

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0167
Klageren:	XX 2200 København N
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun kom løbende til bussen og godkendte mobilbilletkøbet i MobilePay-appen, idet hun steg på bussen 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-

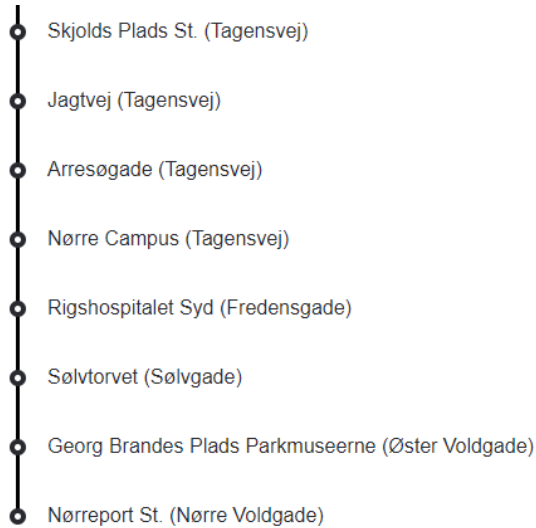
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

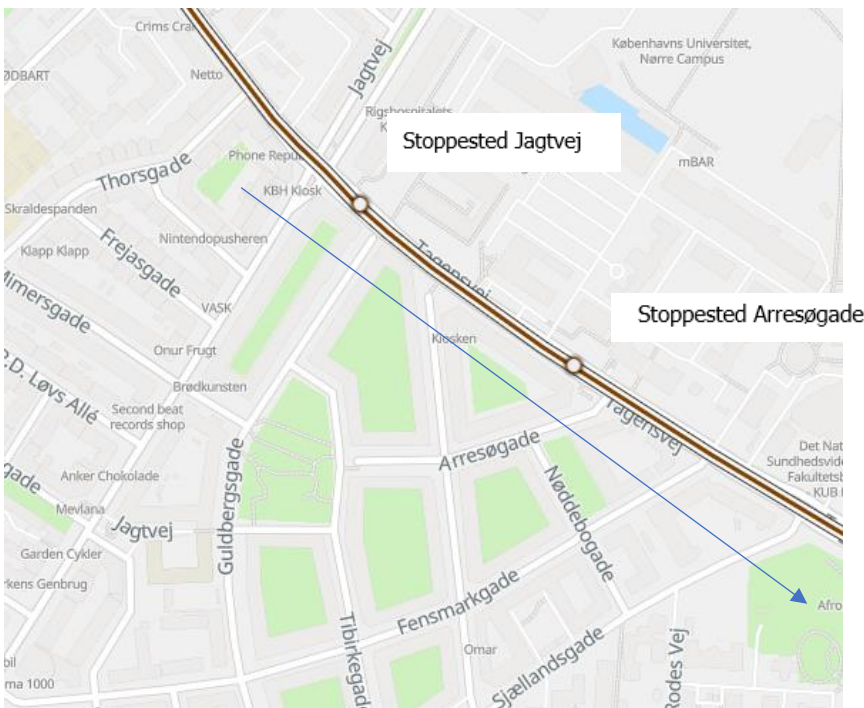
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 14. april 2023 skulle rejse med Movias buslinje 6A i retning mod Nørreport st., kom hun ifølge eget udsagn løbende til bussen og samtidig med, at hun steg ombord, godkendte hun købet af en DOT-mobilbillet i MobilePay-appen.

Stoppestedoversigt buslinje 6A:



Retning:



Ved stoppestedet Tagensvej/Arresøgade steg kontrollører på bussen, og ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have købt sin mobilbillet efter påstigning. Kontrolløren anførte i en note på den elektroniske kontrolafgift, at klageren var steget på bussen ved stoppestedet Jagtvej:

Linje	6A
Køretøjs nummer	3053
Stop nummer	0000
Stop	Aresøgde
Tur ID	0
Påstigning	14-04-2023 09:55:41
Udstedt dato/tid	14-04-2023 09:58:27
Stået af	14-04-2023 10:00:22
Passager tal	14
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Mors navn besvaret kunden steg på Jagtvej.

Efter kontrollen anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at hun var steget på bussen ved stoppestedet Arresøgade:

”
Buslinje: 6A
Hvor steg du på bussen?: Arresøgade
Hvor steg du af bussen?: Nørreport st
 ...”

Og videre anførte hun følgende:

”Jeg skulle løbe op til min bus og nåede den lige. Idet jeg stiger ind i bussen, får jeg trykket godkendt på mobilepay. Der går nogle sekunder før den bliver godkendt og jeg bliver videre-stillet til DOT appen. Efter cirka 1 min kommer en kontrollør op, og skal tjekke min billet, og han kan se i sit system, at den er købt efter jeg er steget på bussen. Jeg har bare været utrolig uheldig, og havde ingen intension om, at køre ulovligt. Jeg tror at ventetiden mellem godkendelsen på Mobilepay, og jeg fik billetten har betydet, at den har registreret det efter bus-sen forlod min stopsted.”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 11. maj 2023 og begrundede:

”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.”

Den foreviste mobilbillet:



Køreplan for buslinje 6A fra stoppestedet Arresøgade:

Buddinge St. - Nørreport St. ↔ Skift retning

Arresøgade (Tagensvej) Nørreport St. (Nørre Voldgade)

Køreplan Kort

20	21	22	23	24	25	26	27
FREDAG, 20. OKTOBER							
07	01	05	09	13	17	21	24 27 31 35 39 43 47 51
08	03	06	10	13	17	21	25 29 33 37 41 44 48 52
09	00	05	10	14	18	23	28 33 38 43 48 53 58
10-12	03	08	13	18	23	28	33 38 43 48 53 58
13	03	08	13	18	23	28	33 38 43 48 52 56

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Allerede på baggrund af klagerens oplysninger om, at hun godkendte købet i Mobilepay-appen, mens hun steg ombord, lægger ankenævnet til grund, at klageren var steget ombord på bussen, da hun modtog mobilbilletten på sin mobiltelefon.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning, og det er i denne forbindelse uden betydning, om billetten på tidspunktet for en efterfølgende kontrol kan fremvises på telefonen.

Klageren havde derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvor hun foreviste en mobilbillet, som hun ikke havde modtaget på mobiltelefonen, inden hun steg ombord på bussen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Ankenævnet bemærker, at der på tidspunktet for klagerens rejse var 5-minutters drift på buslinje 6A, og klageren kunne derfor have ventet på den næste bus, når hun ikke kunne nå at modtage mobilbilletten på sin telefon, før hun steg ombord.

Ankenævnet bemærker videre, at kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at klageren var steget ombord ved stoppestedet Tagensvej/Jagtvej. Dette stoppested ligger tættest på klagerens bopæl. Kontrollørerne steg om bord ved det efterfølgende stoppested, nemlig Tagensvej/Arresøgade.

Det bemærkes endvidere, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

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:

”Jeg skulle løbe op til min bus og nåede den lige. Idet jeg stiger ind i bussen, får jeg trykket godkendt på mobilepay. Der går nogle sekunder før den bliver godkendt og jeg bliver viderestillet til DOT appen. Efter cirka 1 min kommer en kontrollør op, og skal tjekke min billet, og han kan se i sit system, at den er købt efter jeg er steget på bussen. Jeg har bare været utrolig uheldig, og havde ingen intension om, at køre ulovligt. Jeg tror at ventetiden mellem godkendelsen på Mobilepay, og jeg fik billetten har betydet, at den har registreret det efter bussen forlod min stopsted.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund tidspunktet for køb af mobilbillet samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, samt Handelsbetingelser for DOT app, 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.

Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel.

En kunde kan sikre sig gyldig rejsehjemmel via:

- Mobilbilletter købt som SMS-billetter, i DOT Billetter app`en eller DSB app`en.
- DOT og DSBs hjemmesider.
- Rejseplanens app og hjemmeside.
- Billetter købt kontant eller med kreditkort på stationer.
- Rejekort.
- Kontant hos chaufføren

Hvis man som kunde har spørgsmål til billetter før sin rejse kan man checke vores hjemmeside, spørge chaufføren ved påstigning, ringe eller skrive til DOT Kundecenter eller Rejekort Kundecenter for personlig assistance.

Gældende rejseregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

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 rejsekortet er korrekt checket ind.

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.

Kontrollørens notat:

"Klageren starter sin rejse fra Jagtvej."

Kunden skriver i sin indsigelse:

" Idet jeg stiger ind i bussen, får jeg trykket godkendt på mobilepay."

Oversigt fra DOT app. Der er mange uafsluttede betalinger. **Se alt markeret med rødt på venstre side:**

Søg efter kunde eller billet	Travel Pass	Eventbilletter	Grænseværdier	Beskeder	Medarbejdere	Planlagte Ændringer	Salgs
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	16 Apr 2023 - 01:57:47	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	14 Apr 2023 - 14:57:52	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	14 Apr 2023 - 09:52:31	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (6 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	11 Apr 2023 - 15:17:59	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (6 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	11 Apr 2023 - 09:23:21	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	05 Apr 2023 - 15:31:04	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	04 Apr 2023 - 19:09:57	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	04 Apr 2023 - 15:26:29	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	03 Apr 2023 - 13:27:19	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	03 Apr 2023 - 09:43:28	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	15 Mar 2023 - 19:38:44	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	15 Mar 2023 - 15:08:31	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	15 Mar 2023 - 13:53:24	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	27 Feb 2023 - 15:09:51	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	16 Feb 2023 - 17:16:21	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	13 Feb 2023 - 19:20:45	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	02 Feb 2023 - 21:27:45	
<input type="radio"/> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (7 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	31 Jan 2023 - 19:43:46	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (7 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	31 Jan 2023 - 16:38:54	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (7 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	17 Jan 2023 - 18:26:30	
<input checked="" type="radio"/> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (7 zoner)	Se detaljer	<input type="radio"/>	Kunden	17 Jan 2023 - 09:23:24	

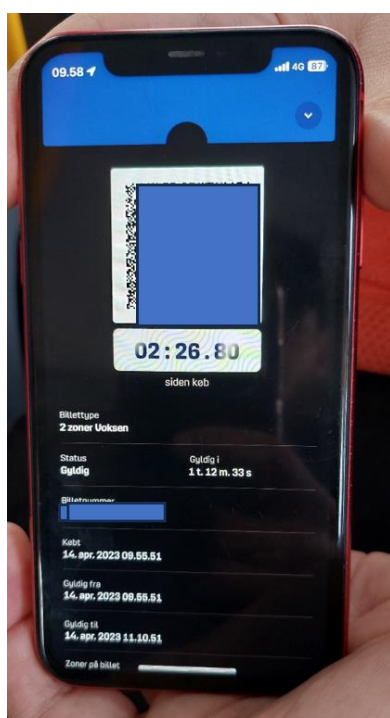
Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Denne regel eksisterer, da det er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at en kunde skal have gyldig billet fra rejsens start, hvis det accepteres, at en mobilbillet kan bestilles og modtages efter påstigning.

Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel.

Kan en kunde ikke vise en gyldig billet på kontrollørens forlangende, vil der blive udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med de fastsatte rejseregler og Lov om Trafiksselskaber §29.

Pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om en kunde bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

Klagers mobilbillet:



Afgørelse og kommentarer

Billetten skal være modtaget på telefonen før påstigning.

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 mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er bestilt korrekt og modtaget på telefonen før påstigning. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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.

Movia lægger kun vægt på, at en kunde er opmærksom og sikre sig, at der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved en billetkontrol og, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen før påstigning.

Movia finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at klageren ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel. Movia finder derfor ikke grundlag for, at der ikke skal betales en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand