

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0369
Klageren:	XX 2820 Gentofte
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at billetten var købt før påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 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 11. oktober 2023 med Movias buslinje 15E fra stoppestedet Rigshospitalet Syd, hvorfra bussen afgik kl. 15:20:56. Cirka 6 minutter senere, kl. 15:26:47, ankom bussen til stoppestedet Haraldsgade, hvor kontrollører stod klar til at stige ombord på bussen. Kontrollørerne har på deres elektroniske kontroludstyr (PDA) logget påstigningstidspunktet til kl. 15:27:25.

Kl. 15:27:47 – efter kontrollørerne var steget ombord – påbegyndte klageren købet af en mobilbillet. Det fremgår endvidere af billeshistorikken for klagerens mobilbilletkøb, at betalingen blev gennemført kl. 15:27:54, hvorefter billetten var gyldig, og kl. 15:28:02 blev billetten downloadet til klagerens mobiltelefon.

I henhold til bussens GPS-log forlod bussen stoppestedet igen kl. 15:28:07.

Ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste han den netop købte mobilbillet, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have købt og modtaget sin mobilbillet efter påstigning.

Den 12. oktober 2023 anmodede klageren Movia om at fratage kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Jeg skrive til jer, da den kontrolafgift jeg har fået tildelt af kontrolløren ikke er bør være tildelt, jeg har en gyldig-bilet, som jeg vedhæfter dokumentation på nedenstående, hvortil jeg får af vide at min bilet først er købt efter påstigning, hvilket ikke passer, da jeg klar er indforstået med jeres regler om at, billetten skal købes før påstigning. Jeg håber i vil være behjælpelig med at fjerne denne kontrolafgift, da jeg ikke mener denne er berettiget under rette grundlag”

Klageren anførte i klageformularen at være steget på bussen ved stoppestedet Rigshospitalet Syd.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 21. november 2023 og begrundede deres afgørelse således:

” Du oplyser, at du er steget på bussen ved Rigshospitalet Syd.

Vi kan ud fra din bestilling se, at du har købt billetten ud fra din lokation.

Ifølge din lokation befandt du dig ved Haraldsgade.

Derfor, tager vi udgangspunkt i, at du befandt dig ved Haraldsgade, da du købte din mobilbillet.

Kontrolløren er steget på bussen ved Haraldsgade kl. 15:27:25, og du har først modtaget din billet kl. 15:27:54.

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.”

Movia har under ankenævnsagen indsendt elektroniske/tekniske logs fra klagerens mobilbilletkøb, fra bussens GPS og fra kontrollørernes PDA. Disse logs fremgår af Movias svar i sagen, som er indsat nedenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af parternes oplysninger og de tekniske logs i sagen lægger ankenævnet til grund, at klageren havde befundet sig ombord på bussen i næsten 7 minutter, da han bestilte og 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 han foreviste en mobilbillet, som han ikke havde modtaget på mobiltelefonen, inden han steg ombord på bussen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Det bemærkes, 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 rejsebegrænsninger 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 skrive til jer, da den kontrolafgift jeg har fået tildelt af kontrolløren ikke er bør være tildelt, jeg har en gyldig-bilet, dogfår af vide at min bilet først er købt efter påstigning, hvilket ikke passer, da jeg klart er indforstået med Movias regler om at, billetten skal købes før påstigning. Movia siger at jeg først har modtaget min bilet 15:27:54. og kontrolløren er steget på bussen ved Haraldsgade 15:27:25, Dette passer ikke da jeg har haft min bilet før de var steget på bussen, dette er under alt kritik og jeg er simpelhen, så uforstående over jeg har fået denne bøde”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren XX’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at han først modtog sin mobilbillet, efter kontrolløren steg på bussen. Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejserregler skal kundens mobilbillet være modtaget, inden vedkommende stiger på bussen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget sin billet, inden man stiger på bussen.

Kontrollørerne indstiller deres tidspunkt for påstigning, når de stiger på. På den måde kan de se, om der er passagerer på bussen, der først modtager deres billet efter dette tidspunkt. Hvis der er det, betragtes disse billetter ikke som værende gyldige, selvom de er betalt.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade helt at købe en.

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.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt ved Haraldsgade kl. 15:27:25. XX er på bussen i forvejen, og da kontrolløren går i gang med at billettere, fremviser XX en mobilbillet, der lige er købt og modtaget. Hans afgift bliver derfor udstedt med årsagen "Mobilbillet købt efter påstigning" kl. 15:34:06.

Stop	Haraldsgade
Tur ID	0
Påstigning	11-10-2023 15:27:25
Udstedt dato/tid	11-10-2023 15:34:06
Stået af	11-10-2023 15:43:48

Vi har forskellige data på XX's billet. Vi kan bl.a. se, at den først er gyldig fra kl. 15:27:54. Selve bestillingen påbegyndes kl. 15:27:47, der også er efter kontrollørens påstigning, og han har lavet sin søgning fra Haraldsgade, hvor kontrolløren steg på.

BILLET GYLDIG FRA:
11 Okt 2023 - 15:27:54

BILLET GYLDIG TIL:
11 Okt 2023 - 16:42:54

PRIS:
24,00 kr.

SØGEMETODE FRA:
Min lokation (55709703, 12561140):
Haraldsgade (Lyngbyvej) (02)

SØGEMETODE TIL:
Stop: Snogegårdsvej (Sognevej) (31)

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2023 - 15:27:47
● Gennemført	Betaling gennemført	11 Okt 2023 - 15:27:54
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	11 Okt 2023 - 15:27:54
● Gennemført	Download af billet bekræftet	11 Okt 2023 - 15:28:02
● Gennemført	Billet åbnet	11 Okt 2023 - 15:28:02

XX har i sin indsigelse selv angivet at være steget på ved Rigshospitalet Syd.

Hvor steg du på bussen?: Rigshospitalet syd

Jf. turoversigten kørte bussen derfra kl. 15:20:56.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Nørreport St. (50460)	● ●	15:14	15:14	15:12:11	15:15:13
2	Rigshospitalet Syd (6023)	● ●	15:18	15:18	15:20:37	15:20:56
3	Nørre Campus (6024)	● ●	15:19	15:19	15:22:52	15:23:06
4	Universitetsparken (6025)	● ●	15:20	15:20	15:23:39	15:23:39
5	Vibenshus Runddel St. (1367)	● ●	15:22	15:22	15:25:47	15:26:02
6	Haraldsgade (1368)	● ●	15:24	15:24	15:26:47	15:28:07
7	Ryparken St. (6660)	● ●	15:26	15:26	15:30:24	15:30:54

Kommentarer og afgørelse

Vi hæfter os ved, at klager først igangsatte sin bestilling af mobilbillet umiddelbart, efter kontrolløren steg på bussen, og at hans søgning er lavet fra Haraldsgade, selvom han i sin indsigelse hævder at være steget på ved Rigshospitalet Syd.

Kontrolløren stiger på kl. 15:27:25, og XX starter først sin bestilling kl. 15:27:47 og har endeligt modtaget sin billet kl. 15:27:54, hvorfra billetten først er gyldig.

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."

Selvom en mobilbillet er modtaget og betalt, er den ikke gyldig, såfremt den er modtaget på bussen. Dette er en vigtig regel fra trafiksekskabernes side for at undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje på en kontrollør.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som modtager sin mobilbillet på bussen, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Uddrag fra klagers indsigelse den 12.10.2023:

"Jeg skrive til jer, da den kontrolafgift jeg har fået tildelt af kontrolløren ikke er bør være tildelt, jeg har en gyldig-bilet, som jeg vedhæfter dokumentation på nedenstående, hvortil jeg får af vide at min billet først er købt efter påstigning, hvilket ikke passer"

Kundens eftersendte billet er den samme som den fremviste i bussen, hvilket vi bl.a. kan se på dens gyldighedstidspunkt. Da billetten er modtaget på bussen, er den derfor ikke gyldig.

Købt

11. okt. 2023 15.27.54

Movias konklusion

På baggrund af kundens egen indsigelse og vores data i form af kontrollørens påstigningstidspunkt sammenlignet med mobilbillettens gyldighedstidspunkt mener vi at have bevist, at klagers billet ikke var gyldig. Derudover bider vi samtidig mærke i, at også bestillingstidspunktet forekom efter kontrollørens påstigningstidspunkt, og at kundens søgelokation fandt sted fra Haraldsgade, hvor kontrolløren steg på, mens kunden samtidig hævder at være steget på flere stop før.

For os bekræfter det dels, at klager var på bussen i forvejen, og dels at billetten først blev købt, efter kontrolløren steg på.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Reglen om mobilbillettens gyldighed er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at vente med at gennemføre købet af sin billet, hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.

Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning. Det er ikke antallet af forsinkede sekunder efter kontrollørens påstigning, der er afgørende, men det faktum, at kunden har haft en teoretisk mulighed for kun at gennemføre sit køb ved synet af en kontrollør. Derfor er det vigtigt at fastholde den type af afgifter.

Baseret på sagens tydelige og klare data samt manglende omstændigheder i klagers indsigelse finder Movia ikke, at der i den konkrete sag er noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Movia henviser til de fremlagte faktuelle tidspunkter for kontrollørens påstigning, bussens GPS, mobilbillettens modtagelsestidspunkt (og i øvrigt bestillingstidspunkt) samt søgningens startlokation. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand