

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0235
Klageren:	XX 2300 Kbh. S
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	65 69 84 89
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med pendlerkort gyldigt til 6 zoner i stedet for 7 zoner
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at DOT-appen var vildledende, når den ikke som første forslag kom op med et rutevalg fra hans bopælsadresse, der omfattede zone 01 - Kbh. H, hvorfra han altid rejser videre med tog på arbejde i Høje Taastrup Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 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.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

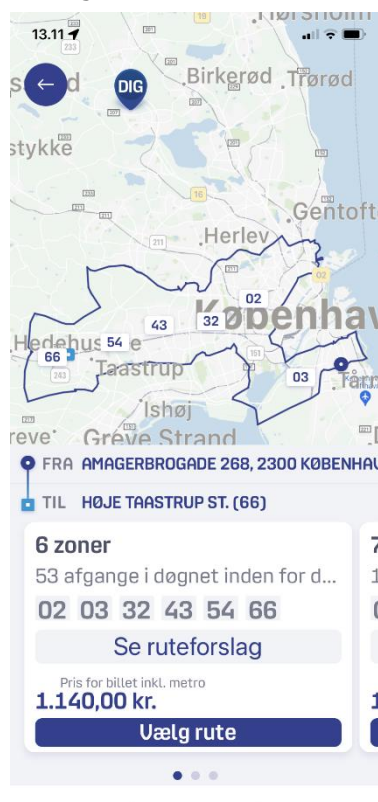
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren pendler mellem hjemmet på Amagerbrogade og arbejdet i Høje Taastrup, og den 3. oktober 2022 købte han et pendlerkort i DOT-appen.

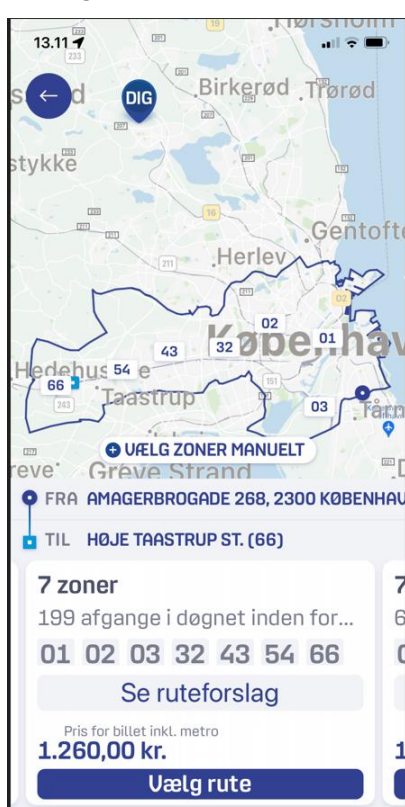
I bestillingsflow'et ved indtastning af de to destinationer får kunden tilbudt tre forskellige pendlerkort til henholdsvis 6 og 7 zoner:

(Ved søgning pr. marts 2023)

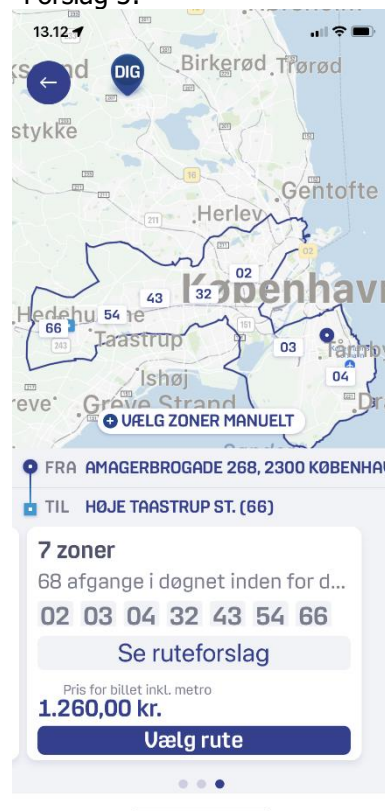
Forslag 1:



Forslag 2:



Forslag 3:

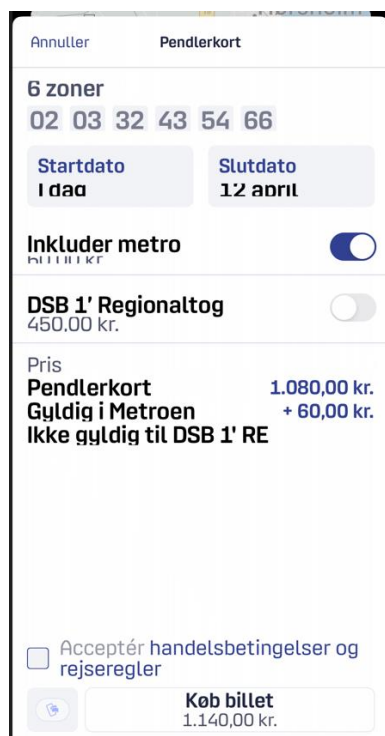


Hvis man herefter taster på "Vælg rute", får man disse skærmbilleder:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



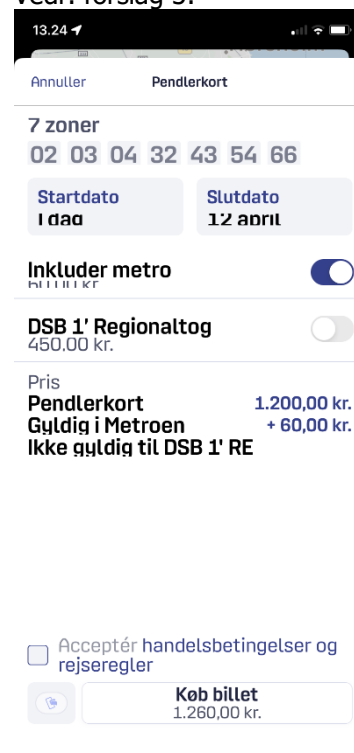
Vedr. forslag 1:



Vedr. forslag 2:

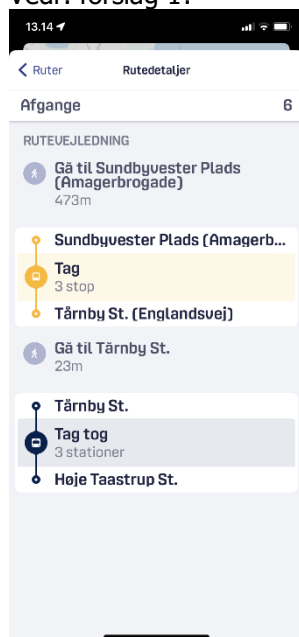


Vedr. forslag 3:

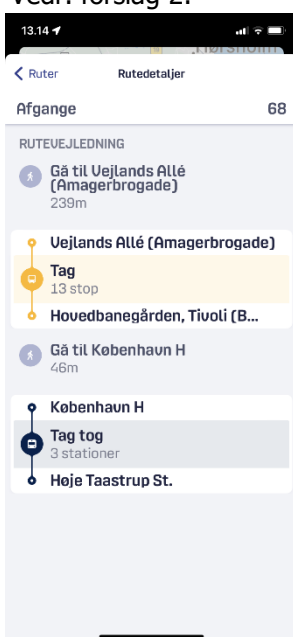


Taster man på "Se ruteforslag" fra det første skærmbillede, kommer der forskellige muligheder op, blandt andet:

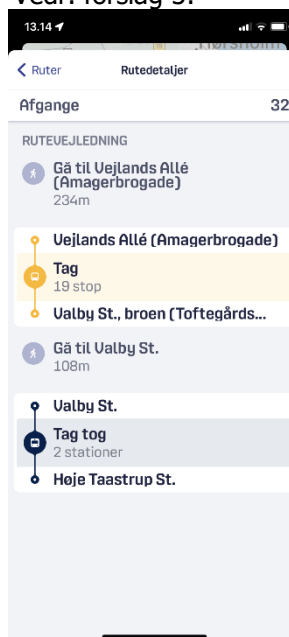
Vedr. forslag 1:



Vedr. forslag 2:



Vedr. forslag 3:



Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klageren var ikke opmærksom på forskellen i produkterne og valgte derfor det første, som også var det billigste, men som kun var gyldigt til 6 zoner.

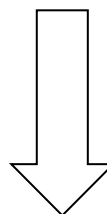
Klageren har oplyst, at hans rejserute altid foregår via Kbh. H i zone 01, hvorfra han enten tager toget til Høje Taastrup til arbejdet eller bussen hjem til Amagerbrogade efter arbejde.

Den 12. oktober 2022 steg klageren på buslinje 5C på Kbh. H for at køre hjem.

Stoppestedsoversigt:

Nørre Voldgade	1	Nørreport St.
Vesterbrogade		Teglgårdstræde
Bernstorffsgade		Rådhuspladsen St.
Polititorvet		Hovedbanegården, Tivoli
Rysensteensgade		Polititorvet
Amager Boulevard		Otto Mønstedts Plads
		Klaksvigsgade
		Ørestads Boulevard
Amagerbrogade		Amagerfælledvej
		Sønderport
		Amagerbro St.
		Tingvej
		Øresundsvej
		Tycho Brahes Allé
		Smyrnavvej
Sundbyvester Plads	3	Sundbyvester Plads, Sløjfen
Amagerbrogade		Sundbyvester Plads
		Vejlands Allé
		Willumsvej
Amager Landevej		Randkløve Allé
Saltværksvej		Korsvejens Skole
		Mosrosevej
		Skottegårdsskolen
		Kastruplundgade
Amager Strandvej	4	Saltværksvej
		Den Blå Planet
		Skøjtevej
Ellehammersvej		Københavns Lufthavn

Kørselsretning:



Ved stoppestedet Sønderport i zone 01 steg kontrollører om bord, og da de ved kontrol af klagerens rejsehjemmel konstaterede, at hans pendlerkort ikke var gyldigt til zone 01, udstedte de en kontrolafgift på 1.000 kr. til ham.

Dette klagede han over til Movia samme aften og gjorde gældende, at han både havde talt med kundeservice med spørgsmål til pendlerkort i forbindelse med nyt arbejde og i DOT-appen havde indtastet bopælen på Amager og Høje Taastrup i den tro, at dét, appen foreslog, dermed dækkede hans rejse zonemæssigt. Det gav mening, at han tog til Hovedbanen og tog toget derfra. Han havde desuden valgt Metro tillæg, som jo også var for at kunne rejse ind i city. Endeligt oplyste han, at han efter kontrolafgiften havde opdateret sit pendlerkort, så det nu også indeholdt zone 01.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 13. oktober 2022 med den begrundelse, at man ved søgning på en rejse i en billet-app ved bestilling af pendlerkort vil få foreslået forskellige zonekombinationer baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A-B, og det er vigtigt, at man

vælger et pendlerkort med de zoner, man rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende, og man skal selv være opmærksom på kun at rejse i de zoner, man har billet til.

Dette fik klageren til at skrive endnu engang, at han havde købt det foreslåede pendlerkort i god tro, når han havde indtastet hjem og arbejde, og forventede at han ville være dækket ind. Det gav ikke mening, at man ikke fik tilbudt zone 01, da der for ham at se ikke var alternative transportmuligheder for at komme til Høje Taastrup end at rejse via zone 01. De korrekte zoner kom først op som tredje forslag, kunne han nu se, og det var ikke rimeligt, at appen på den måde vildledte kunden, eller at den foreslog den billigste løsning, som den første i rækken, i stedet for den løsning, der reelt dækkede hele hans rejse.

Movia fastholdt på ny kontrolafgiften, da appen kun var vejledende, og passageren selv skulle sikre sig de korrekte zoner.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved indtastning af til- og fradestinationerne fik vist tre forskellige rute- og zonemuligheder, idet rejsen kan foretages ad forskellige ruter, der ikke kræver det samme antal zoner eller zonenumber.

Der blev allerede på det første billede efter indtastning af destinationerne vist pendlerkort på henholdsvis 6 og 7 zoner og med angivelse af de specifikke zonenumber, som det respektive produkt omfattede. Her valgte klageren det billigste pendlerområde med det færreste antal zoner, hvor zone 01 ikke var inkluderet.

Ankenævnet bemærker, at de specifikke zoner igen blev vist, når kunden gik videre i bestillingsflow'et ved at klikke på "Vælg rute", hvilket var påkrævet for at gå videre i købsprocessen.

Her kunne klageren se, at zone 01 ikke var nævnt som en af de 6 zoner, pendlerkortet omfattede.

Hvis klageren havde tastet på "Se ruteforslag", ville han have kunnet se, at turen til Høje Taastrup i tilfældet med de 6 zoner foregik via Tårnby st., hvorfra toget til Høje Taastrup afgik.

Efter ankenævnets opfattelse fremgik zoneforskellen på de tre pendlerkort med tilstrækkelig tydelighed. Herefter beroede den begåede fejl ved valg af pendlerkort på klagerens eget forhold, og Movia er ikke ansvarlig for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel til zone 01.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Da der er stor omgælsesrisiko ved at skulle acceptere kundens rejse på et periodekort uden de korrekte zoner, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet noterer sig, at klageren efter kontrolafgiftens udstedelse købte det korrekte pendlerkort, og ankenævnet går derfor ud fra, at klageren i muligt omfang har fået refunderet det tidligere korts ubenyttede datoer.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskaberne pålægge kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

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 1.000 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg var på vej hjem fra arbejde i Høje Taastrup og sad i 5C bussen omkring Tingvej da jeg fik en afgift da jeg viste mit pendlerkort. Det kom som et chok for mig, da jeg havde regnet med at jeg ville være dækket af zonerne fra mit hjem og til og fra mit arbejde.

Jeg kan forstå at hvis jeg ikke er i den rigtige zone kan jeg få en afgift. Men min klage bygger på at jeg ikke finder det rimeligt og forventeligt at jeg kan få en bøde ud fra den betragtning at da jeg købte mit pendlerkort i deres Movia App, indtastede jeg hvor jeg skulle fra og til (Amagerbrogade 268 til Høje Taastrup) regnede derfor med at være dækket ind ud fra min indtastning og de foreslag den kom med. Det første forslag kan jeg se er at den foreslår 6 zoner, og jeg skulle rigtigt have 7 fandt jeg ud af. Det vidste jeg så ikke på det tidspunkt, da jeg i god tro regnede med at den ville foreslå det der gør at jeg ville være dækket af hele rejsen.

Jeg manglede åbenbart zone 1. Hvilket er det der ikke giver nogen mening for mig, da jeg tænker hvordan skal jeg komme ud til Høje Taastrup fra mit hjem, når jeg ikke skal igennem zone 1 og Hovedbanegården og tage toget derfra. Jeg fandt først ud af jeg ikke havde zone 1 da jeg fik afgiften og det overraskede mig meget da jeg som nævnt havde berettiget forventet og troet at når man bruger deres løsning ville man selvfølgelig være dækket ind på hele rejsen, ellers ville det ikke give mening. Dvs. at zone 1 ville være med. Jeg stode så at sige på at ville være dækket.

Jeg ringede efterfølgende til dem og de sagde at appen højst sandsynligt kørte på en "billigste løsning", hvilket vil sige at det som fremgår som forslag nr. 1 (og også forslag 2) var valgt ud fra det billigste forslag, mens det var forslag 3 jeg rigtigt skulle have valgt og som dækkede hele min rejse.

Jeg finder det ikke rimeligt, at jeg skal helt hen og vælge forslag 3 og ikke forslag nummer 1 som de selv foreslår jeg skal købe. Jeg føler mig i korte ord vildledt og mener ikke det er berettiget. Jeg sagde også dette til kontrolløren og hun sagde hun forstod mig fuldt ud og at det ikke gav nogen mening, men at jeg skulle sende en klage til Movia da hun ikke kunne gøre noget.

Det er så det jeg har gjort og fået svar tilbage fra Movia at det er mit eget ansvar og appen bare er vejlede.

Jeg finder der derimod som nævnt ikke rimeligt at man bliver vildledt på den måde at man får foreslag til zoner der ikke dækker ens rejse. Hvad skal man så bruge disse forslag til.”

Indklagede anfører følgende:

”Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal man være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, der fungerer som dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel. Det er ifølge selvbetjeningsprincippet passagerens eget ansvar at have en gyldig billet og at kunne fremvise denne på kontrollørens forlangende.

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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er 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 den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes misforståelser eller forglemmelser. Vi bemærker, 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 der ikke skal købes billet ved påstigning.

Ved kontrollen i linje 5C den 12.10.2022 kan klager ikke fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og der bliver derfor udstedt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejskort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Movias kommentarer og afgørelse

Movia har undersøgt sagen DOT app system.

Ordreinformation Billetinformation

Billetinformation

BILLETTYPE: Pendlerkort	STARTZONE: IKKE OPLYST
STAMKORTNUMMER: 3575428	SLUTZONE: IKKE OPLYST
BILLETNUMMER: 923521776V1	ANTAL GYLDIGE ZONER: 6
VARENUMMER: 540	GYLDIGE ZONER: 1002, 1003, 1032, 1043, 1054, 1066
BILLETSTATUS: refunderet	SØGNING FRA: Amagerbrogade 268, 2300 København S, Københavns Kommune
BILLET GYLDIG FRA: 03 Okt 2022 - 00:15:36	SØGNING TIL: Høje Taastrup St. (56)
BILLET GYLDIG TIL: 02 Nov 2022 - 04:00:12	SØGEMETODE START: Søgning på adresse: Amagerbrogade 268, 2300 København S, Københavns Kommune
PRIS: 1020,00 kr.	SØGEMETODE SLUT: Søgning på stop: 0
PASSAGERTYPE: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	03 Okt 2022 - 00:15:24
Gennemført	Ordre modtaget	03 Okt 2022 - 00:15:36
Gennemført	Betaling gennemført	03 Okt 2022 - 00:15:37

Klageren har haft følgende zoner **1002,1003, 1032, 1043, 1054, 1066.**

Klageren befandt sig i zone 1001 den pågældende dag. Da klageren manglede 1001, udstedte kontrolløren en kontrolafgift.

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor klagers 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.

Da klageren mødte vores kontrollør den pågældende dag i bussen, fremviste klageren en billet, der ikke havde det tilstrækkelige antal zoner til rejsen. Når man køber et pendlerkort, skal man sikre sig, at man har korrekt pendlerkort til hele rejsen.

Hvis man ikke har zoner nok på sin billet, kan man komme til at rejse i zoner, man ikke har betalt for, og man rejser derfor uden gyldig billet.

Når man søger på en rejse i en billet-app ved bestilling af pendlerkort, vil man få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B. Her er det vigtigt, at man vælger det pendlerkort, som er gyldigt i de zoner, som man rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende - man skal selv være opmærksom på, at man kun rejser i de zoner, man har billet til.

Skal man rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skal man købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på sit pendlerkort.

Pendlerkort mangler zone 001.

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	771306
Zone	001
Linje	5C
Køretøjs nummer	1622
Stop nummer	3011
Stop	Sønderport
Tur ID	0
Påstigning	12-10-2022 17:30:06
Udstedt dato/tid	12-10-2022 17:35:35

Klager er steget på bussen uden at have sikret sig en gyldig billet.

Det er Movias opfattelse, at klager ikke har gjort det fornødne for sikre sig gyldig rejsehjemmel og at der derfor i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der fritager klager fra at skulle betale en kontrolafgift på 1.000 DKK.”

Til dette har klageren svaret:

”Jeg har nu læst dokumenterne igennem og Movias svar. Jeg må sige at jeg fastholder fra min side mit krav. Jeg finder det urimeligt at Movia vildleder en på den måde, når man i god tro køber pendlerkort i appen og må regne med at man får det antal zoner man skal bruge på sin rejse. Det er ikke rimeligt, at der skal være én zone som man undgår, når den er grobund for ens rejse fra Amagerbrogade 268 til Høje Taastrup. Jeg skal igennem zone 1, da det er Hovedbanegården ligger og togene jeg skal med for at komme derhen. Derfor giver det ikke nogen mening at jeg ikke fik det som forsalg og køber billet i den tro at jeg er dækket på rejsen. Hvad er ellers meningen med, at man indtaster fra og til og køber et pendlerkort, når man ikke er dækket. Jeg fastholder derfor mit krav og finder det meget vildledende.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand