

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0363
Klageren:	XX 2635 Ishøj
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt eller delvis, fordi det efter hendes opfattelse skyldtes tekniske problemer i DOT-appen, at hun først modtog sin mobilbillet ombord på bussen Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren i strid med rejsereglerne ikke havde modtaget sin mobilbillet, før hun steg på bussen
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Vibeke Myrtue Jensen 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt for at købe mobilbillet efter påstigning i forbindelse med en busrejse med Movias buslinje 400S den 14. august 2024.

Klageren befandt sig ombord på bussen, da hun kl. 14:34:07 bestilte en mobilbillet, som hun modtog på sin mobiltelefon kl. 14:34:14 umiddelbart før bussens ankomst kl. 14:34:19 til stoppestedet, Ishøj Bygade, hvor kontrolløren stod klar til at stige ombord. Det fremgår af data fra bussens GPS-log, at den havde forladt det foregående stoppested, Tåstrup Valbyvej, allerede kl. 14:32:56.

Kl. 14:36:43 blev der udstedt en kontrolafgift til klageren med den begrundelse, at klageren havde købt mobilbilletten efter påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at hun var i god tro om, at hun havde gyldig billet, da hun satte sig ind i bussen, idet hun havde købt og betalt mobilbilletten via MobilePay før, hun steg ombord, og at det skyldtes en teknisk fejl i DOT-appen, at billetten var registreret, som om den var købt ombord på bussen, samt at billetten blev bestilt før, at hun fik kontrolafgiften.

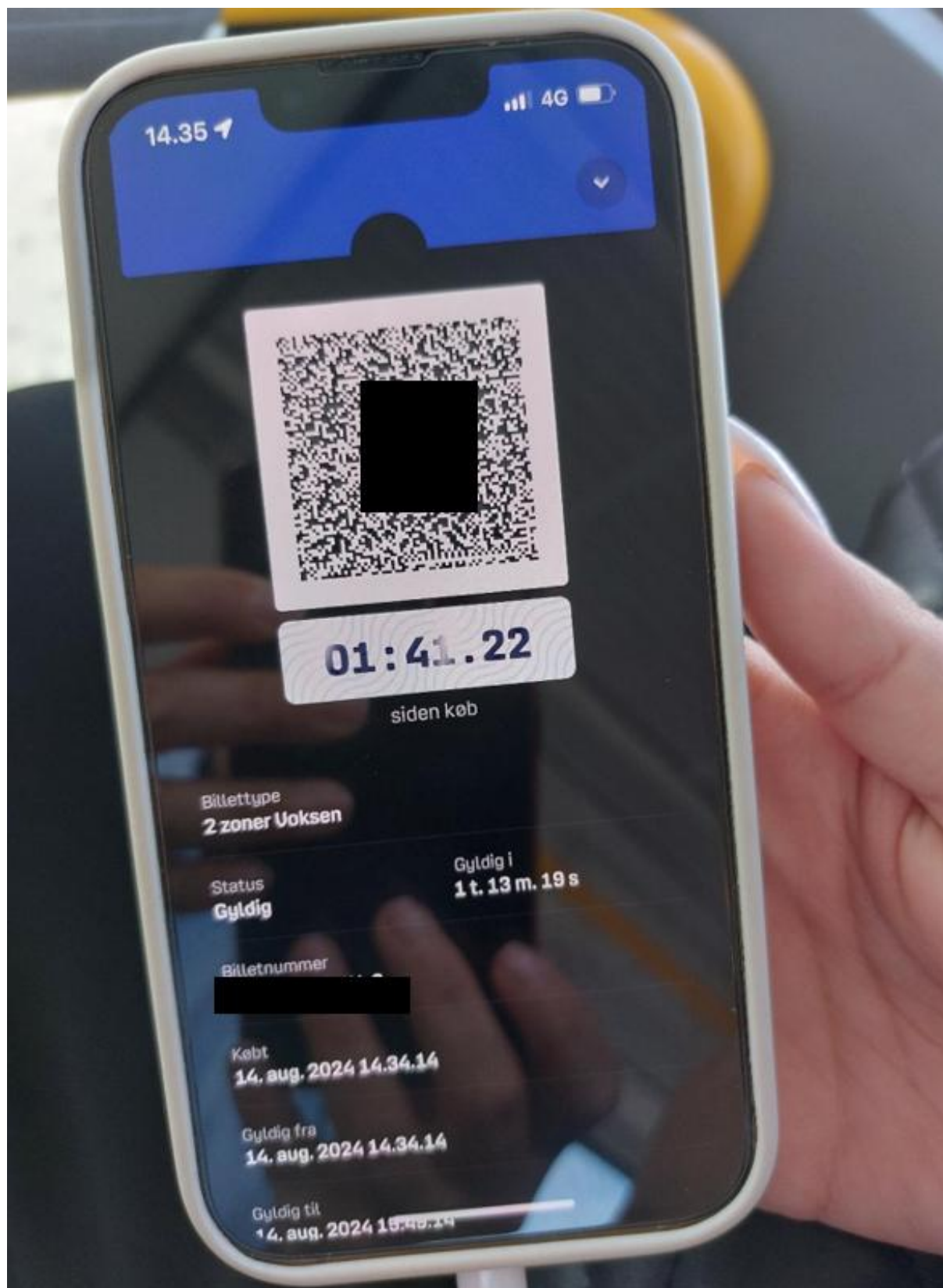
Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at det var klagerens eget ansvar at have en gyldig billet, og anførte videre, at hvis man har forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Billethistorikken:

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	14 Aug 2024 - 14:34:07
Gennemført	Betaling gennemført	14 Aug 2024 - 14:34:14
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	14 Aug 2024 - 14:34:14
Gennemført	Billet åbnet	14 Aug 2024 - 14:34:22

Klagerens mobilbillet:



Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Zone	055
Linje	400S
Bus nummer (Gåseddel)	6127
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	52749
Stop	Ishøj Bygade
Påstigning	14-08-2024 14:34:17
Udstedt dato/tid	14-08-2024 14:36:43
Stået af	14-08-2024 14:45:08
Passager tal	9
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 siger hun stod på ved Torsbo (dog stopper 400S ikke der

Bussens GPS:



#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Køgevej (30873)	● ●	14:28	14:28	14:31:10	14:31:25
26	Tåstrup Valbyvej (4459)	● ●	14:31	14:31	14:32:56	14:32:56
27	Ishøj Bygade (52749)	● ●	14:33	14:33	14:34:19	14:34:30
28	Via (25318)	● ●	14:33	14:33	14:34:50	14:34:50
29	Broenge (3759)	● ●	14:35	14:35	14:36:46	14:37:07
30	Industribuen (5996)	● ●	14:38	14:38	14:39:12	14:39:22

Anden relevant log/data/oversigt:

Uddrag af bussens køreplan:

Rute	Zone	Stoppesteder
Helgeshøj Allé Gregersensvej Høje Taastrup St. Bornholms Allé Ishøj Stationsvej	66	Hveen Boulevard Teknologisk Institut Høje Taastrup St. City 2 Køgevej
Vejleåvej Industribuen Ishøj Stationsvej Ishøj St.	55	Tåstrup Valbyvej Ishøj Bygade Broenge Industribuen Mosegårdsstien Ishøj St.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, idet klageren købte billetten ombord på bussen, mens den nærmede sig stoppestedet, hvor kontrolløren steg på.

Det er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedsættes.

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