da klagerens datter ikke fremover kan få annulleret en kontrolafgift udstedt under lignende omstændigheder.

Ankenævnet sender afgørelsen i anonymiseret form til Rejseplanen med henblik på at undersøge, om appens opsætning er hensigtsmæssig, og om der kan gives en pop-up advarsel til kunden om, at billetten kun er gyldig på Bornholm, og hvordan kunden ellers kan købe billet til DOT's område.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 29 i LBK nr. 323 af 20/03/2015 om trafikselskaber kan trafikselskabet fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Et trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

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).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter anvendte rejseplanen, da DOT ikke virkede og hun havde ikke lige fået sit rejsekort med, da det var en spontan tur efter skole. Hun fandt området/zonerne frem på rejseplanen og valgte køb enkeltbillet, til de korrekte zonenumber (med GPS tændt). Hun har vist mig hvordan og man skal både zoome ind på hendes mobil og have kendskab til hvilke selskaber der kører i hvilke områder, for at se at systemet med småt advarer om at billetten udstedes af specifikt selskab (skærbilleder er sendt til Movia). Hun valgte zone fra og til og idet det er de samme zonenumber - på Bornholm - som hun skulle bruge, købte kun billetten, dog uden viden om at det valgte køb ikke var på Sjælland. Da skiltningen (eller manglende reel advarsel) af at man var ved at købe en billet i samme zoner et andet sted i landet var gemt væk og hun købte billetten i god tro om at den var gyldig, syntes vi at det er helt urimeligt at blive pålagt en afgift. Buschaufføren sagde i øvrigt til min datter, at det ikke var i orden at hun fik en kontrolafgift – når APP'en selv foreslog billetten som eneste alternativ i den pågældende zone.

Afslutningsvist syntes jeg at man i øvrigt som kontrollør eller alternativt som Movia bør tage hensyn/udvise empati til at det er en særlig situation, at der rent faktisk er KØBT EN BILLET - I GOD TRO - I DE KORREKTE ZONER (og med GPS slået til ved købet). At billetten viser sig at være til et andet sted i landet kræver at man læser det med småt samt har kendskab til trafikselskabernes opbygning og viden om at de kan have de samme zonenumber.

At rejseplanen tilbyder en brugergrænseflade, hvor brugerne reelt tilbydes de produkter der er relevante eller hvor advarsler tydeligt gør opmærksom på at man ikke kan købe billetter på Sjælland eller at man skal bekræfte at man er på Bornholm... i modsætning til noget med småt i mindste font-størrelse inden der tastes fortsæt.

At den betalte afgift på 750 refunderes (vi havde ikke set at man kunne undlade at betale hvis man ønskede at klage over afgørelsen)."

Indklagede anfører følgende:

"Med afsæt i de Fælles Landsdækkende Rejseregler samt Loven om Trafikselskaber §29, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafikselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel.

En kunde kan sikre sig gyldig rejsehjemmel via

- Mobilbilletter købt som SMS-billetter 1415, i DOT Billetter app`en eller DSB app`en
- DOT og DSBs hjemmesider
- Rejseplanens app samt hjemmeside
- Billetter købt kontant eller med kreditkort på stationer
- Rejekort
- Kontant hos chaufføren

Hvis man som kunde har spørgsmål til billetter før sin rejse kan man checke trafikselskabernes hjemmesider eller ringe/skrive til DOT Kundecenter for personlig assistance.

Kan en kunde ikke vise en gyldig billet på kontrollørens forlangende, vil der blive udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med de fastsatte rejseregler og Lov om Trafikselskaber §29. Bliver der ikke fremvist gyldig rejsehjemmel på forlangende, vil et efterfølgende køb eller visning vil ikke blive accepteret som værende gyldig rejsehjemmel.

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Ballerup, Borupvang kl. 17:08:00. Da dørene lukker og bussen sætter i gang påbegyndes billetkontrollen. I den følgende kontrolsituation fremviser klagers datter en mobilbillet gyldig på Bornholm og der udstedes en afgift kl. 17:10:07 jf. de gældende rejseregler.

Movias kommentarer og afgørelse

I kontrolsituationen bliver der fremvist en billet købt i BATs (Bornholm Amts Trafikselskab) billetapp.

En enkeltbillet koster 24 kr. i hovedstadsområdet og er gyldig i 1 time og 15 min. Det fremgår tydeligt på den fremviste billet under teksten "BAT – din bus på Bornholm", at den koster 15 kr. og er gyldig fra kl. 17:15 til 17:45.



[Klagerens datters navn udeladt]

Billetten er dermed hverken gyldig i DOTs område eller på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Billetter (halv pris for børn 0-15 år)

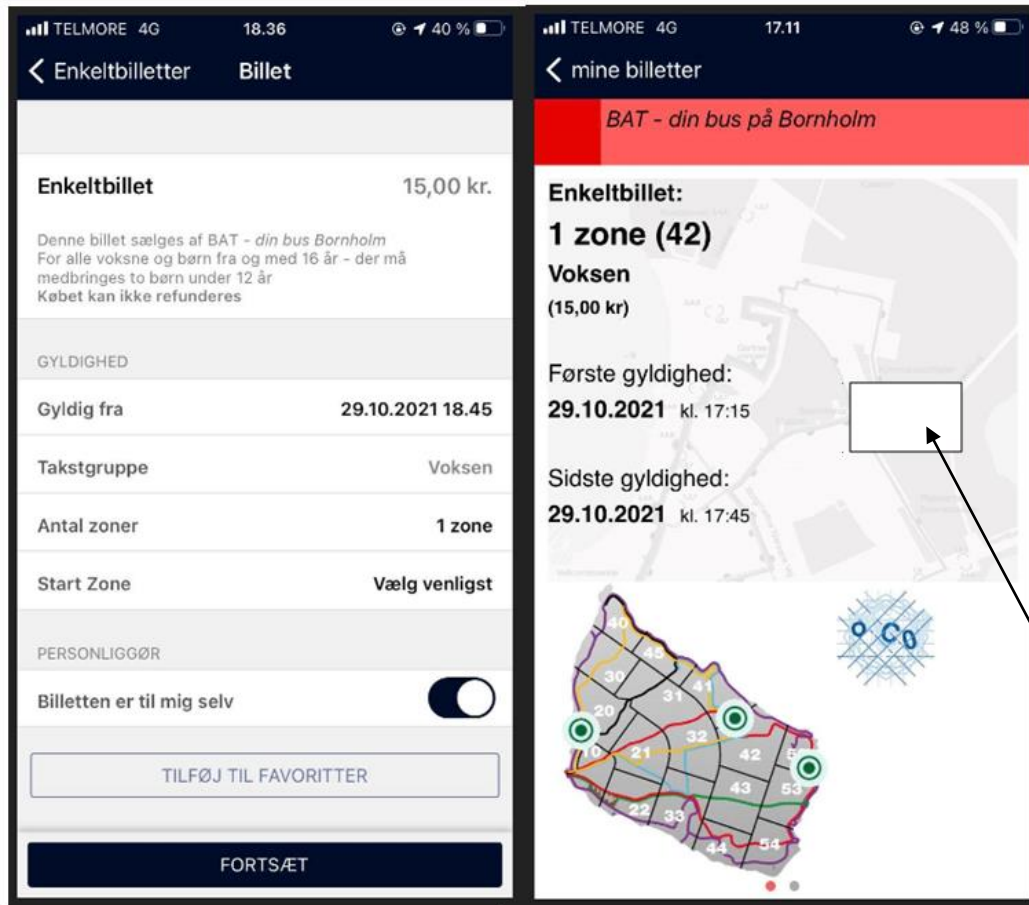
Korte rejser							
Antal zoner	2	3	4	5	6	7	8
Enkeltbillet	24,-	36,-	48,-	60,-	68,-	76,-	84,-

Tidsgyldighed for billetter til korte rejser (2-8 zoner)

2 zoner	1 time, 15 minutter
3 zoner	1 time, 30 minutter
4 zoner	1 time, 45 minutter
5 zoner	2 timer
6 zoner	2 timer, 15 minutter
7 zoner	2 timer, 30 minutter
8 zoner	2 timer, 45 minutter

I indsigelsen over afgiften til både Movia samt Ankenævnet gør klager det gældende, at det er utydeligt på billetten, at den kun er gyldig på Bornholm. Klager gør også gældende, at klagers dat-

ter ikke kan købe en billet på grund af en fejl i DOT-app'en. Klager vedhæfter følgende tre skærm-billeder til sin indsigelse:



[Klagerens datters navn udeladt]



Movia finder det tydeligt fremgår af både bestillingen af billetten samt selve billetten, at den kun er gyldig på Bornholm.

Movia finder også, at det tydeligt fremgår af skærbilledet af DOT-app'en, at der ikke er tale om en teknisk fejl, men om en spærring for køb af det benyttede telefonnummer med en henvisning til at kontakte DOT Kundecenter.

Movia kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb og forvisning af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor en kundes eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende.

Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia. Vi lægger til grund, at:

- Klager ikke har rådført sig med chaufføren omkring køb af billet ved sin påstigning.
- I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.
- Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at man kan købe billet til en anden landsdel eller trafikselskab. Det er derfor 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 købet af en billet til en anden landsdel skyldes for eksempel bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser og derfor forholder vi os ikke til det.
- Movia finder ikke, at der i klagers tilfælde er tale om omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at klagers datter viser en billet gyldig på Bornholm.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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

Samt

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

Movia finder ikke, at klagers datter har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Der foreligger efter Movias opfattelse ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal frafalde kontrolafgifterne.”

Til dette har klageren anført:

”Baggrund for kontrolafgift

- Der er købt en billet via Rejseplanen
- Når man kan vælge den rette zone, er man ikke i tvivl – og hvad vil man i øvrigt få ud af at kontakte kundeservice (?)

Movias kommentarer og afgørelse

- Jeg forstår ikke hvorfor prisen er et argument. Mine ture er primært i tog fra Albertslund til København og jeg ved eksempelvis ikke hvad enkelte/andre zoner koster og om prisen afhænger af om billetten købes hos chauffør, APP eller rejsekort
- I købssituationen (ved valg af zoner) fremgår det med meget små bogstaver at det er et bestemt trafikelskab – og der er ingen advarsel. Fontstørrelsen er tydeligt mindre og fontfarven er grå i stedet for sort hvilket indikere lavere vigtighed
- Det er da fint at en Movia medarbejder har styr på DOT og BAT, men vi andre tjekker zonenumre og eventuelle advarsler. Hvorfor brugergrænsefladen oprunder til nærmeste kvarter, giver ligeledes inden mening (som det fremgår af dokumentationen skete det ligeledes ifm. efterfølgende test)
- Jeg ringede som en test til DOT-s nummer og man kan slet ikke komme igennem til personlig betjening vedr. bus – først skal man taste 1 for bus og så oplyses et telefonnummer hvis det er vedr. rejsekortet. Hvis man ikke taster noget, så går den i sløjfe retur til velkomsten og valgmulighederne (jeg lod den gå i sløjfe to gange for at tjekke og lagde herefter på, da henvendelsen jo ikke var omkring rejsekortet). Så stor hjælp!
- Noten om bevidst snyd er naturligvis taget ud fra et standardsvar, men vi finder det meget provokerende – for hvem ville have interesse i at købe en billet, hvis man vil snyde?
- Vi syntes naturligvis at det er en særlig omstændighed at det offentliges billetsystem (på en mobil med tændt GPS), foreslår en enkeltbillet til relevant zone, hvor man i købssituationen kun ser en ”advarsel” i formindsket grå font om at det er BAT og ikke DOT der udsteder billetten.”

Og videre:

”I tillæg til nedenstående vil jeg henlede opmærksom på seneste dom fra højesteret ([link til dom her](#))

Opsummering fra ovenstående link:

”A parkerede sin bil i et parkeringsområde med områdenummer 406. Han benyttede ved betalingen EasyPark, der er en app til betaling for parkering. I stedet for at betale for parkering i område 406 betalte han ved brug af appen for parkering i område 104, som lå i nærheden. En parkerings-

kontrollør konstaterede under en kontrol i område 406, at der ikke var betalt for bilens parkering i dette område, og pålagde derfor en kontrolafgift på 650 kr.

Sagen for Højesteret angik, om A skulle betale kontrolafgiften.

På skiltene opsat i området, hvor A parkerede bilen, var det angivet over for parkeringskunder, at betaling kunne ske via EasyPark-appen.

Højesteret kom frem til, at Apcoa Parking Danmark A/S måtte bære risikoen for, at A ved anvendelsen af appen betalte for parkering i det forkerte område, og at Apcoa Parking Danmark derfor ikke kunne fastholde den pålagte kontrolafgift. Højesteret henviste i den forbindelse til, at A ved anvendelsen af appen havde fået vist et kort, hvor bilens placering var automatisk angivet, og at skærbilledet ikke havde vist en advarsel, der opfordrede ham til at kontrollere, om det angivne parkeringsområde svarede til bilens faktiske placering.

Højesteret bemærkede, at det ikke kunne føre til en anden vurdering, at det var angivet i de almindelige vilkår og betingelser for anvendelse af appen, at kunden selv skulle sikre sig, at den foreslåede områdekode svarede til den pågældende parkeringsplads.”

Vi ser følgende ligheder:

- Der er købt en billet ud fra zoner foreslået af APP/hjemmeside
- Der er ikke vist en advarsel inden købet (en tekst om BAT som udsteder med lille font i grå er ikke en advarsel)
- Almindelige vilkår og betingelser, ændre ikke ved ovenstående forhold.”

Hertil har Movia svaret:

” Movia fastholder kontrolafgiften.

Klager henviser til en højesteretsdom, der vedrører en P-afgift og ikke en kontrolafgift udstedt i bussen. Vi finder derfor ikke sagerne sammenlignelige.”

Og videre:

”Klager har ikke foretaget en rejsesøgning fra A til B i rejseplanens app.

Når man via indstillingerne i rejseplanens app vil købe en billet (1), skal man registrere sig som kunde hos BAT. Man modtager efterfølgende en kvittering fra BAT, der skal godkendes via et medfølgende link (2)

Når dette er gjort, skal man vælge sin billet (3), som efterfølgende fremgår således (4)

Vi kan derfor ikke genkende, at der ikke er advarsler samt at det ikke fremgår tydeligt af både bestillingen af billetten, kvitteringen man modtager ved oprettelse i BAT samt på selve billetten, at den kun er gyldig på Bornholm.

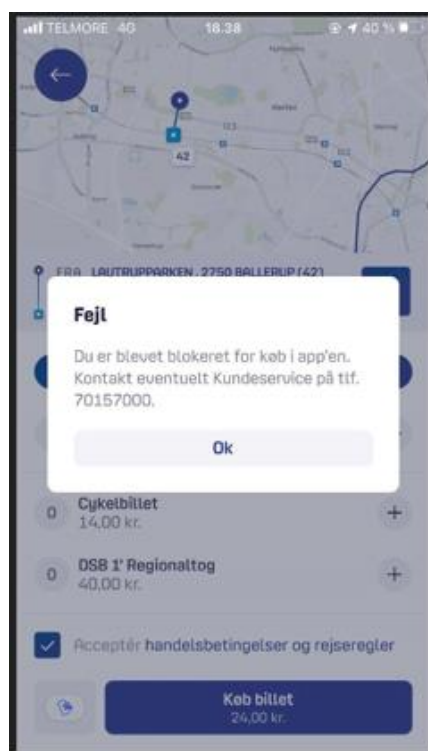
Det er muligt at kontakte DOT Kundecenter for personlig betjening på telefon 70 15 70 00, hvis man har spørgsmål til zoner eller til køb af billet.

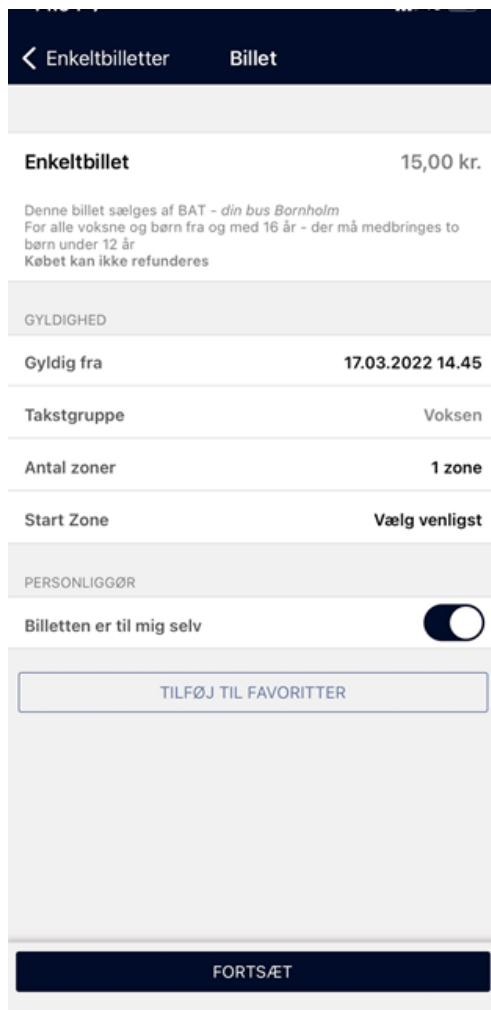
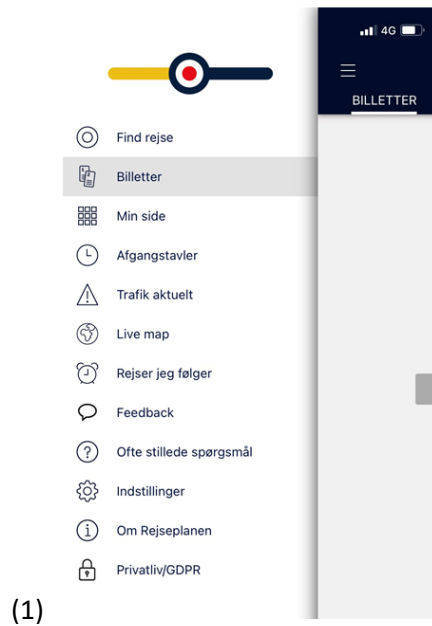
Klager er blevet spærret for køb af billet i DOT app'en med en henvisning til at kontakte DOT Kundecenter (a). En spærring kan skyldes flere faktorer - bl.a. for mange bestillinger af billetter, der ikke er gennemført. Vi anbefaler klager at kontakte DOT Kundecenter for nærmere information.

Movia forholder sig ikke til, om der er tale om bevidst snyd, misforståelse eller en fejltagelse i den konkrete situation. Vi bemærker, at det generelt er et område med en stor risiko for omgåelse af passagerens pligt til at betale for sin rejse, hvis det accepteres, at en kunde kan købe en billet, der endnu ikke er gyldig når rejsen påbegyndes, til en anden landsdel. Når en billet er til et andet og billigere takstsæt, vil der være et økonomisk incitament i at købe den forkerte billet.

En mobilbillet kan som udgangspunkt ikke refunderes, men hvis man kontakter trafikskabet efter en bestilling, men før billetten er gyldig, vil det i mange tilfælde kunne lade sig gøre.

(a)





**Din registrering i mobilshoppen hos
BAT - din bus på Bornholm**

Hej [REDACTED]

Mange tak for din registrering i mobilshoppen
hos BAT - din bus på Bornholm. Dit
kundenummer er [REDACTED]

(2)



(4)

Klagerens datters navn udeladt

"

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand