

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0262

Klageren: XX på vegne af datteren YY
2635 Ishøj

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 27. marts 2024 med buslinje 500 S.

Både klagerens datter og kontrollørerne steg om bord på bussen ved stoppestedet, Ballerup st., og kontrollørerne loggede deres påstigning kl. 13:11:33. Movia har tidligere oplyst, at kontrollører sørger for at stige om bord som de sidste.

Ifølge billetloggen blev bestillingen af klagerens datters mobilbillet modtaget i systemet kl. 13:11:29, og hendes betaling blev registeret kl. 13:11:38:

Billet information

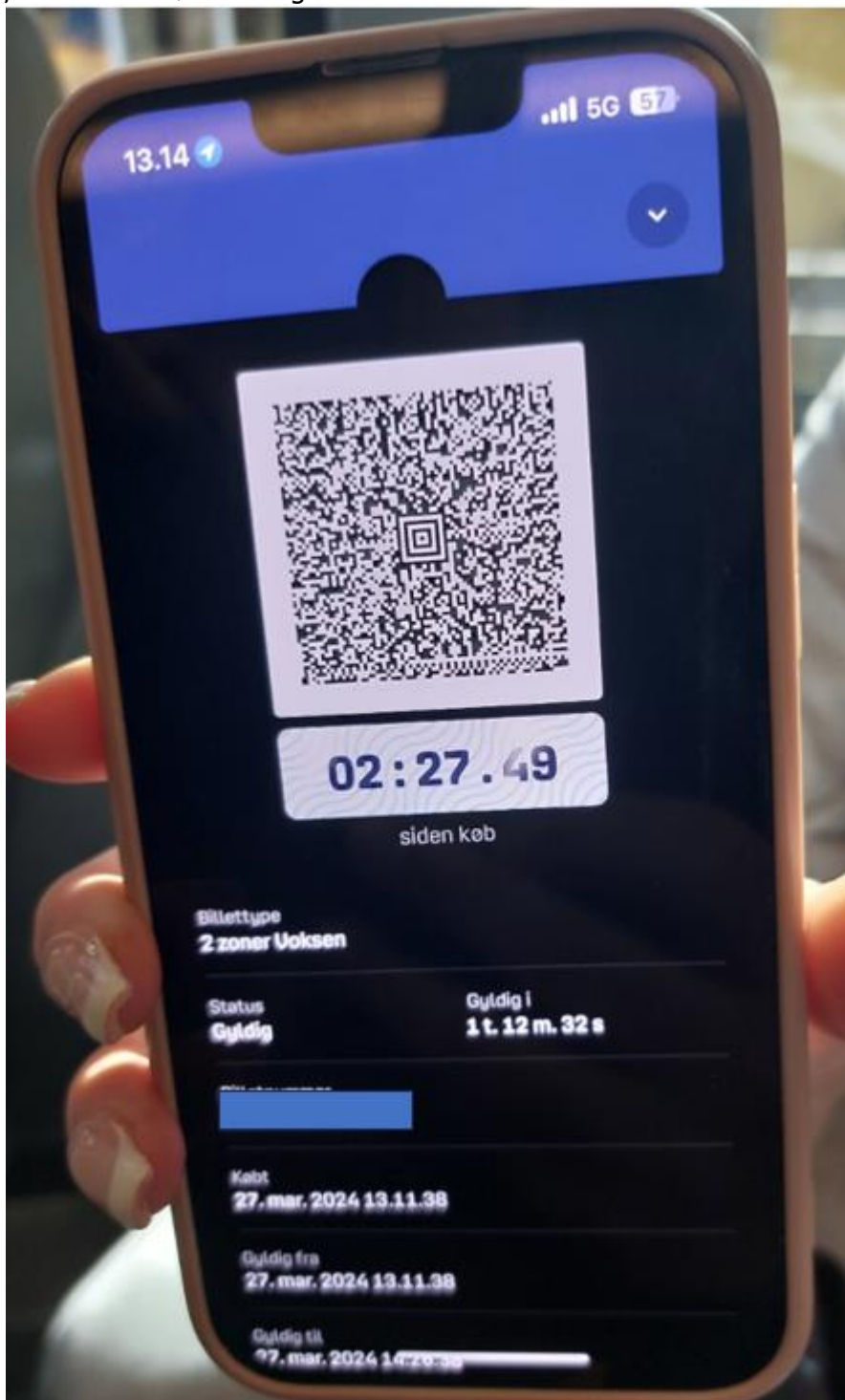
<p>BILLETTYPE: Zonebillet</p> <p>STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST</p> <div style="background-color: #0056b3; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>VARENUMMER: 30</p> <p>BILLETSTATUS: Udløbet</p> <p>BILLET GYLDIG FRA: 27 Mar 2024 - 13:11:38</p> <p>BILLET GYLDIG TIL: 27 Mar 2024 - 14:26:38</p> <p>PRIS: 24,00 kr.</p>	<p>PASSAGERTYPE: Voksen</p> <p>STARTZONE: 1042</p> <p>SLUTZONE: IKKE OPLYST</p> <p>ANTAL GYLDIGE ZONER: 8</p> <p>GYLDIGE ZONER: 1031, 1032, 1041, 1042, 1043, 1052, 1053, 1054</p> <p>SØGEMETODE FRA: Stop: Ballerup St. (42)</p> <p>SØGEMETODE TIL: Stop: Egebjerghuse (Skovvej) (42)</p>
--	---

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	27 Mar 2024 - 13:11:29
● Gennemført	Betaling gennemført	27 Mar 2024 - 13:11:38
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	27 Mar 2024 - 13:11:38
● Gennemført	Download af billet bekræftet	27 Mar 2024 - 13:11:46
● Gennemført	Billet åbnet	27 Mar 2024 - 13:11:46

Da hendes mobilbillet ikke var modtaget på telefonen inden hendes påstigning på bussen, havde hun ikke gyldig billet i relation til de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2, hvor det

anføres, at det ikke er tilstrækkeligt at en mobilbillet er bestilt, inden kunden stiger på transportmidlet, den skal også være modtaget på telefonen. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift kl. 13:14:11, hvor kontrolløren fotograferede telefonen:



Movias elektroniske kontrolafgift, hvor årsagen til kontrolafgiften angives: "Mobilbillet købt efter påstigning":

Zone	042
Linje	500S
Bus nummer (Gåseddel)	2709
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	52625
Stop	Ballerup St.
Påstigning	27-03-2024 13:11:33
Udstedt dato/tid	27-03-2024 13:14:11
Stået af	27-03-2024 13:34:45
Passager tal	15
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Kunden steg på med os [REDACTED] Kunden kåber billetten indeni bussen
Tidsforbrug	1m 12s

Klagerens datter anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, men Movia fastholdt den og skrev:

”Reglerne omkring køb af mobilbilletter

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Din mobilbillet skal 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.

Problemer med at bestille mobilbilletter kan skyldes flere ting som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay og lignende. Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Klageren skrev derefter til Movia:

..... "er blevet pålagt en kontrolafgift, til trods for at hun havde foretaget en korrekt billetregistrering via DOT Mobilbillet, inden hun gik om bord på bussen. Det er vores opfattelse, at billetregistreringen blev fuldendt og var gyldig, før bussen begyndte at køre. Vores klient har således overholdt alle gældende regler og procedurer vedrørende billetkøb og -validering. Vi anmoder hermed om fuld adgang til al dokumentation, der ligger til grund for udstedelsen af kontrolafgiften, herunder, men ikke begrænset til, data logs, tidsstempel for billetregistrering og andre relevante tekniske oplysninger."

Movia svarede:

"Hendes mobilbillet er købt for sent

Vi har undersøgt hendes bestilling af mobilbillet i forbindelse med den rejse, hvor hun mødte vores kontrollør.

Kontrolløren er steget på bussen 27-03-2024 13:11:33 som sidste passager på Ballerup St., og hun har først modtaget sin billet kl. 13:11:38.

Derudover har kontrolløren også lavet et notat om, at han så, at hendes billet blev modtaget inde i bussen.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Din mobilbillet skal 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. Reglen er ikke determineret af, om bussen kører eller ej, men om ens billet er modtaget efter ens påstigning.

Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet. Kontrollørerne registrerer det præcise tidspunkt, de stiger på bussen, og er der kunder, der modtager deres mobilbillet efter dette tidspunkt, er billetten ugyldig, selvom den er købt og betalt.

En tilladelse af for sent modtaget mobilbilletter udgør en stor omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, hvis man modtager sin mobilbillet efter påstigning. På den måde ville man kunne undlade at gennemføre en bestilling, hvis man ikke så nogen kontrollører på bussen og kun gennemføre, hvis man så en kontrollør.

Det er ikke antallet af forsinkede sekunder, eftermodtagelsen af billetten, 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.

Hun har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Der var herefter en længere korrespondance mellem klageren og Movia, der fastholdt, at billetten ikke var modtaget på telefonen inden påstigning. Klageren gjorde blandt andet gældende, at de nævnte sekunder til forskel, kunne opfattes således, at der faktisk var foretaget et køb før indstigningen, og inden dørene lukkede. Videre skrev han:

"Hvordan registrerer jeres kontrollører præcist deres påstigning på bussen? Sker dette manuelt ved et tryk på en knap, eller er det en automatisk registrering, når busdøren lukker? Er denne tidsregistrering dokumenterbart synkroniseret med den app, der anvendes til billetkøb, og de tidsstempler, der registreres i appen? Disse detaljer er kritiske for at forstå de 5 sekunders forskel mellem kontrollørens påstigning og billetkøb. Dette tidspunkt kunne antyde, at [datteren] faktisk gik på bussen samtidig med kontrolløren og havde købt sin billet umiddelbart inden påstigningen. Derudover rejser det spørgsmål ved kontrollørens rapport om, at "kunden steg på med os", og den senere forsinkede reaktion flere minutter efter denne observation. Hvis kontrolløren observerede billetkøbet, hvorfor blev dette ikke noteret med det samme, når de steg på

sammen? Denne diskrepans mellem data og manglende handling i øjebliksbilledet, giver plausibel tro på at kontrolløren muligvis ikke har observeret [datteren] købe billetten inde i selve bussen.

Movia oplyste:

”Når kontrolløren stiger på bussen for at påbegynde billetkontrol, trykker kontrolløren på en knap på sin kontroltelefon og der oprettes herefter en billetkontrol i systemet, med et starttidspunkt identisk med oprettelsen af billetkontrollen i systemet. Kontrolløren påbegynder først billetkontrollen, det vil sige trykker på knappen, når alle rejsende er steget på bussen og har haft mulighed for at billettere. Det betyder, at alle rejsende der efterfølgende kontrolleres ved denne billetkontrol, skal have modtaget deres mobilbilletter inden det tidspunkt, som er logget som kontrollørens påstigningsstidspunkt. Billetter modtaget efter dette tidspunkt er ikke gyldige.

Når kontrolløren i kontrolsituationen noterer "Kunden steg på sammen med os", er det en henvisning til, at kunden er steget på ved samme stoppested og altså ikke befinder sig i bussen ved bussens ankomst til stoppestedet.”

Dette fik klageren til at skrive, at de 5 sekunder viste, at datteren var i færd med at købe sin billet, mens hun steg på bussen – en handling, der krævede et par sekunders opmærksomhed. Kontrollørens bemærkning om, at "kunden steg på sammen med os", viste, at datteren handlede i god tro ved at købe sin billet umiddelbart før påstigning, og før kontrolløren indledte selve billetkontrollen. Datteren havde foretaget sit køb, inden kontrolløren begyndte den faktiske kontrol og inden påstigningen ind i bussen. Kontrollørens bemærkning "kunden steg på sammen med os" måtte være et udtryk for, at de gik sammen ind i bussen, hvilket styrkede påstanden om, at en tidsforskel på 5 sekunder var en forståelig forskel i systemet. Hun udførte betalingshandlingen, før hun steg på bussen, og kontrollerede betalingen, da hun var ombord. Hun bekræftede, at betalingen var gennemført rettidigt, og var derfor ikke bevidst om eventuelle problemer før påstigningen. Kontrollørens observation om, at han så hende "købe billetten på bussen", må derfor have været i forbindelse med påstigningen, og bekræftelsen på selve betalingen inde i bussen. At kontrolløren har bevidnet købet inden i bussen umiddelbart efter aktivering af ankomsten bekræfter, at billetten var købt rettidigt da det vil være noget nær fysisk umuligt for datteren at finde sin telefon frem, åbne appen, og foretage betalingen samt vente på godkendelse af betalingen på under 5 sekunder, hvis hun først skulle have købt billetten på bussen efter at være steget på sammen med kontrolløren.

Movia fastholdt kontrolafgiften på ny, da betalingen først var gennemført efter påstigning, hvilket loggene fra billetappen og kontrollørerne bekræftede. Videre henviste de til, hvad datteren selv havde skrevet i sin første klage, hvilket fik klageren til at anmode Movia om at slette disse oplysninger. De er derfor ikke medtaget i nærværende sagsfremstilling.

Videre skrev klageren blandt andet:

”Derudover forbeholder vi os retten til at diskutere sagen offentligt med medierne, specielt i lyset af, at Movia udsteder bøder under omstændigheder, hvor unge mennesker som [datteren] stiger på bussen sammen med en kontrollør og foretager betalingen i samme øjeblik. Det er problematisk, hvis Movias praksis indebærer, at kontrollører muligvis aktiverer deres enheder få sekunder før passagerer træder ind i bussen, og dette skaber en situation, hvor loyale passagerer uretfærdigt får bøder.”

Movia havde ikke yderligere bemærkninger, hvorefter klageren skrev, at han nu havde indbragt sagen for ankenævnet, idet:

”vi mistænker kontrolløren for at udvise chikane og diskrimination ved handlingen om at gå ombord før [datteren], trykke på sin knap, se [datteren] betale før ombordstigning, være afventende indtil dørene lukker og bussen starter, for derefter aktivt at give [datteren] en bøde, på trods for han har haft alle muligheder for at nå at sige til [datteren] hun ikke måtte gå ombord og skulle afvente næste bus fordi han havde trykket før hende, hvilket han skriftligt har bekræftet.

Vi ved han skriftligt har sagt han gik ombord med [datteren], og vi ved han skriftligt har sagt han har set hende foretage betalingen. Det umuligt for ham at se betalingen hvis [datteren] har gået ombord først, da [datteren] i givet fald ville have ryggen til kontrolløren, dermed ved vi med sikkerhed kontrolløren steg ombord først, trykket på knappen og set [datteren] gå ombord efterfølgende hvor han så betalingen ske inden opstigning. Hans valg signalerer chikane eller diskrimination.”

Klageren har til ankenævnet blandt andet har gjort gældende, at hans datters sag adskiller sig fra de andre ankenævnsager om samme problemstilling, idet datteren steg om bord på bussen ved samme stop som kontrollørerne, billetten blev købt, inden bussen forlod stoppestedet, og kontrolløren ventede næsten 2 minutter med at udstede kontrolafgiften, så det ikke længere var muligt for datteren at bede om at komme af bussen. Der bør være klare retningslinjer for kontrollørens adfærd, hvor dokumentationen viser, at betaling er sket i god tro og inden rejsens begyndelse for at sikre, at regelhåndhævelsen er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet og retssikkerhedsmæssige standarder.

Movia har fastholdt kontrolafgiften og har supplerende oplyst, at klagerens datters telefonnummer nu er blevet blokeret for køb i DOT-appen, da hun har haft 44 billetbestillinger, hvoraf kun 11 var blevet gennemført, og op til dagen for kontrolafgiften havde hun haft 32 ikke-gennemførte bestillinger, hvor den omhandlede var den første bestilling, der blev gennemført.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen skal afgøres efter bestemmelsen i de Fælles Landsdækkende rejseregler om mobilbilletter, hvori det anføres i pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter kun havde foretaget en bestilling af billetten, men endnu ikke havde betalt for eller modtaget den på telefonen, inden hun steg ombord på bussen.

Ankenævnet lægger videre til grund, at kontrollørerne steg om bord som de sidste, således som Movia har oplyst, og at de loggede dette på deres udstyr kl. 13:11:33.

Ankenævnet hæfter sig ved, at selv om betalingstidspunktet for billetten er kl. 13:11:38, så viser billetloggen, at billetten først blev downloaded kl. 13:11:46. Dette indebærer rent faktisk, at billetten først kunne vises på telefonen på dette tidspunkt. Det afgørende er således i relation til rejsereglerne ikke, hvornår kunden gennemfører betalingen for billetten, men hvornår den rent faktisk er modtaget på telefonen og kan fremvises.

Ankenævnet finder det derfor misvisende, når det i den konkrete sag er påført på den elektroniske kontrolafgift, at billetten er købt efter påstigning. Dette tidspunkt er ikke afgørende, idet det afgørende er, hvornår billetten modtages på kundens telefon.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Kontrolafgiften blev færdigindtastet kl. 13:14:11, og den tog 1 minut og 12 sekunder at udstede. Dette indebærer, at kontrolløren har påbegyndt indtastningen kl. 13:12:59. Klageren har gjort gældende, at kontrolløren ikke burde have ventet i knapt 2 minutter med at kontrollere datteren, hvilket gjorde, at bussen nåede at lukke dørene og køre fra stoppestedet, og umuliggjorde, at datteren kunne stige af bussen. Hertil bemærker ankenævnet, at der ikke er nogen ret for en passager, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel, til at komme af en holdende bus uden at modtage en kontrolafgift.

Ankenævnet finder, at kontrollørens bemærkning om, at klagerens datter steg ombord på bussen med dem, skal forstås som en oplysning om, at hun ikke befandt sig i bussen, da de steg ombord, og at hun heller ikke steg på ved et senere stoppested. Ankenævnet finder ikke grundlag for at tolke oplysningen på en sådan måde, at kontrollørerne steg på bussen inden klagerens datter.

Både Movia og klageren har taget udgangspunkt i tidspunktet for betalingen, hvilket var kl. 13:11:38, men det afgørende er imidlertid modtagelsestidspunktet. Da ankenævnet ikke kan afvise, at de 5 sekunder mellem kontrollørens påstigning og datterens betaling har været en medvirkende årsag til, at klageren valgte at indbringe sagen for ankenævnet, finder ankenævnet, at Movia skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

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.

”Pkt. 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 RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 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.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand