

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0064
- Klageren:** XX
2750 Ballerup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det skyldtes en langsommelighed i billetsystemets internetforbindelse, at kontrolløren ikke kunne se den på sit udstyr ved kontrollen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 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:

Klageren rejste den 2. februar 2023 med buslinje 40E fra stoppestedet Helsingørmotorvejen.

Stoppestedsoversigt:

Rute	Zone	Stoppesteder
Bollelosevej Skodsborgvej	60	Skodsborg St. Hegnsvej Nærum Vænge Nærum St.
Helsingørmotorvejen Lundtoftegårdsvej Rævehøjvej Lundtoftegårdsvej	51	Lundtofteparken DTU, Rævehøjvej Rævehøjvej, DTU DTU, Akademivej
Lyngby St. Bagsværdvej Bindeledet Ring 4 Lautrupparken	41	Lyngby St. Aldershvilevej Bagsværd St., Bindeledet Sortemosevej
Lautrupvang Malmparken Hold-an Vej	42	Lautrupbjerg Lautruphøj Ballerup, Borupvang Malmparken St. Hedegårdscentret
	43	
	54	
Helgeshøj Allé Gregersensvej Høje Taastrup St.	66	Hveen Boulevard Teknologisk Institut Høje Taastrup St.

Ifølge klageren købte han en mobilbillet, allerede inden han stod af toget for at tage bussen videre, men da han ombord på bussen blev bedt om at vise sin mobilbillet til kontrolløren, kom billetten ikke frem på kontrollørens udstyr. Efter nogle få sekunder kom billetten dog frem og viste, at klageren havde købt den, inden busrejsen var påbegyndt, men kontrolløren havde allerede besluttet sig for at udstede en kontrolafgift.

Movia har derimod gjort gældende, at de kan se i de elektroniske logs for mobilbilletter, at klageren bestilte en billet kl. 15:21:21, men ordren blev ikke gennemført:

● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Feb 2023 - 15:22:02
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Feb 2023 - 15:21:22

Bussen forlod stoppestedet Helsingørmotorvejen kl. 15:21:23 ifølge GPS.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet Helsingørmotorvejen kl. 15:21:32. Movia har oplyst, at det kan skyldes, at kontrollørerne glemte at logge tiden ved påstigning, at de har talt med en passager under påstigningen eller typisk, når en chauffør standser bussen lige efter at have forladt stoppestedet for at tage kontrollørerne med.

Klageren bestilte en ny mobilbillet kl. 15:22:01 og gennemførte betalingen kl. 15:22:27, hvor billetten er gyldig og sendes til kundens telefon:

Status	Navn	Passenger	Pris
● bestilt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 02 Feb 2023 - 15:21:21	ORDRE PRIS: 0,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: 1081876816	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
REEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 1081876816	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 0,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: 012007902	EFTERNAVN: IKKE OPLYST
TELEFONNUMMER: [REDACTED]	FØDELS DATO: IKKE OPLYST
E-MAIL: IKKE OPLYST	MODEL: iPhone 11
FORNAVN: IKKE OPLYST	OS VERSION: iOS 15.6.1
	APP VERSION: 4.8.0

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	STARTZONE: 1041/1051
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	SLUTZONE: IKKE OPLYST
BILLETNUMMER: 1081876816V1	ANTAL GYLDIGE ZONER: 12
VARENUMMER: 30	GYLDIGE ZONER: 1030, 1031, 1040, 1041, 1042, 1050, 1051, 1052, 1053, 1060, 1061, 1062
BILLETSTATUS: bestilt	SØGNING FRA: Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
BILLET GYLDIG FRA: 02 Feb 2023 - 15:21:21	SØGNING TIL: Tempovej (Ballerup Boulevard) (42)
BILLET GYLDIG TIL: 02 Feb 2023 - 16:36:21	SØGEMETODE START: Min lokation: (0): Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE SLUT: Min lokation: (0): Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
PASSAGERTYPE: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	02 Feb 2023 - 15:21:21

Billetter tilknyttet ordren

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

Orderinformation

KØBSDATO: 02 Feb 2023 - 15:22:27	ORDRE PRIS: 24,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: 1121919300	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
REEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 1121919300	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 24,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: 	EFTERNAVN: IKKE OPLYST
E-MAIL: IKKE OPLYST	FØDSELS DATO: IKKE OPLYST
FORNAVN: IKKE OPLYST	MODEL: iPhone 11
	OS VERSION: iOS 15.6.1
	APP VERSION: 4.8.0

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	STARTZONE: 1041/1051
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	SLUTZONE: IKKE OPLYST
BILLETNUMMMER: 1121919300V1	ANTAL GYLDIGE ZONER: 12
VARENUMMER: 30	GYLDIGE ZONER: 1030, 1031, 1040, 1041, 1042, 1050, 1051, 1052, 1053, 1060, 1061, 1062
BILLETSTATUS: Udløbet	SØGNING FRA: Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
BILLET GYLDIG FRA: 02 Feb 2023 - 15:22:27	SØGNING TIL: Tempovej (Ballerup Boulevard) (42)
BILLET GYLDIG TIL: 02 Feb 2023 - 16:37:27	SØGEMETODE START: Min lokation: (0): Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE SLUT: Min lokation: (0): Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej) (41/51)
PASSAGERTYPE: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	02 Feb 2023 - 15:22:01
● Gennemført	Betaling gennemført	02 Feb 2023 - 15:22:27

Klageren blev pålagt en kontrolafgift kl. 15:26:02, der tog 3 minutter og 2 sekunder at udstede. Kontrolløren noterede, at klageren var steget på bussen ved samme stop som kontrollørerne, at kontrolløren havde spurgt chaufføren, der ikke havde givet klageren lov til at købe billetten om bord, samt at klageren havde købt billetten efter at have sat sig på et sæde.

Klageren anmodede samme dag, den 2. februar 2023, Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte, at han købt en mobilbillet inden påstigning, der dog ikke kunne vises på kontrollørens udstyr i første omgang grundet et udfald i internetforbindelsen. Klageren vedhæftede kopi af en mobilbillet med gyldighed fra kl. 15:22:27.

Movia fastholdt kontrolafgiften, da klageren havde modtaget mobilbilletten på telefonen kl. 15:22:27 efter bussens afgang fra stoppestedet kl. 15:21:23.

Klageren skrev derpå, at tidsangivelserne ikke var korrekte, da bussen ikke havde forladt stoppestedet med det samme, og at kontrollørerne havde været om bord på bussen i i hvert fald 5 minutter, inden klageren steg om bord.

Movia svarede, at deres tider var baseret på bussens GPS-tider og data fra mobilbilletsystemet.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Såedes som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klagerens bestilling af den første mobilbillet kl. 15:21:22 blev gennemført med betaling og efterfølgende modtagelse på klagerens telefon.

Derimod viser loggen fra mobilbilletsystemet, at klageren først modtog en billet kl. 15:22:27, på samme tidspunkt som betalingen blev foretaget, og at denne billet først var bestilt kl. 15:22:01.

Bussen var kørte fra stoppestedet næsten 1 minut inden tidspunktet for klagerens modtagelse af billetten, og klageren havde ikke en gyldig billet inden påstigning.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, som klageren gør gældende, at kontrollørerne havde befundet sig 5 minutter i bussen, inden klageren steg om bord, og dette er desuden uden betydning for bedømmelsen af, om klageren overholdt kravet om, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen, inden passageren stiger ombord.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

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:

" I am writing to formally express my disappointment and frustration regarding a recent incident involving an inspection ticket fee. I had purchased my ticket through the electronic ticketing system when I disembarked from the train, however, due to a momentary glitch in the internet connection, the ticket did not display on the inspector's device at the time of the inspection. A mere dozen seconds later, the ticket became available and showed that I had indeed purchased a valid ticket for my journey. However, the inspector still believed that I had evaded my fare and issued me with a fee. I find this situation to be completely unacceptable and unfair.

I understand the importance of ensuring that all passengers have valid tickets, however, in this instance, the inspector did not take the time to thoroughly verify the information available on their device before making a decision. This has resulted in me being unfairly penalized and I strongly believe that this fee should be revoked. I would appreciate your prompt attention to this matter and hope that you will take appropriate action to rectify the situation. I am happy to provide any additional information or documentation that may be necessary to support my case.

Also, the leave time of the bus is incorrect because the bus didn't leave right away. Before I boarded the bus, the ticket checker had already been there for at least five minutes. Why would I have gotten off the bus if I had known that tickets were being checked? It is unnecessary and makes no sense.

I have an issue with the bus departure and ticket purchase times. The bus did not leave at exactly 15:21:23, as the inspector noticed my valid ticket was already present on the bus. There seems to be an inconsistency in either the timing of the ticket or the scheduled departure."

Indklagede anfører følgende:

" Based on the joint national travel regulations, data provided from the bus, data regarding mobile tickets and the inspector's observation made during inspection Movia maintains the inspection fee. We enclose previous correspondence and attachments.

Background

A valid ticket is a customer's documentation of the right to be transported in public transport. According to the principle of self-service it is the passenger's own responsibility to have a valid ticket and to be able to present it at the inspector's request.

Tickets via app or SMS, including mobile commuter cards, must be received on the telephone before boarding. Tickets purchased after one's own and the inspectors' boarding will therefore not be considered valid. A customer who does not show a valid ticket upon the ticket inspectors must pay a control fee according to the joint national travel regulations.

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding.

2.4.2. Concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.

The obligation to pay a control fee is therefore not subject to the condition that the passenger has deliberately attempted to evade payment. A customer must have a valid ticket from the start of the journey and be able to show it on request. Therefore, if a valid ticket cannot be presented at the request of an inspector, an inspection fee must be paid.

When purchasing a mobile ticket, it is the customer's own responsibility that the ticket is booked correctly and received on the telephone before embarkation. This basic rule is a prerequisite for the self-service system applicable to journeys by public transport.

It is an area with clear and obvious possibilities to circumvent the rules concerning passengers' obligation to be in possession of a valid travel ticket from the beginning of the journey if it is accepted that mobile tickets can be booked and received after either one's own or the ticket inspector's embarkation.

Inspection fee

The ticket inspectors enter the bus at bus stop Helsingørmotorvejen. The bus arrives at 15:20:49 and departs at 15:21:23. The tickets inspectors embarks last and logs their time of entry at 15:21:32:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.		Obs. køretøj
1	Skodsborg St. (51751)	● ●	15:07	15:07	15:02:05	15:07:27	±0	6405
2	Hegnsvej (4897)	● ●	15:10	15:10	15:10:05	15:10:05	±0	6405
3	Nærum Vænge (4899)	● ●	15:11	15:11	15:11:10	15:11:21	±0	6405
4	Nærum St. (48915)	● ●	15:13	15:13	15:13:43	15:13:43	-1	6405
5	Lundtofteparken (6014)	● ●	15:17	15:17	15:15:40	15:17:02	±0	6405
6	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	15:19	15:19	15:18:29	15:19:13	±0	6405
7	Helsingørmotorvejen (10273)	● ●	15:22	15:22	15:20:49	15:21:23	+1	6405
9	Via (53652)	● ●	15:25	15:25	15:28:55	15:28:55	-4	6405
10	Lyngby St. (53650)	● ●	15:26	15:26	15:30:41	15:31:09	-5	6405

Stop	Helsingørmotorvejen
Påstigning	02-02-2023 15:21:32

The ticket inspectors observe complainant getting on the bus at the same bus stop as them and observes him finding a seat:

Bemærkning	Ch har ikke givet lov at købe billetten inde i bussen, stod på med os , køber den efter han satte sig ned,
-------------------	--

At the subsequent ticket inspection, complainant present a mobile ticket purchased both after his own and the ticket inspectors got on the bus.

A mobile ticket must be received on the telephone before boarding. This rule ensures that there are no areas of conflict regarding the circumstances under which one may stay on the bus without a ticket or whether a ticket is purchased solely because of a ticket inspector boarding the bus.

The bus departs at 15:21:23 and complainant did not order nor receive his ticket before boarding the bus.

Our ticket inspectors consider various circumstances during ticket inspection. For example, luggage, strollers, comments from the driver, etc.

In this specific incident, the inspectors do not consider that complainant has taken the necessary steps to be in possession of a valid travel document and issue a ticket inspection in accordance with the applicable travel regulations.

When an inspection fee is issued, we have no reason to believe that this is anything but a regrettable mistake. Movia, however, has no way of assessing whether the missing ticket is due to a mistake, attempt at deliberate cheating, an oversight etc. A fare evasion ticket is therefore not conditional on whether a customer deliberately tried to evade payment or whether it is an error or misunderstanding but only if a valid ticket is presented during inspection. If you begin your travel without having received your valid ticket, you risk the possibility of an inspection fee."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand