

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0049
Klageren:	XX 2450 København SV
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde sin datter på armen og købte en sms-billet, inden han gik ind i bussen, da han tidligere på dagen ikke havde kunnet få sit Rejsekort til at virke. Han foreviste en gyldig billet til kontrolløren, der steg på senere Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle han den 12. januar 2023 med buslinje 7A fra Hovedbanegården efter at have hentet sin datter, som han hende på armen, mens han købte en mobilbillet så hurtigt, som han kunne, inden han steg om bord på bussen.

Det fremgår af bussens GPS, at den forlod stoppestedet kl. 15:29:14.

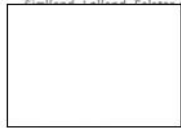
Ved det efterfølgende stoppested, Polititorvet, steg kontrollører ombord og begyndte at kontrollere billetter. Dette har de logget skete kl. 15:30:40. Bussen forlod Polititorvet kl. 15:30:54.

Bussens GPS:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
7A	258	Rødovrehallen	Ny Ellebjerg St.	1152	Hovedbanegården, Frihedsstøtten	15:21	15:25:25	15:25:46	15:25:57	15:26:14	15:26:21	Realtid	3081	1	314	17
7A	258	Rødovrehallen	Ny Ellebjerg St.	10843	Hovedbanegården, Tivoli	15:23	15:27:17	15:28:22	15:28:31	15:29:14	15:29:18	Realtid	3081	1	374	43
7A	258	Rødovrehallen	Ny Ellebjerg St.	1295	Polititorvet	15:26	15:30:27	15:30:44	15:30:37	15:30:54	15:31:02	Realtid	3081	1	294	17
7A	258	Rødovrehallen	Ny Ellebjerg St.	1300	Tivoli Hotel	15:30	15:32:48	15:33:02	15:33:17	15:33:30	15:33:41	Realtid	3081	1	210	13

Da kontrollørerne ved kontrol af klageren billet kunne se, at billetten var bestilt kl. 15:30:54, udstedte de en kontrolafgift, der tog 1 minut og 23 sekunder at udstede, og var færdig kl. 15:34:28. Kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at klageren befandt sig i bussen, da kontrollørerne steg om bord.

Log fra billetkøbet:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
12. januar 2023, 15:30:54	Billet bestilt	←	1 2 voksen
12. januar 2023, 15:30:54	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
12. januar 2023, 15:31:05	Validerings SMS modtaget	→	
12. januar 2023, 15:31:08	Leverer billet	→	Gyldig fra 15:30 12.jan.2023 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-PR2) Udløber 16:45 12.jan.2023  16:45-V-222 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000
12. januar 2023, 15:31:08	Billet venter	←	JA
12. januar 2023, 15:31:20	Billet modtaget	→	
12. januar 2023, 15:31:20	Betaling færdig	→	

Klageren anmodede samme dag, den 12. januar 2023, Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi han havde købt billet, da han tidligere på dagen ikke kunne få sit Rejsekort til at virke, og ved næste stoppested, Polititorvet, modtog han en afgift, selv om han kunne vise en billet.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 20. marts 2023 med denne begrundelse:

“Vi har undersøgt din bestilling af mobilbillet i forbindelse med den rejse, hvor du mødte vores kontrollør. Bussen har forladt Hovedbanegården kl. 15:29:14, og du har først fået leveret din billet kl. 15:31:08.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Det er ikke nok at have bestilt sin

billet; den skal også være modtaget, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 4.2.2. skal mobilbilletter være modtaget på mobiltelefonen, inden passageren stiger ombord på transportmidlet. Det har i den relation ikke betydning, om billetten på tidspunktet for en efterfølgende kontrol måtte kunne fremvises på telefonen. Bussen forlod stoppestedet kl. 15:29:14, hvor klageren steg ombord, og han modtog billetten på sin telefon kl. 15:31:20 efter at have påbegyndt bestillingen kl. 15:30:54.

Klageren havde derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig billet ved den efterfølgende kontrol, selv om han kunne forevise billetten til kontrollørerne, fordi han ikke havde modtaget billetten, inden han steg ombord, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og da der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde, fastholdes denne.

Movia har under ankenævns sagen fremlagt bussens GPS og koordinater på anmodning fra klageren, der har gjort gældende, at hvis han skal betale en kontrolafgift, må Movia skulle refundere hans købte billet.

Hertil bemærker ankenævnet, at det følger af lov om trafikkselskaber, at trafikkselskaberne kan pålægge kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Der er ikke i loven eller forarbejderne anført, at passageren i et sådant tilfælde skal have refunderet eventuelle billetudgifter, og ankenævnet har tidligere udtalt, at der ikke er grundlag herfor. Ankenævnet finder, at der ikke i klagerens sag er omstændigheder, der gør, at han skal have refunderet billetten, der i øvrigt som Movia anfører, var gyldig i 5 kvarter.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 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 rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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:

” Til ankenævn; jeg har valgt at sende denne sag videre til jer, idet jeg klager over denne afgift 801420 da den er udstedt meget urimeligt, idet jeg havde købt en sms billet inden jeg stod på bussen på hovedbanegården så hurtigt jeg kunne imens jeg stod med min lille datter på armen som jeg lige havde hentet fra børnehaven og 1-2 min minutter efter, ved næste stoppested politi torvet modtager jeg denne afgift. Jeg købte sms billetten på tidspunktet hvor jeg gik ind i bussen og da jeg tidligere samme dag ikke kunne få mit rejsekort til at virke. Jeg klager på baggrund af det juridiske rimeligheds princip og anser deres begrundelse alt for urimelig til at pålægge afgiften på 1000kr. Jeg bruger dagligt rejsekort og sms betaling og gør alt for at undgå sådanne hændelser, på trods af at Movias systemer kan fejle. Derudover oplyser/begrunder de fastholdelsen at at bussen er kørt fra hovedbanegården kl. 15:29:14, og jeg har først fået leveret billet kl. 15:31:08, dette ønsker jeg naturligvis dokumenteret registreret med dato og er derudover skeptisk, da Movias tidsintervaller og systemer ikke er fejlfrie. Hvordan kan man give en afgift til en person der har en valid billet i bussen, hvorefter kontrollør stiger på og kan give personen en afgift. Det er for mig simpelthen urimeligt. Sender derfor denne til ankenævnet med ønske om at tage sagen videre på baggrund af et urimelighedsprincip.

Movia må i den forbindelse sende bussens gps lokation og tidspunkt således vi kan sikre at det passer før en sådan påstand kan accepteres. Derefter hvis dette er tilfældet og undertegnede skal betale gebyret, skal Movia refundere en købt billet, da det ellers ikke giver mening.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af bussens GPS-oplysninger sammenholdt med billetens bestillingstidspunkt samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, finder Movia at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder kontrolafgiften

Baggrund for kontrolafgiften

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik. En kunde skal have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende. Kan en gyldig billet ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift. 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 ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

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

De landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

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.

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.

Denne grundregel, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning, 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 mobilbillet ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning, men kan købes efter billetkontrollen er påbegyndt.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 7A ved stoppestedet Polititorvet kl. 15:30:40 den 12.01.2023 og påbegynder en billetkontrol. Klager stiger ikke på bussen med kontrollørerne.

I den følgende kontrolsituation fremviser klager en mobilbillet købt efter kontrollørernes påstigning.

Da klager således ikke kan fremvise en gyldig billet udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen noteret, at klager i forvejen er i bussen:

Bemærkning	Han Var I bussen.
-------------------	-------------------

Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse og klager gør gældende:

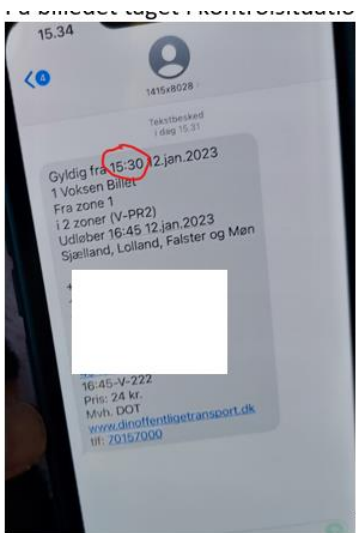
"Jeg klager over denne afgift idet den er udstedt meget urimeligt, idet jeg havde købt en sms billet inden jeg stod på bussen på hovedbanegården så hurtigt jeg kunne imens jeg stod med

min lille datter på armen som jeg lige havde hentet fra børnehave og 1,5-3 minutter efter, ved næste stoppested politorvet modtager jeg denne afgift.”

Vi kan se, at bussen forlader Hovedbanegården (ved Tivoli) kl. 15:29:14:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
7A	258	Rødovrehallen Ny Ellebjerg St.	1152	Hovedbanegården, Frihedsstøtten		15:21	15:25:25	15:25:46	15:25:57	15:26:14	15:26:21	Realtid	3081	1	314	17
7A	258	Rødovrehallen Ny Ellebjerg St.	10843	Hovedbanegården, Tivoli		15:23	15:27:17	15:28:22	15:28:31	15:29:14	15:29:18	Realtid	3081	1	374	43
7A	258	Rødovrehallen Ny Ellebjerg St.	1299	Politorvet		15:26	15:30:27	15:30:44	15:30:37	15:30:54	15:31:02	Realtid	3081	1	294	17
7A	258	Rødovrehallen Ny Ellebjerg St.	1300	Tivoli Hotel		15:30	15:32:48	15:33:02	15:33:17	15:33:30	15:33:41	Realtid	3081	1	210	13

På billedet taget i kontrolsituationen ses det, at billetten er gyldig fra kl. 15:30:



Vi kan se, at klager bestiller sin billet kl. 15:30:54, bekræfter den kl. 15:31:08 og modtager den kl. 15:31:20:

[udeladt da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen].

Dette er efter bussen har forladt stoppestedet Hovedbanegården, hvor klager oplyser at være steget på bussen, samt efter kontrollørernes påstigning ved Politorvet.

Vi kan derfor ikke genkende klagers påstand om at købe sin billet inden han stiger på bussen.

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 den pågældende situation stiger klager på bussen uden en gyldig billet og befinder sig i bussen ved billetkontrollørernes påstigning. I den efterfølgende billetkontrol 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 klager først bestiller sin billet næsten to minutter efter bussen har forladt stoppestedet Hovedbanegården og efter kontrollørerne er steget på bussen. Movia finder ikke grundlag for, at der ikke skal betales en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved