

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0257**Klageren:** XX  
2300 København S**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for sms-billet med for få zoner.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg (2 stemmer)**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 9. november 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 24. november 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 9. november 2011 kl. 07:48 med bus 250S. Han steg på bussen ved Klaksviggade i zone 01 til sit arbejde i zone 31. En rejse der kræver 3 zoner; zone 01 -02-31. Forinden havde klageren bestilt en sms-billet, idet hans periodekort var udløbet.

Ved bestilling af sms-billetter følger det af vejledningen, at man i bestillingssms'en til 1415 skal skrive station, startzone eller det stoppe sted, hvor man står på, efterfulgt af antal zoner og til sidst hvilken billettype, man skal have.

I klagerens bestilling til 1415 stod der "01 31 v".

Klageren modtog dernæst en sms hvori der stod, at det ikke var muligt kun at bestille én zone fra zone 31, men at hvis klageren ønskede at bestille en voksenbillet med 2 zoner fra zoner 31, skulle han bekræfte købet med et "ja". Klageren bekræftede købet.

Ved en senere kontrol ved Forum station i zone 01 blev klageren pålagt en kontrolafgift. På den elektroniske kontrolafgiften er anført "sms billet købt i zone 31 kunde siger den er købt i zone 01".

Klageren anmodede den 9. november 2011 Movia om annullering af kontrolafgiften, idet han havde tastet forkert og i stedet skulle have tastet fra zone 03 til zone 31. Klageren anførte, at han ved kontrollen befandt sig i zone 02, og idet man ikke kan køre fra zone 01 til zone 31, var det tydeligt, at der var sket en fejl.

Movia afviste den 16. november klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt til reglerne om sms-billetter, hvorved billetter skal bestilles til den zone man stiger på i.

### Stoppestedsoversigten for 250S ser således ud.

Artillerivej	1	Islands Brygge
		Thorvald Borgs Gade
Drechselsgade		Drechselsgade
Islands Brygge		Axel Heides Gade
Leifsgade		Kigkurren
		Halfdansgade
Isafjordsgade		Bergthorasgade
Njalsgade		Isafjordsgade
Klaksvigsgade		Weidekampsgade
Rysensteensgade		Otto Mønstedts Plads
Bernstorffsgade		Hovedbanegården, Tivoli
H.C. Andersens Boulevard		Rådhuspladsen
Rosenørns Allé		Forum st.
Åboulevard		H.C. Ørsteds Vej
Ågade	2	Jagtvej
Borups Alle		Hillerødgade
		Bellahøj
Hareskovej		Mellemvangen
Gladsaxevej	31	Høje Gladsaxe
		Gyngemosevej
		Vandtårnsvej
Gladsaxe Ringvej		Gladsaxevej
Buddingevej		Buddinge Torv
Buddingevej		

### Klagerens sms-bestilling så således ud:

9. november 2011, 07:48:49Billet bestilt ← 01 31 v

9. november 2011, 07:48:49Sender validerings SMS →

9. november 2011, 07:48:55Validerings SMS modtaget →

9. november 2011, 07:49:43Billet venter ← Ja

DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en Voksen Billet fra zone 31 i Hovedstadsområdet. Du skal mindst bestille 2 zoner. Svar JA for at bekræfte billet til 2 zoner. Ønsker du tilkøbsbillet til 1 zone, bestil igen og tilføj T. Vh. Bus&Tog Mobilbillet <http://www.1415.dk>

Gyldig fra: 07:48 09.nov.2011  
1 Voksen Billet  
Fra zone: 31  
Antal zoner: 2 (V-ZS1)  
Udløber 09:03 09.nov.2011  
Hovedstadsområdet

### Zoneoversigt fra zone 31:



### Zoneoversigt fra zone 01:



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han den 9. november kl. 07:48 i god tro tastede sms'en: "01 31 v". Der skulle have stået "03 03 v". 03 for zonen, han stod på i og 03 for det antal zoner, han ville rejse i. Tilsvarende billetter havde han købt mange af før, når han skulle på arbejde. På vej hjem fra arbejde skriver han "31 03 v". Så den bestilte billet var et sammenkog af alle koderne kl. 07:45 om morgenen og resulterede i tastningen: "01 31 v". Billetten gik igennem, og han bekræftede med "ja",

at ved Forum metrostation var der kontrol, og de fastslog, at han "ikke havde betalt for zone 02". Det i sig selv forstår han ikke, og efterfølgende forstår han ikke, hvordan det har ladet sig gøre at købe en "umulig" billet,

at det er fair nok, at chaufføren ikke stilles til ansvar for at lukke passagerer ind med "forkerte" billetter. Men det var da ærgerligt, han ikke kiggede særligt grundigt på klagerens telefon og fortalte, at billetten så helt forkert ud. For grundlæggende giver billetten 01 31 v jo ikke rigtigt nogen mening - eller hvad? Man kan vel dårligt stige på i zone 1 og have til hensigt at køre 31 zoner (der findes kun 9 zoner)? Der bør systemet vel advare om; at købet ikke var muligt,

at han tidligere har købt sms-billet ved at indtaste den zone, han stod i samt den zone, han ville til, hvorefter systemet selv har udregnet antal zoner og pris. Ud fra den logik ville systemet også have fejlet, da han i så fald skulle have været trukket for 3 zoner (36 kr.) og ikke kun 2 zoner (24 kr.),

at han har et ansvar for at købe den rigtige billet, men at det ikke rimeligt at tilbyde et billetsystem, som kan udstede "umulige" billetter? Det er skønt, at den offentlige trafik er fulgt med ind i det enogtyvende århundrede, og at det nu er muligt at købe sin billet på telefonen, men som kunde forventer man også en rimelig brugervenlighed og ikke mindst gennemskuelse og sikkerhed. Der reklameres meget kraftigt for sms-billetter, men knap så intenst oplever han vejledningen om at købe billet på telefonen. Som passager stoler man på det elektroniske billetsystem på samme måde, som man stoler på billetautomatens stempel,

at 750 kr. er en meget voldsom bøde, og havde han mødt samme bødekraft for en tastefejl uden behørig advarsel på internettet, var han straks gået til Forbrugerklagenævnet. Det ligner lidt bondefangeri. Et rigtigt system, hvor tvivl, fejl eller inkonsekvens aldrig kommer brugeren til gode,

at han ikke har forsøgt at snyde og ikke har betalt for lidt i forhold til, at han har skrevet, at han stod på i zone 01 og er blevet tjekket i zone 02. Ergo har han faktisk betalt prisen for den tur, han har rejst,

at han hverken havde glemt at købe billet eller har været uden billet. Det virker næsten som om, han får en bøde for at besidde en billet, som ikke er mulig,

at han dags dato har efterprøvet at sende sms 01 31 v og får i dag beskeden; "Vi kan ikke forstå din sms". Havde han fået samme svar den 9. november, havde han opdaget tastefejlen og haft muligheden for at starte forfra og købe den korrekte billet,

at Movia bør tage systemets fejl og manglende brugersikkerhed på sig eller sende problemet videre til systemets leverandør,

at han tidligere har købt forkerte sms-billetter, og det understøtter hans påstand om et uigennemskueligt sms-billetsystem, som indbyder til og tillader brugerfejl på stribe,

a Movia mangler at forholde sig til "systemfejlen". Hændelsesforløbet omkring sms-købet reagerer Movia slet ikke på. Og Movia forholder sig heller ikke til det faktum, at systemet nu tilsyneladende er blevet rettet, så man - når man sender samme sms, som han gjorde den 9. november - får en besked om fejl og bliver bedt om at indtaste en ny sms, samt

at Movia ikke har godtgjort en god grund til at opretholde kontrolafgiften eller på nogen måde taget til efterretning, at deres sms-billetsystem ikke sikrer deres kunder tilstrækkeligt. Movia har meget inddirekte vedkendt sig systemfejlen ved at rette den, hvilket man bør tage konsekvensen af ved at eftergive kontrolafgiften.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Sms-billetter skal være købt i påstigningszonen ved første påstigning og skal være modtaget på telefonen, inden kunden stiger på bussen,

at ifølge oplysningerne på kontrolafgiften (i kontrolafgift-databasen) er kontrolløren steget på bussen den 9. november 2011 kl. 08:07 i zone 01 på Rådhuspladsen, og klageren er kontrolleret 9. november 2011, kl. 8:13 i zone 01 Forum station,

at på kopien af billetten kan man se, at billetten er bestilt til zone 31, 2 zoner, hvilket står klart i teksten, inden man godkender billetten,

at klageren ved tidligere lejligheder har købt tilsvarende sms-billetter, der også er købt om morgenen i zone 31 og kun til 2 zoner,

at klageren i sit første brev skriver, at han skal til zone 31. Fra kundens bopæl zone 01 til zone 31 er der 3 zoner. Kunden mangler således også 1 zone til sin rejse,

at når man køber en sms-billet til en zone som er længere væk, i dette tilfælde zone 31, vil man kunne køre i en zone mere end de tiltænkte 2 zoner, man har betalt for. Derfor er det vigtigt, at man køber billetten til den zone, man stiger på i,

at ved bestilling af sms-billet, skal man først skrive zonenummer og så antal billetter. I dette tilfælde er det skrevet i omvendt rækkefølge. Dette forstår systemet ikke, så derfor vender systemet det om og spørger, om klageren mener "en voksen billet fra zone 31, hvis dette er korrekt bedes du svare ja". Det har klageren svaret ja til,

at når man køber sms-billetter er det ens eget ansvar at købe en korrekt billet, samt

at chefen for billetkorpset den 12. januar 2012 har prøvet fra sin egen telefon, om man stadig kunne bestille en billet, som kunden gjorde den 9. november 2011, og dette kan man. Movia kan derfor ikke svare på, hvad der eventuelt skulle være lavet om i systemet.

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:*****Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

På Movias hjemmeside samt af de fælles rejseregler for Hovedstaden for bus, tog og metro er det anført, at en sms-billet skal være købt og modtaget, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Vejledning i brug af sms-billetter fra 1415.dk:

<b>Køb Mobilbillet</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Skriv:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Station/startzone/stoppested (hvor du starter)</li><li>▪ Antal zoner</li><li>▪ Billettype (voksen, barn, cykel, tilkøb) F.eks.: Kongens Nytorv 2 voksen</li></ul></li><li>2. Send beskeden til 1415 og vent på bekræftelses-sms</li><li>3. Besvar beskeden med JA til 1415 indenfor 1 minut</li><li>4. Tjek at du har fået din billet, før du står på</li></ol>
------------------------	--

***Den konkrete sag:***

Det følger af selvbetjeningsprincippet, at passageren som udgangspunkt selv bærer ansvaret for korrekt billettering. Dette gælder også ved køb af sms-billetter.

En sms-billet skal købes i startzonen og kan som minimum bestå af 2 zoner. Dertil er det muligt at købe tilkøbsbilletter, så længe grundbilletten er gyldig.

Ved kontrol i zone 01 foreviste klageren sms-billet med startzone i zone 31 og gyldighed i 2 zoner, hvorfor billetten ikke var gyldig i zone 01. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om en fejl i sms-billetsystemet, der gjorde, at han kunne købe en "umulig" billet, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at den forkerte billet ikke skyldtes en fejl ved sms-bestillingssystemet men alene beroede på klagerens forhold, idet han havde bestilt og bekræftet en billet med gyldighed i kun 1 zone og i øvrigt med en forkert startzone i forhold til, hvor hans rejse blev påbegyndt.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust  
Nævnshoved