

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0009
<b>Klageren:</b>	XX 2200 Kbh. N
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der i DOT-appen og på hendes Mobilepay-app stod, at købet var gennemført, hvorfor hun steg på bussen  Indklagede fastholder kontrolafgiften, da billetten blev bestilt, 21 sekunder efter bussen havde forladt stoppestedet
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttun (2 stemmer) Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 27. oktober 2021 rejse med buslinje 6A fra Nørreport st. Hun gør gældende, at hun inden påstigning købte en mobilbillet i DOT-appen, hvorefter hun fik besked om, at købet var gennemført både i appen og på Mobilepay. Hun steg derfor om bord på bussen, og billetten var 20-30 sekunder om at loade til hendes telefon, men da kontrolløren kom, kunne hun forevise den modtagne billet.

Kontrollørerne steg på bussen kl. 14:58:36 og påbegyndte kontrol af passagerernes rejsehjemmel efter bussens afgang kl. 14:58:40.

Da klagerens billet først var bestilt kl. 14:59:01, betalingen gennemført kl. 14:59:11 og downloadet til telefonen kl. 14:59:16, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 15:01:08.

Loggen fra billetkøbet ser således ud, idet bemærkes, at "købsdato" er det tidspunkt, hvor kunden påbegynder billetbestillingen i appen.

Ordreinformation    Billetinformation

**Billetter tilknyttet ordren**

Status	Navn	Passager	Pris
betalt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

**Orderinformation**

**KØBSDATO:** 27 Okt 2021 - 14:59:01    **ORDRE PRIS:** 24,00 kr.

**DOT ORDRENUMMER:** 541041756    **REFUNDERET BELØB:** 0,00 kr.

**MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:** 066E042858174376PH    **TILBAGEVÆRENDE BELØB:** 24,00 kr.

**OVERFØRT:** Ordre ikke overført    **REFUSIONS DATO:** Ikke tilgængelig

**Kundeinformation på købstidspunktet**

**KUNDEID:** 286878809    **FØDSELS DATO:** IKKE OPLYST

**TELEFONNUMMER:** [redacted]    **MODEL:** iPhone 11

**E-MAIL:** [redacted]    **OS VERSION:** iOS 14.8

**FØRNAVN:** [redacted]    **APP VERSION:** 4.4.6

**EFTERNAVN:** [redacted]

**Gensend kvittering**

Send kvitteringen for køb af denne ordre til kundens e-mailadresse.

Send kvittering til: ramlyng@hotmail.com

**Ordre- og billetdetaljer**

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation    Billetinformation

**Billet information**

**BILLETTYPE:** Zonebillet    **PASSAGERTYPE:** Voksen

**STAMKORTNUMMER:** IKKE OPLYST    **STARTZONE:** 1001

**BILLETNUMMER:** 541041756V1    **SLUTZONE:** IKKE OPLYST

**VARENUMMER:** 20    **ANTAL GYLDIGE ZONER:** 3

**BILLETSTATUS:** Udlobet    **GYLDIGE ZONER:** 1001, 1002, 1003

**BILLET GYLDIG FRA:** 27 Okt 2021 - 14:59:01    **SØGNING FRA:** Min lokation (01)

**BILLET GYLDIG TIL:** 27 Okt 2021 - 16:14:01    **SØGNING TIL:** 2 zoner

**PRIS:** 24,00 kr.

**Billethistorik**

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	27 Okt 2021 - 14:59:01
Gennemført	Betaling gennemført	27 Okt 2021 - 14:59:11
Gennemført	Billet åbnet	27 Okt 2021 - 14:59:16
Gennemført	Download af billet bekræftet	27 Okt 2021 - 14:59:16

Samme dag anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi appen var skyld i, at hun først modtog billetten så sent, selv om der inden hendes påstigning havde stået i appen, at købet var gennemført.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 16. december 2021 med den begrundelse, at de havde undersøgt tidspunktet for hendes billetbestilling, der var kl. 14:59:01, hvorfor hun ikke havde modtaget billetten inden påstigning.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

På baggrund af de fremlagte logs fra bussens GPS, kontrollørernes påstigning og klagerens billetkøb, lægger ankenævnet til grund, at klageren påbegyndte billetbestillingen kl. 14:59:01, hvilket var efter hendes påstigning på bussen, der forlod stoppestedet kl. 14:58:40.

Herefter havde hun i henhold til de Fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 2.4.3 ikke gyldig billet, da det er en betingelse, at mobilbilletten er modtaget på passagerens telefon inden påstigning.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

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

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan trafikkselskaberne fastsætte regler om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel (kort eller billet).

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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Før påstigning af bussen køber jeg min billet via appen DOT, hvor der på min mobilpay står at købet er gennemført, derefter går min mobil ind på DOT igen, som siger noget med købet er gennemført. Jeg stiger på bussen hvor i jeg ser den bruger lidt ekstra tid på at load billetten igennem, jeg sætter mig ned og min billet er kommet frem. Herefter kommer en kontrollør hen og jeg viser min billet, hvorefter han beder om mit CPR-nummer som jeg giver ham. Han siger at billetten er købt 25 sekunder forsent. Jeg mener ikke det kan være rigtigt at jeg skal betale denne bøde, eftersom det er DOT-appen som har brugt ekstra tid på at load billetten igennem trods købet var gennemført og jeg har en gyldigbillet. Derudover giver appen uklar besked om hvornår billetten er gennemført, da det er oplagt at tænke at når købet er gennemført er billetten også. Til sidst vil jeg understrege at kontrollørne på steg bussen samme stop som mig og ha vde været, uklogt ikke at købe en billet før turen startet, eftersom jeg var fuldt opmærksom på de skulle med samme bus.”

Og videre:

”Jeg mener ikke jeg skal betale bøden da, jeg før påstigning af busen købte billetten. jeg gik ind på DOT appen og købte en 2 zoner billet før påstigning af bussen - appen henviser til mobilpay, hvor jeg gennemførte købet af min busbillet. Ud fra købet er gennemført på mobilpay, tænker jeg at dette må betyde at min billet er gyldig fra købes gennemførelse, derfor på stiger jeg bussen. DOT appen bruger noget tid på at svare og efter 20-30 sekunders svare-tid dukker på min billet frem på appen. Kontrollen kommer efter lidt og jeg viser min gyldige billet som han mener er købt 20 sekunder forsent og giver mig en bøde. Jeg mener at det burde være informeret på DOTs app og derudover vil jeg mene at ved at købet er gennemført før påstigning, har jeg ikke købt min billet efter påstigning som var kontrollørens grund til bøden.”

### Indklagede anfører følgende:

”

På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler samt købsbetingelserne i DOT appen, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### Baggrund for kontrolafgiften

En gyldig billet er kundens bevis for retten til at blive transporteret. Den kollektive trafiks billetsystem er bygget på princippet om selvbetjening. Det er dermed kundens eget ansvar at være i besiddelse af en gyldig billet til hele rejsen fra rejsens start.

Billetter kan købes kontant hos chaufføren eller som mobilletter via SMS 1415, DOT- eller DSB app.

En mobilbillet skal være modtaget på telefonen før påstigning. Dette fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler

#### **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.*

Samt validerings-SMS, man skal besvare ved bestilling af SMS-billet 1415:

#### DETTE ER IKKE EN BILLET

Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser:

[www.dinoffentligetransport.dk/SMS](http://www.dinoffentligetransport.dk/SMS)

Start ikke rejsen før du har fået billetten.

Pris: 24 kr.

Mvh. DOT

Og af betingelserne for brugen af billetter købt i DOT-app. Disse betingelser er beskrevet i appen samt på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk):

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

Linje 6A med internummer 1094 ankommer til Nørreport St. kl. 14:58:17 og kører derfra kl. 14:58:40.

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
6A	406	Nørreport St.	Emdrup Torv	50460	Nørreport St.	14:58	14:58:00	14:58:00	14:58:17	14:58:40	14:58:50	Realtid	1094	1	40	23
6A	406	Nørreport St.	Emdrup Torv	7026	Georg Brandes Plads, Parkmuseerne	14:59	15:00:19	15:00:26	15:00:46	15:00:59	15:01:04	Realtid	1094	1	119	13

Kontrollørerne stiger på bussen ved Nørreport St. kl. 14:58:36 og påbegynder en billetkontrol, da bussen forlader stoppestedet. Klager fremviser ved billetkontrollen en mobilbillet købt efter påstigning kl. 14:59:01.

## Movias kommentarer og afgørelse

Movia modtager en indsigelse, hvor klager, som stiger på ved Nørreport St., gør gældende, at

*”Jeg forsøger at købe min billet før påstigning, hvor min mobilpay siger købet er gennemført og derfor tænker jeg at min billet er gennemført eftersom købet er, jeg stiger på bussen. Appen bruger lidt tid på at billetten dukker frem på appen men den er der, da jeg viser billetten til kontrolløren giver han mig en bøde og påstår billetten er købt 20 sekunder for sent, hvilket er appen skyld grundet den åbenbart skulle tænke trods købet var gennemført. Jeg mener på ingen måde jeg skal betale denne bøde da jeg har forsøgt at købe billetten før jeg stod på og købet godkendte før påstigning.”*

Vi har undersøgt sagen nærmere og kan se, at klager bestiller sin billet kl. 14:59:01 og gennemfører sin betaling kl. 14:59:11: [Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen].

Alle bestillinger, der ikke gennemføres, for eksempel ved forsinkelse hos MobilePay, vil fremstå som ”Bestilt”. Der er ingen forgæves bestillinger før kl. 15:28:13:

● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Okt 2021 - 09:49:49
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Okt 2021 - 15:28:13
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Okt 2021 - 14:59:01
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Okt 2021 - 20:27:50

Den eneste bestilling på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse er kl. 14:59:01.

Klager har bestilt sin billet 21 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Movia lægger vægt på rejsereglerne og betingelserne for brugen af mobilbilletter, men bemærker også, at det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en man kan påbegynde sin rejse uden at have hverken bestilt eller modtaget sin billet på telefonen før rejsen er påbegyndt.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har Movia ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, om den manglende billet skyldes en fejltagelse eller forsøg på bevidst snyd. En kontrolafgift er derfor udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Movias kontrollører tager blandt andet hensyn til bagage, barnevogne og lignende i kontrolsituationer. Movia finder ikke, at der i klagers tilfælde er tale om omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke kan vise gyldig billet. En passager, der har påbegyndt sin rejse uden at købe en billet må påregne en risiko for en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand