

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0112
- Klageren:** XX
4070 Kirke Hyllinge
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der ikke er informeret tilstrækkeligt tydeligt i DOT-appen om, at billetten skal modtages inden påstigning, og at der ikke bør være forskel på, om kunden checker ind oppe i bussen eller køber en mobilbillet oppe i bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er født i 1946 og fik i december 2021 hjælp af sit barnebarn til at oprette en profil i DOT Mobilbilletter-appen. Barnebarnet indtastede både sit eget og klagerens telefonnummer og deres respektive e-mails, hvorfor begges billetkøb fremgår i appens log under klagerens profil.

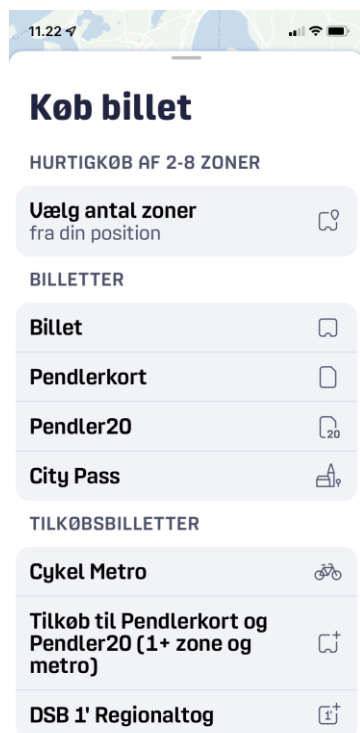
Klageren skulle den 22. marts 2022 rejse med buslinje 5C, hvor hun ventede ved stoppestedet Nørreport st. sammen med tre kontrollører.

Ifølge bussens GPS ankom bussen til stoppestedet kl. 21:18:16, og kontrollørerne loggede deres påstigning kl. 21:18:27. Bussen forlod stoppestedet kl. 21:18:55.

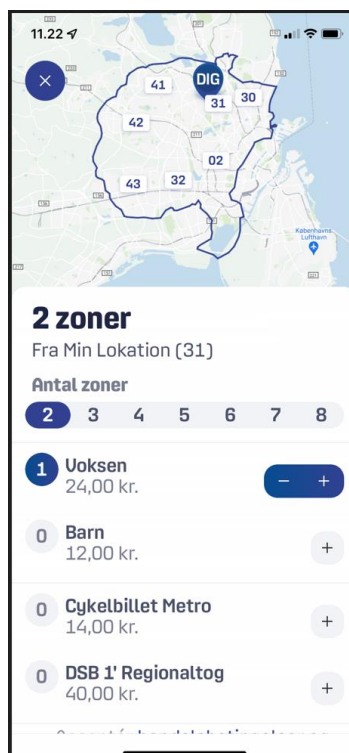
Klageren har oplyst, at hun satte sig i bussen og bestilte en mobilbillet i DOT-appen kl. 21:19:00, idet hun var uvidende om kravet om, at mobilbilletten skal være modtaget på telefonen inden påstigning. Betalingen for klagerens billet blev gennemført kl. 21:19:16, og billetten blev modtaget på hendes telefon kl. 21:19:18.

Eksempel på købsflow i DOT Mobilbillet-app:

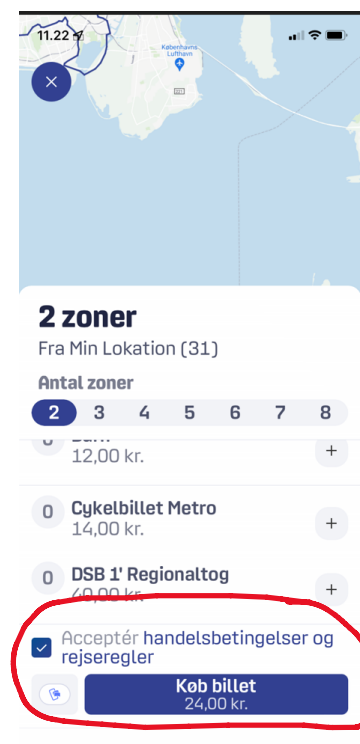
Trin 1



Trin 2



Trin 3



Derpå ledes kunden direkte over i MobilePay for at gennemføre købet:

Trin 4



Da mobilbilletten var modtaget på klagerens telefon efter hendes påstigning og dermed ikke var gyldig i medfør af rejsereglerne, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren noterede på den interne kontrolafgift:

"Hun købte billetten dit [DOT] billet foran os. Hun ville ikke vise billetten igen".

Ifølge klageren blev hendes billet kontrolleret, hvorefter kontrolløren bad om hendes sundhedskort, hvilket hun først ikke ville vise, da hun ikke fandt nogen sammenhæng mellem en gyldig busbillet og et sundhedskort. Først da en anden passager fortalte hende, at nu fik hun en bøde, fordi billetten skulle købes, inden hun steg på bussen, fik hun en forklaring, for kontrolløren oplyste ikke noget.

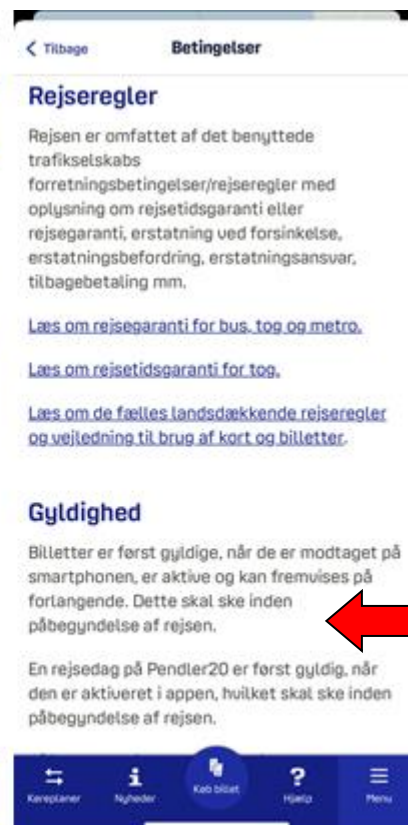
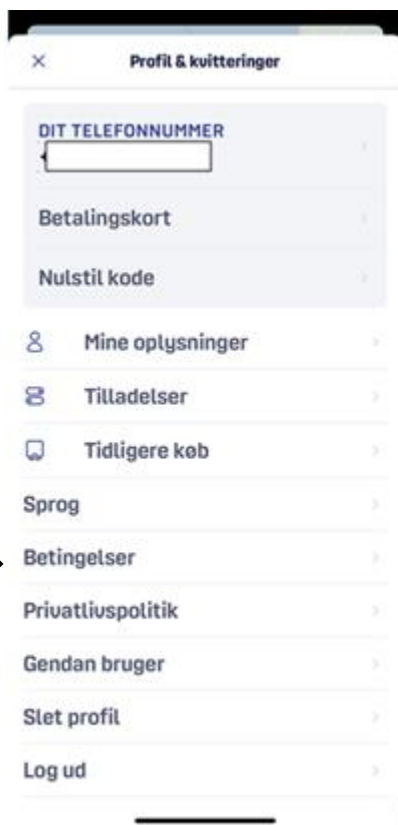
Den 1. april 2022 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at passagerer med Rejsekort kan vente med at få gyldig billet, indtil de checker ind oppe i bussen, og en mobilbillet i en app er blot længere tid om at gå igennem, at hun kunne vise billetten, da kontrolløren anmodede om det, at der i forbindelse med hendes billetkøb ikke blev informeret tilstrækkeligt tydeligt, som anvist af Forbrugerombudsmanden, heller ikke ved skiltning oppe i bussen, om, at billetten skal være modtaget inden påstigning, at hun kun rejser 8-10 gange om året med bus, og hendes barnebarn har hjulpet med at installere appen, samt at kontrollørerne ikke fortalte, hvorfor hun fik en kontrolafgift – det var en medpassager.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 1. juni 2022, fordi mobilbilletten ikke var modtaget inden påstigning, som det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

Ankenævnets sekretariats undersøgelser:

Screenshots af vejen til reglens oplysning i DOT-appen:



Movia har oplyst, at der på klagerens telefonnummer den 3. juli 2020 blev købt to sms-billetter, hvor der i købsflow'et blev oplyst til kunden, at man ikke skulle starte rejsen, før billetten var modtaget: [Fra loggen. Movias overstregning med gult]

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juli 2020, 11:08:43	Billet bestilt	←	2 2
3. juli 2020, 11:08:43	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/sms Start ikke rejsen før du har fået billetten Pris: 24 kr. Mvh. DOT

Tekst: "Dette er ikke en billet.
Besvar JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 2 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser www.dinoffentligetransport.dk/sms
Start ikke rejsen før du har fået billetten
Pris 24 kr.
Mvh DOT "

Videre har Movia oplyst, at der med klagerens profil i DOT-appen siden den 15. december 2021 er købt følgende mobilbilletter:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	20 Jun 2022 - 20:11:41
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	20 Jun 2022 - 15:36:58
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	25 Maj 2022 - 20:00:30
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	25 Maj 2022 - 16:56:12
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	24 Apr 2022 - 22:48:44
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	24 Apr 2022 - 19:21:01
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	24 Apr 2022 - 15:52:30
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (1 zone)	Se detaljer	Kunden	09 Apr 2022 - 10:33:45
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zone)	Se detaljer	Kunden	07 Apr 2022 - 11:57:29
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	22 Mar 2022 - 21:19:00
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	22 Mar 2022 - 16:58:56
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zone)	Se detaljer	Kunden	14 Mar 2022 - 16:35:02
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zone)	Se detaljer	Kunden	14 Mar 2022 - 08:08:20
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	16 Feb 2022 - 20:15:56
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	16 Feb 2022 - 15:54:04
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	04 Feb 2022 - 15:58:42
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	04 Feb 2022 - 11:36:30
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	27 Jan 2022 - 23:55:37
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	27 Jan 2022 - 19:52:47
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	21 Jan 2022 - 20:02:25
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	21 Jan 2022 - 15:23:13
Bevitt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	21 Jan 2022 - 15:21:53
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	11 Jan 2022 - 15:49:26
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	11 Jan 2022 - 11:30:51
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	15 Dec 2021 - 20:50:42
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	15 Dec 2021 - 15:57:44
Bevitt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zone)	Se detaljer	Kunden	15 Dec 2021 - 14:13:27
Gennemført	Kundeninformation opdateret	FirstName,LastName,Email,DateOfBirth,Picture,EmailReceipts		Kunden	15 Dec 2021 - 14:10:26
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	15 Dec 2021 - 14:08:17

Derudover har Movia anført, at klageren og hendes barnebarn er kommet til at dele profil på appen, og Movia kan se, at der på klagerens barnebarns telefonnummer er købt 113 sms-billetter – både børne- og voksenbilletter, men at det ikke har haft betydning for Movias sagsbehandling.

Hertil har klageren svaret,

”Jeg ved ikke hvordan mit barnebarns mobilnummer kommer ind på min konto hos Jer? Jeg kender heller ikke til, hvorvidt der er købt børne eller voksenbilletter på hendes mobil nummer. Da jeg opdaterede min DOT app. Så jeg at mit barnebarns telefonnummer er knyttet til appen 20xxxxxx, ikke mit nummer, som er 21xxxxx. Jeg har ikke brugt DOT billetter siden 20.6.22

Når jeg slår op på TIDLIGERE KØB, på min app, er mit første køb den 15.12.21. De senere køb er alle korrekte. Jeg har ingen pc, men kun en mobil.

Men en skam at den af MOVIA tilsendte oversigt ikke tidligere er tilgået mig. Her kan jeg jo tyde-

ligt se betingelserne, hvorimod der på min App under tidligere køb ikke er noteret en sådan oplysning. Her skal jeg først vælge BETINGELSER, for at få samme information ikke specielt fremhævet, men mellem alle andre oplysninger.

Dette mener jeg, som tidligere anført, ikke er tydeligt og uden misforståelse angivet, hvilke betingelser der er til købet, da købet jo er ugyldigt uden denne information!

Når jeg går ind på appens oplysninger om mig, er der anført en fødselsdato, den 17.12.1994.

Min fødselsdato er 15.9.1946, og mit barnebarns fødselsdato er 9.10.2008. Jeg har ikke turdet slette denne oversigt på min mobil, da den jo er min dokumentation for min påstand.

Jeg ønsker ikke oftere at bruge DOT systemet, da det åbenbart er behæftet med fejl, men så længe jeg kan betale med kontanter i bussen er det jo ikke noget problem, og den ekstraudgift til billet betaler jeg gerne for at være sikker på, at jeg opfører mig korrekt.

Hvad mon oplysninger om mit barnebarns buskørsel har betydning for min sag, og hvorfor mon der i denne oversigt er tydeligt markeret med gult, at billetten skal købes før påstigning, når jeg aldrig har set denne oversigt før? Jeg har jo ikke haft nogen intension om at snyde, men var blot ikke oplyst om betingelserne for købet.”

Movia har videre oplyst:

”

- 1) En kunde skal i købsflow'et acceptere handelsbetingelserne (<https://dinoffentligetransport.dk/handelsbetingelser/handelsbetingelser-dot-billetter-app/>). Det fremgår af handelsbetingelserne under gyldighed, at *”Billetter er først gyldige, når de er modtaget på smartphonen, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.”*
- 2) Brugeren vælger selv sin fødselsdato i appen. Appen har ingen forudsætning for at kontrollere, at brugeren vælger rigtigt. Brugeren kan altid ændre dette i appen, hvis der er valgt forkert.

Nedenstående er en kopi af informationen der findes ved stoppestedet, hvor klager er steget på bussen. Det fremgår tydeligt, at billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning. ”

[Movias overstregning med gult]



Trafikinfo

Nørreport St.

Zone 01, stoppested nr. 50461

Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 50461" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på dinoffentligetransport.dk/stoppested eller få besked om ændringer i Rejseplanen app.

Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På dinoffentligetransport.dk finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettype, der passer bedst til din rejse. **Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.**

Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på dinoffentligetransport.dk kan du læse mere.

DOT Kundeservice 70 15 70 00

When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 50461" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on dinoffentligetransport.dk/stoppested. If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. '1 2 v' for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On dinoffentligetransport.dk you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on dinoffentligetransport.dk. Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on dinoffentligetransport.dk under 'Rejsegaranti'.

DOT customer service +45 70 15 70 00

Du betaler almindelig datatæst ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

22.12.21



DOT Din Offentlige Transport

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at den af Movia fremlagte log med klagerens køb af sms-billetter i juli 2020 ikke har nogen relevans for nærværende sag, der omhandler DOT mobilbilletter i app, hvor, der i modsætning til sms-billetter, i købsflow'et ikke gives en direkte meddelelse til kunden om ikke at begynde rejsen, inden billetten er modtaget på telefonen.

Klageren benyttede til sin rejse den 22. marts 2022 en mobilbillet købt i DOT-appen. Først når kunden har accepteret handelsbetingelserne, kan kunden gennemføre billetkøbet. I handelsbetingelserne fremgår det under "Betingelser" - "Handelsbetingelser for DOT-billetter app" - "Rejseregler" - "Gyldighed", som vist ovenfor ved de røde pile på side 4, at mobilbilletten først er gyldig, når den er modtaget på telefonen, og at dette skal ske inden påstigning.

I de Fælles landsdækkende rejseregler, der regulerer passagerers pligter og rettigheder, fremgår det af punkt 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er desuden oplyst på stoppestedsskiltet, at man skal have modtaget billetten på telefonen, inden man stiger på bussen.

Klageren påbegyndte først mobilbilletkøbet efter sin påstigning, hvorfor hendes billet jf. handelsbetingelserne og rejsereglerne ikke var gyldig, heller ikke selv om den efterfølgende kunne vises til kontrolløren.

Det er en af de helt grundlæggende og længe eksisterende regler i den kollektive transport, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen, inden kunden stiger om bord, fordi der ved denne billetform ellers vil være store omgåelsesmuligheder.

Som følge af det anførte og på baggrund af ankenævnets hidtidige faste praksis blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, men ankenævnet anbefaler parterne bag DOT-appen, som Movia er en del af, at det ligesom ved køb af sms-billetter oplyses tydeligt til kunden i købsflow'et, fx ved en pop-up besked, at kunden ikke skal begynde rejsen, før billetten er modtaget på mobilen. Beskeden kan også fremgå af selve billetten, som fx i Midttrafiks billetapp, hvor det både fremgår af købsflow og af selve billetten, at denne ikke er gyldig til Arriva og DSB-tog. Midttrafik har desuden faste speaks i bussen, der orienterer passagererne om, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

Ankenævnet understreger, at Movia skal sikre, at kontrollørerne oplyser kunden om baggrunden for kontrolafgiften, så kunden kan vurdere, om der skal klages over kontrolafgiften.

Spørgsmålet om, hvorvidt DOT-appen er i strid med markedsføringsloven, som klageren gør gældende, henhører under Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med loven.

RETSGRUNDLAG:

I henhold til § 29 i lov om trafikkselskaber nr. 323 af 20.03.2015 kan trafikkselskabet opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr til passagerer, 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 750 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.

”Punkt 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. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af

de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”1. Forbrugerombudsmanden understreger igen og igen ved køb over nettet, hvor vigtigt det er, at man ved køb oplyses om reglerne omkring købet på en så tydelig måde, at forbrugeren ikke er i tvivl om den indgåede aftales betingelser.

Jeg er ikke blevet oplyst på appen DOT hvilke betingelser der er knyttet til biletkøb over nettet.

Har tidl. Betalt med kontanter ved mine få rejser i Kbh., men Pandemien tvang mig til køb via DOT. Jeg vil ikke bruge rejsekort, da jeg rejser så få gange.

Kendte ikke reglen, mon man kan få en bøde for uvidenhed?

Havde billet ved fremvisning, fortalte selv at jeg sad ned, før jeg købte billetten.

Jeg stod ved siden af de 3 kontrollører og ventede på bussen. Sml. deres påstigningstidspunkt med mit købs tidspkt.

2. Ingen har billet ved påstigning ved brug af rejsekort I myldretid sender folk deres kort gennem andre rejssende hen til det blå lys for at blive registreret, da indcheck ikke findes ved indgangen, men længere inde i bussen.

Hvorfor denne forskelsbehandling ved forskellige biletkøbs måder? Er det for at undgå for mange rejsende bruger DOT appen?

3. Det var tydeligt for kontrollørerne at jeg ikke kendte reglen, og jeg havde billet ved fremvisning og altså havde betalt for min rejse, i tilbagemeldingen fra fa. anføres at jeg får bøde for ikke at have billet (?) De burde have oplyst mig om reglen, således at jeg havde mulighed for at leve op til reglen på næste rejse. Som I kan se af min rejdeaktivitet kører jeg sjældent i bus i Kbh.”

Indklagede anfører følgende:

”Vi kan se, at klager har bestilt sin billet i et andet telefonnummer end det oplyste. Klager oplyser at have fået hjælp af sit barnebarn og det kan muligvis være her, der er opstået en fejl. Vi anbefaler klager at kontakte DOT Kundecenter på telefon 70 15 70 00 eller her <https://dinoffentligetransport.dk/find-og-koeb-billet/salgssteder/dot-billetter-app/hjaelp-til-dot-billetter-app/> for at få hjælp til at rette telefonnummeret.

Det er muligt for klager at købe pensionist-enkeltbilletter i for eksempel DSBs app. Der er dog den betingelse, at rejsen skal være på 4 zoner eller derover. Såfremt klager anskaffer sig et rejsekort med typen Pensionist, vil der være en besparelse på 25% på alle ture og yderligere 20% på rejser udenfor myldretiden. Klager kan kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 for mere information.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er udstedt med rette.

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 biletkontrol 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 mobilbilletter er det kundens eget ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

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. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt.

En kunde skal altså 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.

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 bussen ved Nørreport St. kl. 21:18:27 den 22. marts 2022. Ved den efterfølgende billetkontrol kan klager ikke fremvise en gyldig billet og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejse-regler.

Kontrolløren har i kontrolsituationen noteret:

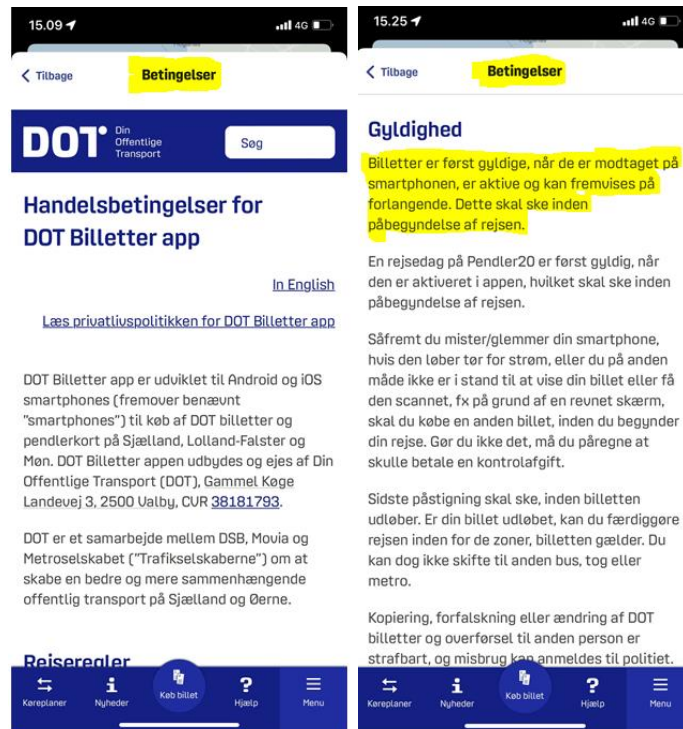
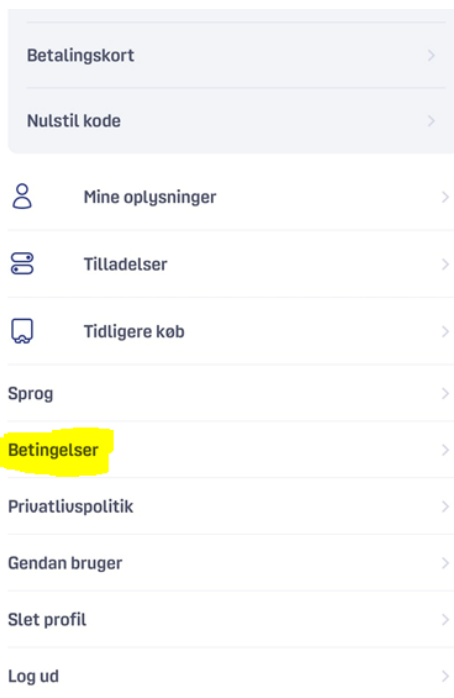
Sygesikringsbevis. Hun købte billetten dit billet foran os. Hun vil ikke vise billetten igen.

Indsigelse og afgørelse

Movia modtager en henvendelse fra ankenævnet hvor klager gør gældende, at

1. *Ikke være blevet gjort opmærksom på betingelserne for brugen af mobilbilletter*

Handelsbetingelserne forefindes i appen under "Betingelser" i menuen. Her fremgår det tydeligt, at billetten skal være modtaget på telefonen inden påbegyndt rejse:



2. Ingen har billet ved påstigning ved brug af rejsekort I myldretid sender folk deres kort gennem andre rejsende hen til det blå lys for at blive registreret, da indcheck ikke findes ved indgangen, men læn-gere inde i bussen. Hvorfor denne forskelsbehandling ved forskellige billetkøbs måder? Er det for at undgå for mange rejsende bruger DOT appen?

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Hvis man ikke følger ovenstående regler rejser man uden gyldig rejsehjemmel og risikerer en kontrolafgift i en billetkontrol. Check ind eller køb af billet efter en kontrollørs påstigning vil ikke blive regnet for værende gyldig.

3. Det var tydeligt for kontrollørerne at jeg ikke kendte reglen, og jeg havde billet ved fremvisning og altså havde betalt for min rejse, i tilbagemeldingen fra fa. anføres at jeg får bøde for ikke at have billet (?) De burde have oplyst mig om reglen, således at jeg havde mulighed for at leve op til reglen på næste rejse. Som I kan se af min rejdeaktivitet kører jeg sjældrnt i bus i Kbh.

Movias kontrollører har udstedt en kontrolafgift i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler, som præciserer, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen inden påstigning. Kontrolløren har noteret, at klager ikke vil vise sin billet **IGEN**. Klager er dermed blevet oplyst i kontrolsituationen, at billetten ikke er gyldig. På kvitteringen, som klager har modtaget i bussen, er overskriften **Kontrolafgift**.

Vi kan derfor ikke genkende, at der skulle have været tvivl om afgiftens udstedelse.

Kontrolløren har i kontrolsituationen vurderet, at Karen ikke har gjort det fornødne for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, hvilket vil sige overholdt sit ansvar, som kunde, til at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og har derfor udstedt en kontrolafgift.

Klager bestiller sin billet kl. 21:19:00 og modtager den kl. 21:19:18. Vi kan se, at bussen forlader Nørreport St. kl. 21:18:55:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	2988	Sundbyvester Plads, Sløjfen	20:51	20:51:00	20:51:00	20:50:42	20:50:51	20:51:18	Realtid	1610	1	-9	9
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	3000	Sundbyvester Plads	20:52	20:51:43	20:52:24	20:51:40	20:52:04	20:52:09	Realtid	1610	1	4	24
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	2754	Smyrnavej	20:53	20:53:47	20:54:02	20:53:45	20:53:55	20:54:01	Realtid	1610	1	55	10
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	663	Tycho Brahes Allé	20:54	20:54:40	20:54:51	20:55:15	20:55:28	20:55:38	Realtid	1610	1	88	13
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	664	Øresundsvej	20:55	20:56:20	20:56:32	20:56:26	20:56:52	20:56:53	Realtid	1610	1	112	26
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	27539	Tingvej	20:56	20:57:44	20:57:59	20:57:50	20:58:01	20:58:08	Realtid	1610	1	121	11
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	27526	Amagerbro St.	20:58	20:59:46	21:00:06	20:59:27	20:59:39	20:59:46	Realtid	1610	1	99	12
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	3001	Sønderport	20:59	21:01:28	21:01:40	21:00:53	21:01:05	21:01:09	Realtid	1610	1	125	12
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	3002	Amagerfælledvej	21:00	21:01:50	21:02:33	21:01:44	21:02:08	21:02:12	Realtid	1610	1	128	24
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	806	Ørestads Boulevard	21:02	21:03:39	21:03:47	21:03:09	21:03:09	21:03:11	Realtid	1610	1	69	0
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	807	Klaksvigsgade	21:03	21:04:04	21:04:13	21:03:48	21:03:48	21:03:49	Realtid	1610	1	48	0
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	30091	Otto Mønstedts Plads	21:06	21:06:05	21:06:16	21:05:15	21:05:15	21:05:17	Realtid	1610	1	-45	0
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	3005	Politortvet	21:07	21:06:08	21:06:30	21:06:21	21:06:31	21:06:32	Realtid	1610	1	-29	10
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	10844	Hovedbanegården, Tivoli	21:09	21:08:52	21:09:49	21:10:10	21:10:56	21:10:57	Realtid	1610	1	116	46
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	47029	Rådhuspladsen St.	21:12	21:13:30	21:13:48	21:13:59	21:14:12	21:14:17	Realtid	1610	1	132	13
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	52836	Teglårdstræde	21:13	21:16:31	21:16:37	21:16:52	21:16:52	21:16:53	Realtid	1610	1	232	0
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	50461	Nørreport St.	21:16	21:18:29	21:19:17	21:18:16	21:18:55	21:19:03	Realtid	1610	1	175	39
5C	492	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	2157	Nørre Farimagsgade	21:17	21:20:42	21:20:55	21:20:39	21:20:54	21:21:01	Realtid	1610	1	234	15

Billetten er bestilt i et andet telefonnummer end det oplyste, men er registreret i klagers navn og e-mailadresse.

Ordre- og billetdetaljer

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

Status	Navn	Passenger	Pris
● betalt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 22 Mar 2022 - 21:19:00
ORDRE PRIS: 24,00 kr.

DOT ORDRENUMMER: 740640145
REFUNDERET BELOB: 0,00 kr.

MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER: 117E046408556919PH
TILBAGEVÆRENDE BELOB: 24,00 kr.

OVERFØRT: Ordre ikke overført
REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: [REDACTED]
FØDSELS DATO: 17 Dec 1994

TELEFONNUMMER: [REDACTED]
MODEL: HUAWEI POT-LX1

E-MAIL: [REDACTED]
OS VERSION: Android 10

FORNAVN: [REDACTED]
APP VERSION: 4.5.1

EFTERNAVN: [REDACTED]

Ordreinformation

Billettinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1001
BILLETNUMMER: 740640145V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 20	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 22 Mar 2022 - 21:19:00	SØGNING FRA: Nørreport St. (Nørre Voldgade) (01)
BILLET GYLDIG TIL: 22 Mar 2022 - 22:34:00	SØGNING TIL: IKKE OPLYST
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE: IKKE OPLYST

Billeshistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	22 Mar 2022 - 21:19:00
● Gennemført	Betaling gennemført	22 Mar 2022 - 21:19:16
● Gennemført	Download af billet bekræftet	22 Mar 2022 - 21:19:18
● Gennemført	Billet åbnet	22 Mar 2022 - 21:19:22

Ordre- og billetdetaljer

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

Ordreinformation Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE ORLYST	STARTZONE: 1001
BILLETNUMMER: 740640145V1	SLUTZONE: IKKE ORLYST
VARENUMMER: 20	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 22 Mar 2022 - 21:19:00	SØGNING FRA: Nørreport St. (Nørre Voldgade) (01)
BILLET GYLDIG TIL: 22 Mar 2022 - 22:34:00	SØGNING TIL: IKKE ORLYST
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE: IKKE ORLYST

Billeshistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	22 Mar 2022 - 21:19:00
Gennemført	Betaling gennemført	22 Mar 2022 - 21:19:16
Gennemført	Download af billet bekræftet	22 Mar 2022 - 21:19:18
Gennemført	Billet åbnet	22 Mar 2022 - 21:19:22

Først og fremmest vil vi fremhæve vores forståelse for, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse, men omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt manglende gyldig rejsehjemmel - i det her tilfælde en billet købt efter egen og kontrollørernes påstigning - skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, manglende kendskab til rejseregler eller andet.

En kontrolafgift er derfor betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Den kollektive trafiks billetsystem bygger grundlæggende på selvbetjening og det er derfor dit eget ansvar som kunde, at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det fordi, der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Der bliver fra kontrollørernes side taget højde for bagage, cykler, barnevogne osv. i forbindelse med en billetkontrol i bussen. Billetkontrollen påbegyndes således ikke før bussen har forladt stoppestedet og en kunde har fået en chance for at checke ind eller købe billet.

En kunde vil for eksempel få den fornødne tid til at sætte sin bagage, stille sin cykel osv. Der bliver også taget hensyn til dårligt gående. Movia finder ikke grundlag for at behandle denne sag anderledes end andre. En kunde der påbegynder sin rejse uden gyldig billet og uden at rådføre sig med chaufføren, må påregne risikoen for en kontrolafgift.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”1. Det ærger mig at man fordrejer oplysninger, for at kunne dække kontrollørernes handlinger ind under reglerne.

Jeg har ikke nægtet at vise min billet IGEN.

Jeg nægtede i første omgang at vise mit sygesikringsbevis. Det var ikke klart for mig, hvad sammenhæng der var mellem en Busbillet og et sygesikringsbevis. Først da en medpassager sagde NU FÅR DU EN BØDE, hvortil jeg i første omgang svarede, NEJ DET GØR JEG IKKE, FOR JEG HAR IKKE GJORT NOGET FORKERT.

Så først fik jeg oplyst at billetten skal købes inden jeg stiger på. Tror faktisk det var den anden pas-sager, der sagde det.

2. Jeg stod og ventede på bussen sammen med de 3 kontrollører. Så det havde været et dårligt tids-punkt at forsøge at undgå at løse billet, som jeg føler man forsøger at antyde.

3. Mit telefonnummer skulle være forkert? Jeg har haft dette nummer i over 15år, og jeg har ikke andre telefoner.

4. Jeg bliver vred over at få bøde for at gøre noget jeg ikke vidste var forkert. Derfor er min Hoved-anklage mod bøden, at information om reglerne er for dårlig.

Jeg har købt en vare, hvortil der er knyttet bestemte konditioner (køb før påstigning). Forbrugerom-budsmanden udtaler at en vare købt på nettet tydeligt skal angive, hvilke betingelser, der er knyttet til købet.

Under "Hvordan kommer jeg igang" er der en rubrik, ofte stillede spørgsmål. Nederst er der 8 mu-ligheder. Nr 6 er Handelsbetingelser. Under Handelsbetingelser står der ganske rigtigt at billetten skal købes før påstigning.

Forbrugerombudsmanden indskærper, at det ikke er tilstrækkeligt, at betingelser beskrives på side 4/til sidst /eller med småt, men at det tydeligt og uden at kunne misforstås klargøres hvilke betingel-ser, der er knyttet til købet.

Jeg har således handlet i god tro, om at jeg opførte mig korrekt, hvilket også fremgår af min beskri-velse.”

Til dette har Movia svaret:

”Som tidligere nævnt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt en mobilbillet købt efter påstigning skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, manglende kendskab til rejseregler eller andet. Det har siden mobilbillettens lancering i 2009 været et krav, at den skal være modtaget på tele-fonen før påstigning. Handelsbetingelserne findes i DOT appens menu.

Hvis klager har ønsker til ændringer af layoutet i appen, henviser vi til at kontakte afdelingen der har med mobilbilletter at gøre på <https://dinoffentligetransport.dk/find-og-koeb-billet/salgssteder/dot-billetter-app/hjaelp-til-dot-billetter-app/> eller kontakte DOT Kundecenter på 70 15 70 00.

Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia uden yderligere kommentarer.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand