

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0097

Klageren: XX på vegne af datteren YY
2620 Albertslund

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren havde en klar aftale med chaufføren om at måtte stige om bord, da hun var i færd med at modtage billetten. Hendes to medrejsende kan bevidne dette

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.

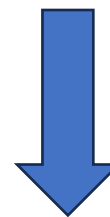
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter skulle med to veninder rejse med buslinje 123 fra stoppestedet Albertslundvej den 3. februar 2023. Der befandt sig allerede kontrollører om bord på bussen, som var steget på bussen fem stoppesteder tidligere, ved Nordre Ringvej.

Stoppestedsoversigt:

Kørselsretning:

Rute	Zone	Stoppesteder
Banegårdspladsen Hovedvejen	43	Glostrup St.
		Skolevej
		Nordre Ringvej
		Sportsvej
Roskildevej	54	Herstedøstervej
		Roholmsvej
		Rønne Alle
		Albertslundvej
Taastrup Hovedgade	66	Herstedlund Skole
		Vridsløsevej
		Store Vejleå
		Klovtoftekrydset
Taastrup St. Vesterparken	66	Taastrup St.
		Fredensvej
Høje Taastrup Vej	66	Gasværksvej, Vesterparken
		Espens Vænge
Bornholms Allé Høje Taastrup St. Hallands Boulevard Roskildevej	66	Kuldysen
		City 2
		Høje Taastrup St.
		Høje Taastrup Rådhus
Hovedgaden	66	Gregersensvej
		Hakkemosevej
		Høje Taastrup Gade
		Baldersbuen
Hedehusene St. Hovedgaden	66	Topager
		Storager
		Hedehusene Skole
		Kallerupvej
Hedehusene St. Hovedgaden	66	Hedehusene St.



Det fremgår af loggen fra bussens GPS, at den ankom til stoppestedet Albertslundvej kl. 20:41:30 og forlod det igen kl. 20:41:44.

Det fremgår videre af loggen fra klagerens datters DOT-app, at hun bestilte en mobilbillet i DOT-appen kl. 21:41:42 og gennemførte betalingen af billetten kl. 21:41:50. Billetten blev åbnet/downloadet kl. 21:41:56.

Ifølge Movia observerede kontrolløren, at klagerens datter steg ombord på bussen og satte sig ned, og da kontrolløren kom hen til hende, begyndte hun at bestille en mobilbillet.

Af den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren herefter udstedte, ses det, at kontrolafgiften tog 5 minutter og 50 sekunder at udstede, og at datteren gjorde gældende, at hun havde fået lov af chaufføren til at stige om bord, hvilket kontrolløren forhørte sig om hos chaufføren, der dog ikke kunne bekræfte dette.

Den 5. februar 2023 anmodede klageren Movia om at annullere datterens kontrolafgift og gjorde gældende, at datteren var ved at uploade billetten, da bussen ankom til stoppestedet. Chaufføren sagde, at datteren kunne gå ind i bussen, selv om billetten endnu ikke var klar. Billetten blev klar, da datteren var trådt 4-5 skridt ind i bussen, men på trods af aftalen med chaufføren, blev datteren pålagt en kontrolafgift.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 8. februar 2023 med den begrundelse, at chaufføren ikke kunne bekræfte at have givet lov til, at klageren steg om bord uden billet samt kontrollørens note i forbindelse med kontrollen.

Klageren skrev derpå, at der var indgået en bindende aftale mellem datteren og chaufføren, som ville kunne bevidnes i retten af de to vidner.

Movia var ikke enig i, at der skulle være indgået en aftale med chaufføren om, at datteren kunne købe billet om bord, idet chaufføren ikke var blevet spurgt om noget ved datterens påstigning.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor Movia har oplyst, at der nu er blevet spærret for datterens mulighed for at købe billetter i DOT-appen, fordi der ud af en bestilling af 52 mobilbilletter kun er blevet gennemført 13 egentlige billetkøb, hvilket kan tale for begrundet mistanke om eller forsøg på misbrug af billetsystemet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst ved de fremlagte logs, lægger ankenævnet til grund, at kontrollørerne steg ombord på buslinje 123 ved stoppestedet Nordre Ringvej kl. 20:32:43 og altså befandt sig ombord på bussen, da den ankom til stoppestedet Albertslundvej kl. 20:41:30, hvor klagerens datter steg ombord.

Klagerens datter begyndte at købe en mobilbillet kl. 20:41:42, og bussen forlod stoppestedet kl. 20:41:44.

Hun gennemførte betalingen af billetten kl. 20:41:50. Herefter havde hun ikke modtaget mobilbilletten inden påstigning, således som de Fælles landsdækkende rejseregler kræver for, at passageren har gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften til datteren blev dermed pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Hvis klageren vil have de to omtalte vidner til at udtale sig i sagen, vil det kræve anlæggelse af en sag ved domstolene mod Movia. Klageren kan søge yderligere vejledning på www.domstol.dk og i retshjælpen.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” [datteren] fik efter aftale med buschaufføren tilladelse til at gå ind i bussen uagtet hendes billet ikke var fuld registreret på telefonen. Registrering af billet på telefonen var i gang se bilag
Aftalen med buschaufføren bekræftes af [venindernes navne] se bilag med erklæringer. Disse to vidner kan såfremt sagen indbringes for retten vidne under strafansvar.
Det gøres gældende der er tale om en aftale med chaufføren der er bindende aftaleretligt for Movia. Det er accepteret at indstigning i bussen kunne ske med færdigregistrering af billet i bussen uagtet de ellers gældende regler. Aftalen er bindende.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af 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 derfor 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.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med den kollektive 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 kan købes efter påstigning.

De 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. 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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Pligten til at betale kontrolafgift er dermed ikke betinget af, hvorvidt passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er derimod et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at en passager skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at man som kunde ikke skal have gennemført betalingen af sin billet før påstigning.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne befinder sig på linje 123, da klagers datter stiger på bussen. De observerer klager stige på bussen. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager en mobilbillet købt efter påstigning og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen noteret:

Fulde navn adresse mors og fars fulde navn Kunden stiger på stopsted herstedlund og sætter sig ned og da jeg kommer hen til kunden køber hun en mobilbillet og hun siger at hun har fået lov til at købe den i bussen af chaufføren men chaufføren siger at han ikke har givet hende lov.

Chaufføren er blevet forespurgt i kontrolsituationen og afviser, at have givet tilladelse til at klagers datter kan købe sin billet efter påstigning. Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler, der præciserer, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen før påstigning.





























Afgørelse og kommentarer

Jf. klager stiger Manar på ved stoppestedet Alberslundvej

Hvor steg du på bussen?: Alberslundvej/Roskildevej

Kontrollørerne har noteret Herstedlund, men da det har taget over fem minutter at udstede afgiften har de noteret det efterfølgende stoppested i stedet.

Manar stiger på ved Alberslundvej. Bussen forlader stoppestedet kl. 20:41:44:

Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj
Glostrup St. (2261)	 	20:30	20:30	20:25:00	20:30:05	±0
Skolevej (61)	 	20:31	20:31	20:32:08	20:32:08	-1
Nordre Ringvej (62)	 	20:32	20:32	20:32:28	20:33:03	-1
Sportsvej (4148)	 	20:33	20:33	20:34:34	20:34:44	-2
Herstedøstervej (4149)	 	20:34	20:34	20:35:47	20:35:55	-2
Roholmsvej (4150)	 	20:36	20:36	20:37:35	20:37:50	-2
Rønne Alle (4151)	 	20:37	20:37	20:38:30	20:38:53	-2
Albertslundvej (4152)	 	20:38	20:38	20:41:30	20:41:44	-4
Herstedlund Skole (4153)	 	20:38	20:38	20:42:27	20:42:27	-4
Vridsløsevej (4154)	 	20:39	20:39	20:43:05	20:43:21	-4
Store Vejleå (4156)	 	20:41	20:41	20:44:14	20:44:14	-3
Klovtoftekrydset (7810)	 	20:43	20:43	20:46:08	20:46:16	-3
Taastrup Nykirke (7811)	 	20:43	20:43	20:46:55	20:47:15	-4
Taastrup St. (4159)	 	20:45	20:45	20:48:36	20:49:35	-5

Klager skriver:

”Forholdet er nærmere, at hun da bussen kom, var ved at uploade sin DOT billet.”

Vi kan se, at [klagerens datter] bestiller sin billet kl. 20:41:42 og gennemfører købet kl. 20:41:50, hvilket er efter bussen har forladt stoppestedet. Vi kan derfor afvise, at billetten er ved at blive hentet på telefonen da bussen ankommer til stoppestedet.

Ordre- og billetdetaljer

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

Ordreinformation

Billettinformation

Billet information

BILLETTYPE:

Zonebillet

PASSAGERTYPE:

Voksen

STAMKORTNUMMER:

IKKE OPLYST

STARTZONE:

1043/1054

BILLETNUMMER:

1702805647V1

SLUTZONE:

IKKE OPLYST

VARENUMMER:

30

ANTAL GYLDIGE ZONER:

12

BILLETSTATUS:

Udløbet

GYLDIGE ZONER:

1031, 1032, 1033, 1042, 1043, 1044,
1053, 1054, 1055, 1064, 1065, 1066

BILLET GYLDIG FRA:

03 Feb 2023 - 20:41:50

SØGNING FRA:

IKKE OPLYST

BILLET GYLDIG TIL:

03 Feb 2023 - 21:56:50

SØGNING TIL:

IKKE OPLYST





PRIS:

24,00 kr.

SØGEMETODE:

Min lokation: (0): null

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
 Gennemført	Ordre modtaget	03 Feb 2023 - 20:41:42
 Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	03 Feb 2023 - 20:41:50
 Gennemført	Betaling gennemført	03 Feb 2023 - 20:41:50
 Gennemført	Billet åbnet	03 Feb 2023 - 20:41:56

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 som kunde at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.

Billetten skal være modtaget inden påstigning, da det ellers vil være muligt at afbryde sin bestilling efter at have passeret chaufføren.

Trafikselskaberne kan ved begrundet mistanke om misbrug, eller forsøg på misbrug, spærre et mobilnummer for køb af mobilbilletter via DOT Billetter app.

Vi kan se på købshistorikken på det benyttede telefonnummer, at ud af 52 billetbestillinger er der kun gennemført 13. Det er uforholdsmæssigt højt og telefonnummeret er blevet spærret for yderligere køb af DSB.

● Gennemført	Oprettet intern note	Blokering fastholdes. DSB Fraud
● Gennemført	Kundeblokering tilføjet	Bruger blokeret pga. misbrug af DOT app jf. forbehold i handelsbetingelser. Må ikke genåbnes. DSB Fraud

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
● Gennemført	Oprettet intern note	Blokering fastholdes. DSB Fraud		Kundeservice	09 Aug 2023 - 09:28:04
● Gennemført	Kundeblokering tilføjet	Bruger blokeret pga. misbrug af DOT app jf. forbehold i handelsbetingelser. Må ikke genåbnes. DSB Fraud		Kundeservice	16 Feb 2023 - 14:12:00
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Feb 2023 - 12:39:31
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	09 Feb 2023 - 13:08:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Feb 2023 - 11:02:17
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	04 Feb 2023 - 01:47:42
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Feb 2023 - 20:41:43
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	30 Jan 2023 - 16:15:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Jan 2023 - 17:07:35
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	24 Jan 2023 - 20:46:13
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	24 Jan 2023 - 18:06:09
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	24 Jan 2023 - 17:55:59
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	24 Jan 2023 - 08:53:30
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Jan 2023 - 14:45:28
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Jan 2023 - 08:14:48
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Jan 2023 - 08:05:30
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Jan 2023 - 07:54:42
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	04 Jan 2023 - 16:09:06
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Dec 2022 - 22:48:34
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Dec 2022 - 22:41:19
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Dec 2022 - 22:10:34
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Dec 2022 - 20:06:05
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Dec 2022 - 19:59:18
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Dec 2022 - 12:39:50
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Dec 2022 - 12:09:25
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Dec 2022 - 12:03:13
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Dec 2022 - 16:46:41
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Dec 2022 - 10:20:35
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Dec 2022 - 10:20:35
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Dec 2022 - 10:20:17

● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Dec 2022 - 10:20:17
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Dec 2022 - 17:58:07
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Dec 2022 - 17:32:51
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Dec 2022 - 15:22:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Dec 2022 - 15:07:43
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	18 Dec 2022 - 19:49:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	18 Dec 2022 - 19:49:39
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	18 Dec 2022 - 19:28:23
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	14 Dec 2022 - 07:37:54
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Dec 2022 - 14:59:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Dec 2022 - 14:59:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Dec 2022 - 14:59:24
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Dec 2022 - 14:59:00
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	09 Dec 2022 - 20:41:07
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Dec 2022 - 16:38:38
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Dec 2022 - 16:24:59
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Dec 2022 - 14:01:11
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Dec 2022 - 16:01:17
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Dec 2022 - 15:24:14
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Dec 2022 - 19:45:18
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	29 Nov 2022 - 15:01:13
● Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	24 Nov 2022 - 14:45:36

I den pågældende situation stiger [klagerens datter] på bussen uden gyldig billet. I den efterfølgende billetkontrol vurderer kontrollørerne ikke, at [klagerens datter] 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 [klagerens datter] ikke har sin billet parat ved påstigning og dermed kan fritages for at betale en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand