AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0029
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 2840 Holte
Indklagede: **CVR-nummer:**	Movia 29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen købte mobilbillet ombord på bussen, fordi han først ved påstigning opdagede, at han endnu ikke havde modtaget sit fornyede Ungdomskort Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Gry Midttun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 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.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn benytter normalt Ungdomskort med automatisk fornyelse, som betales med klagerens betalingskort. I december 2022 var hendes betalingskort imidlertid blevet spærret, og der kunne derfor ikke trækkes betaling for en ny periode på Ungdomskortet.

DSB, som er udsteder af Ungdomskort, sendte følgende SMS til det oplyste mobiltelefonnummer:

Ifølge klageren opdaterede hun betalingskortoplysningerne den 30. december 2022, men hun bestilte ikke et nyt Ungdomskort, som det fremgik af SMS'en, at hun skulle, idet hun fejlagtigt troede, at bestillingen ville ske automatisk, når hun opdaterede kortoplysningerne, og hun sagde derfor til sønnen, at Ungdomkortet ville være klart til brug 4 dage senere.

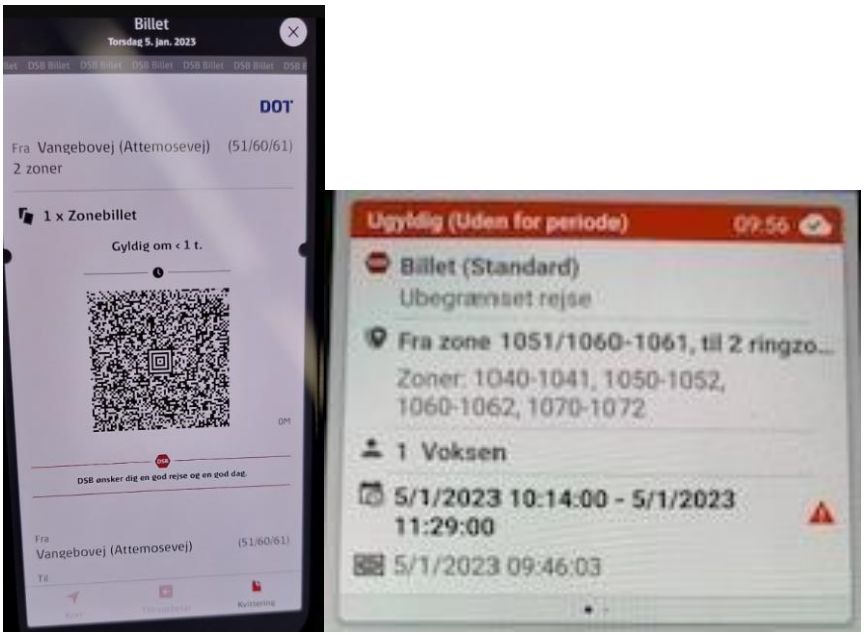
Da sønnen den 5. januar 2023 skulle rejse med Movias buslinje 195 for at komme i skole, steg han på bussen ved stoppestedet Holte st., hvorfra bussen afgik kl. 09:38:06. Syv stop senere ankom den kl. 09:44:36 til stoppestedet Attemosevej, hvor kontrollører steg ombord på bussen.

Fra bussens GPS-log:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	50308	Holte St.	09:38	09:38:00	09:38:00	09:37:06	09:38:06	09:38:19	Realtid	6256	1	6	60
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	6278	Holte Midtpunkt	09:38	09:38:49	09:39:04	09:39:19	09:39:39	09:39:44	Realtid	6256	1	99	20
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4945	Rudersdal Rådhus	09:39	09:40:28	09:40:29	09:40:29	09:40:34	09:40:40	Realtid	6256	1	94	5
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4946	Søvej	09:40	09:41:02	09:41:03	09:41:12	09:41:12	09:41:13	Realtid	6256	1	72	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4947	Solvej	09:41	09:42:11	09:42:12	09:42:24	09:42:24	09:42:26	Realtid	6256	1	84	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4948	Søllerød Kro	09:42	09:42:47	09:42:50	09:43:05	09:43:15	09:43:19	Realtid	6256	1	75	10
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4949	Prins Frederiks Allé	09:43	09:43:29	09:43:29	09:43:55	09:43:55	09:43:56	Realtid	6256	1	55	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4950	Attemosevej	09:44	09:44:01	09:44:36	09:44:36	09:44:41	09:44:46	Realtid	6256	1	41	5
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4951	Vangebovej	09:44	09:45:12	09:45:18	09:45:29	09:46:22	09:46:23	Realtid	6256	1	142	53

Kl. 09:46:03 købte klagerens søn en mobilbillet i DSB-appen. Billetten blev købt fra det næste stoppested, Vangebovej og endvidere til en senere busafgang, hvorfor billetten først var gyldig fra kl. 10:14 og indtil kl. 11:29.

Kopi af sønnens billet:



Ved den efterfølgende kontrol blev klagerens søn kl. 09:50:15 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have købt og modtaget sin mobilbillet efter påstigning.

Samme dag anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at det ikke fremgik tydeligt, at kortet var "på pause" hele perioden, og at de ikke havde haft intention om at snyde, da der havde været tilmeldt et gyldigt betalingskort.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 17. januar 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte:

> ” Hvis man ikke kan fremvise et gyldigt ungdomskort, skal man købe en billet på anden vis. Xx har ved kontrollen fremvist en mobilbillet, som han har købt efter påstigning, og den var derfor ikke gyldig.”

Klageren anmodede igen Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

> ” I forholder jer ikke til, at der står på jeres hjemmeside, at der skal gå 4 dage inden ens app virker, hvis man bestiller et nyt ungdomskort.
>
> Det var den information, jeg havde givet videre til xx, da det var mig, der skulle oprette mit nye betalingskort. Det er ikke korrekt og direkte vildledende og hele grunden til at min søn kom i den situation, at han ikke havde et gyldigt ungdomskort. Det kunne han have checket i god tid inden hans rejse, det er jeg enig i, men det gjorde han ikke, da han gik ud fra, det var fixet.”

Movia fastholdt dog fortsat kontrolafgiften med henvisning til, at man selv bærer ansvaret for at kunne forevise en gyldig billet, og henviste klageren til at kontakte DSB for at få yderligere oplysninger om Ungdomskort.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de fremlagte logs i sagen, lægger ankenævnet til grund, at bussen kørte fra stoppestedet, hvor klagerens søn steg på, kl. 09:38:06, at kontrollører steg ombord kl. 09:44:36, og at klagerens søn herefter kl. 09:46:03 købte en mobilbillet, som var gyldig fra kl. 10:14.

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende. Endvidere skal mobilbilletter i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Da klagerens søn ved kontrollen i bussen foreviste en mobilbillet, som for det første endnu ikke var gyldig, og som for det andet først blev købt ombord på bussen ca. 8 minutter efter, at han steg ombord, finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren fejlagtigt havde den opfattelse, at Ungdomskortet automatisk ville være fornyet og gyldigt 4 dage efter, at hun opdaterede betalingskortoplysningerne, og at sønnen derfor troede, at Ungdomskortet var gyldigt, da han steg på bussen. Ankenævnet bemærker i denne forbindelse, at sønnen selv bar ansvaret for at kontrollere, at Ungdomskortet var blevet korrekt fornyet og downloadet til hans mobiltelefon, *inden* han steg på bussen.

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 oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens søn skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende 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. 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min søns ungdomskort skulle fornyes da mit kreditkort var blevet spærret. Da jeg sætter nyt kreditkort ind, står der at der vil gå 4 dage før man har det. Min søn tager i skole efter de 4 dage, men opdager for sent at kortet ikke kommer frem. Han stiger på bussen, da han skal nå i skole og køber en online billet efter påstigning. Det viser sig efterfølgende, at man ikke kan starte sit ungdomskort før den igangværende periode er udløbet - i dette tilfælde tom 20 januar. Det fremgår ikke klart."

Indklagede anfører følgende:

" På baggrund af bussens GPS, tidspunktet for køb af billet samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften
En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik.

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens eget ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

De gældende fælles landsdækkende rejseregler:

> ***2.2. Kundetyper***
> *Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.*
>
> ***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, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*
>
> ***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.*
> *Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt.*
>
> ***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.*

En kunde skal dermed have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende. Kan en gyldig billet derfor ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift.

Ved køb af en af mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er bestilt korrekt og modtaget på telefonen før påstigning. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en billet ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning, men kan bestilles efter sin egen og/eller kontrollørernes påstigning.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 195 ved stoppestedet Attemosevej den 05. januar 2023. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager, som i forvejen befinder sig i bussen, en mobilbillet der både er købt efter egen påstigning samt efter kontrollørernes påstigning. Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Mobilbillet

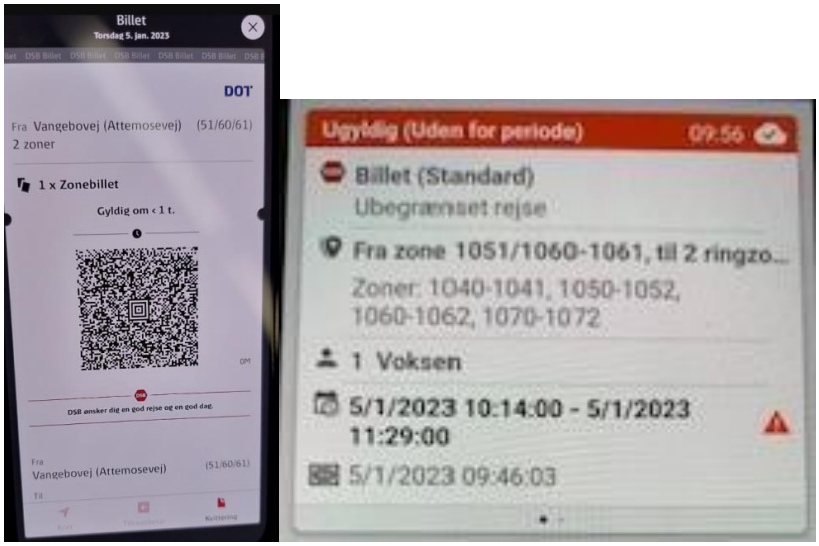
Ifølge klager stiger Xx på bussen ved Holte Station:

Hvor steg du på bussen?: Holte station
Hvor steg du af bussen?: Nærum hovedgade

Bussen forlader Holte St. kl. 09:38:06. Stoppestedet Attemosevej, hvor kontrollørerne stiger på bussen, er syvende stoppested efter Holte St. Xx har dermed befundet sig i bussen i seks minutter uden gyldig billet:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	50308	Holte St.	09:38	09:38:00	09:38:00	09:37:06	09:38:06	09:38:19	Realtid	6256	1	6	60
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	6278	Holte Midtpunkt	09:38	09:38:49	09:39:04	09:39:19	09:39:39	09:39:44	Realtid	6256	1	99	20
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4945	Rudersdal Rådhus	09:39	09:40:28	09:40:29	09:40:29	09:40:34	09:40:40	Realtid	6256	1	94	5
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4946	Søvej	09:40	09:41:02	09:41:03	09:41:12	09:41:12	09:41:13	Realtid	6256	1	72	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4947	Solvej	09:41	09:42:11	09:42:12	09:42:24	09:42:24	09:42:26	Realtid	6256	1	84	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4948	Søllerød Kro	09:42	09:42:47	09:42:50	09:43:05	09:43:15	09:43:19	Realtid	6256	1	75	10
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4949	Prins Frederiks Allé	09:43	09:43:29	09:43:29	09:43:55	09:43:55	09:43:56	Realtid	6256	1	55	0
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4950	Attemosevej	09:44	09:44:01	09:44:36	09:44:36	09:44:41	09:44:46	Realtid	6256	1	41	5
195	26	Holte St.	Vedbæk St.	4951	Vangebovej	09:44	09:45:12	09:45:18	09:45:29	09:46:22	09:46:23	Realtid	6256	1	142	53

Vi kan se, at Xx køber sin billet i DSB's app kl. 09:46:03 fra stoppestedet Vangebovej:



Xx køber en billet til næste afgang kl. 10:14:00. Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler omhandlende køb af mobilbilletter, at billetten skal være modtaget inden påstigningen. En kontrolafgift kan ikke undgås ved at købe en mobilbillet rejsen er påbegyndt.

Kontrolafgiften er udstedt kl. 09:50:15 og har taget 1 minut og 23 sekunder at udstede:

Udstedt dato/tid	05-01-2023 09:50:15
Tidsforbrug	1m 23s

Kontrolsituationen er dermed påbegyndt umiddelbart før kl. 09:48:52.

Eftersom mobilbilletten er købt efter kontrollørernes påstigning men før kontrolsituationen, må vi gå ud fra, at Xx allerede i forvejen er opmærksom på det manglende Ungdomskort.

<u>Ungdomskort</u>
Klager indsender denne SMS fra DSB Ungdomskort:

Vi har undersøgt sagen nærmere hos DSB Ungdomskort, som oplyser:

> *"Xx havde desværre ikke et gyldigt Ungdomskort den 5. 01 2023.*
>
> *Han havde bestilt et Ungdomskort fra den 23. 12 -22 til den 21.01 -23. Desværre kunne vi ikke reservere betalingen da det blev forsøgt. Kortet blev derfor annulleret.*
>
> *Der blev sendt denne SMS den 19. 12 kl.104.42*
>
> *Kort ID 12570452 ikke produceret, betalingskort afvist. Kunden skal bestille nyt UK. Info givet.*
>
> *Kunden bestiller desværre ikke noget kort – og han har heller ikke kontaktet os vedrørende kortordren.*
>
> *Han modtager ført et kort igen med startdato den 22.01 2023."*

Afgørelse og kommentarer
Vores kontrollører tager hensyn til forskellige omstændigheder i forbindelse med kontrollen i bussen. Det kan for eksempel være hensynet til bagage, barnevogne, bemærkninger fra chaufføren osv.

I det konkrete tilfælde vurderer kontrollørerne ikke, at klager har taget de nødvendige skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og udsteder en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Ved en sagsbehandling er vi kommet til samme konklusion. Vi finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der gør, at Xx ikke kan vise gyldig billet:

- Billetten, som ikke er gyldig før kl. 10:14, bestilles efter kontrollørernes påstigning - syv stop efter xx er steget på bussen
- xx har ikke rådført sig med chaufføren ved sin påstigning
- DSB afviser at xx har et gyldigt Ungdomskort den pågældende dag
- DSB afviser at der ligger en bestilling på et Ungdomskort gyldigt den pågældende dag
- Den annullerede bestilling skyldes klagers egne forhold iflg. DSB

Movia finder på baggrund af ovenstående ikke grundlag for, at der ikke skal betales en kontrolafgift."

Hertil har klageren bemærket:

" Jeg synes ikke Movia forholder sig til at systemet udelukker een fra at genoprette ungdomskortet i den pågældende periode. Der står intet sted, jeg har kunne finde på hjemmesiden, at kortet først gælder fra den nye periode."

Hertil har indklagede bemærket:

" Movia har ingen kommentarer til klagers bemærkninger og henviser i stedet til gældende lovgivning og bestemmelser mht. Ungdomskort.

Vi anbefaler, at klager henvender sig til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen med sine konkrete spørgsmål om hjemmesiden www.ungdomskort.dk samt klage over betingelserne for brugen og bestillingen af Ungdomskort.

Xx må anses for at være klar over det manglende Ungdomskort allerede fra rejsens start og afgiften omhandler da også en mobilbillet købt efter påstigning.

Klager skriver i sin indsigelse til Ankenævnet:

"Han (xx) *stiger på bussen, da han skal nå i skole og køber en online billet efter påstigning"*.

En mobilbillet skal være modtaget på telefonen før påstigning jf. de gældende rejseregler.

Bussen forlader Holte St. kl. 09:38:06, Hvor Mathias stiger på bussen, og Mathias køber sin billet kl. 09:46:03."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnsformand