

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0151
- Klageren:** XX på egen vegne og på vegne af kæresten YY
2400 København NV
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. til dem hver grundet manglende straks-billettering
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de var i god tro og først oppe i bussen opdagede, at de ikke havde deres Rejsekort med, og straks derefter begyndte at bestille sms-billetter
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- 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 3. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr.

Beløbene 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes kæreste skulle den 6. juni 2022 rejse med buslinje 5C fra busstoppestedet Elmegade på Nørrebro, der ligger i zone 01, og de regnede begge med, at den anden havde et Rejsekort på sig. Imidlertid opdagede de oppe i bussen, at dette ikke var tilfældet, og de begyndte straks at købe en sms-billet hver.

Det fremgår af data fra sagen, at kontrollører også steg om bord på bussen ved dette stoppested kl. 09:56:54. Bussen forlod stoppestedet kl. 09:57:10, og henholdsvis kl. 09:57:46 og kl. 09:57:51 påbegyndte klageren og hendes kæreste bestillingen af hver deres sms-billet fra zone 02. Billetten blev modtaget på deres telefon henholdsvis kl. 09:57:59 og kl. 09:58:08.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev de begge pålagt en kontrolafgift for ikke at have haft billetten på telefonen inden ombordstigningen.

Den 7. juni 2022 anmodede klageren Movia om at annullere deres kontrolafgifter, da de havde betalt for rejsen, havde været i god tro og straks efter opdagelsen af de manglende Rejsekort havde bestilt sms-billetterne.

Movia fastholdt kontrolafgifterne den 19. juli 2022, da sms-billetten skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning, og da billetterne var bestilt med forkert startzone, hvilket udvidede billetternes gyldighedsområde med en zonerings, i forhold til startzonen 01.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren og dennes kæreste købte først sms-billetterne efter påstigning på bussen, og de foreviste dermed ikke gyldig rejsehjemmel i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning på transportmidlet.

Den omstændighed, at de begge regnede med, at den anden havde medbragt et Rejsekort, kan ikke føre til en anden vurdering, da de inden påstigning burde have sikret sig at være i besiddelse af et Rejsekort, hvis det var denne rejsehjemmel, de ville benytte.

Ankenævnet bemærker videre, at det efter rejsereglerne er en betingelse, at mobilbilletter købes fra den korrekte startzone, idet man ellers vil kunne udvide billettens gyldighedsområde, uden at betale herfor.

Da det ikke er en betingelse, at passageren har handlet bevidst, finder ankenævnet, at der i denne sag ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Det fremgår af lovbekendtgørelse nr. 323 af 20/03/2015 § 29, at trafikskaberne kan pålægge kontrolafgifter til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Min kæreste og jeg stiger ombord på 5C mod Husum Torv begge med den forståelse, at den anden har et rejsekort med sig. Det viser sig, at ingen af os har fået et rejsekort med, så vi skynder os at bestille en mobilbillet, selvom vi godt er klar over, at reglerne tilsiger, at billetten skal være modtaget inden påstigning.

Hvis vi havde haft et rejsekort på os eller havde købt billetten af chaufføren, ville dette dog være sket efter påstigning og havde ikke udløst en afgift?

Vi har på ingen måde haft et ønske om at køre uden billet og har nu både betalt for en mobilbillet og fået en afgift på 750 kr. (gange to).

Vi vil gerne have afgiften reduceret eller helt fjernet, da vi ikke har handlet i ond tro ved at bestille en billet i det sekund, vi bliver klar over, at vi ikke har fået vores rejsekort med os.”

Og videre

”Jeg har tidligere læst, hvad Movia har noteret ift. vores sag, hvilket er grunden til, at jeg har indgivet min klage hos jer, da de ikke tog notits af det, jeg skrev til dem, da jeg rettede henvendelse første gang. Jeg mener ikke, at de blot kan referere til deres "almindelige" standard/regler, da vi jo som beskrevet i klagen handlede i god tro og var overbevist om, at vi havde et rejsekort med os, da vi steg ombord på bussen. Ligeså snart vi fandt ud af, at dette ikke var tilfældet købte vi en mobilbillet for naturligvis at betale for rejsen.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

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 billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. En kunde skal derfor have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende. Kan en gyldig billet ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift.

De fælles landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgifternes udstedelse:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

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.

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.

2.7.1. 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.

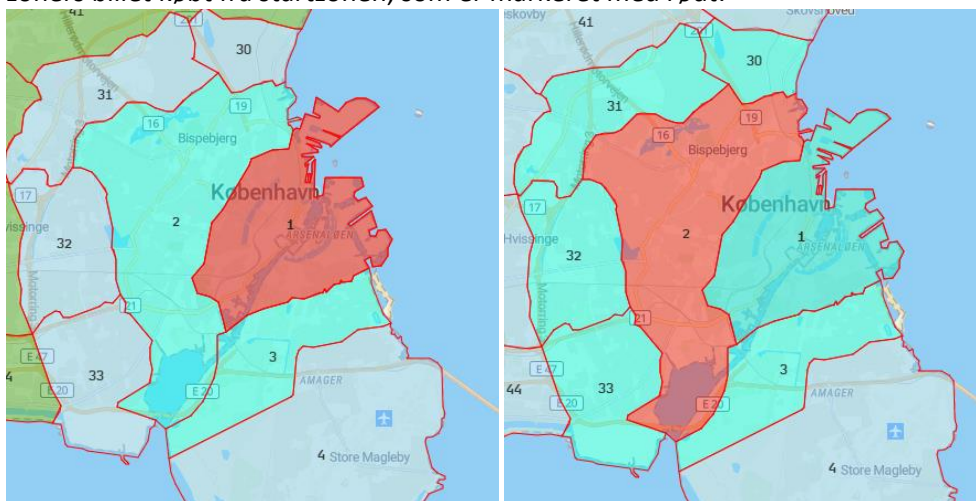
Sjælland, Lolland, Falster og Møn er ét stort takstområde inddelt i zoner, som anvendes til udregning af rejsens pris. Reglerne omkring køb af mobilbilletter er derfor meget klare; en mobilbillet skal bestilles fra den zone, hvor der stiges på bussen.

Hvis man køber en mobilbillet til en zone, som er længere væk, vil man kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, der er betalt for.

For eksempel:

Hvis en rejse påbegyndes i zone 001, er det ikke muligt med en to-zoners billet at rejse i zonerne 030, 031, 032 og 033, da det vil kræve billet til tre zoner. Hvis billetten derimod er købt med startzone 002 er det muligt at rejse i de pågældende zoner samt zone 001

Dette fremgår af de nedenstående zonekort, hvor de turkise områder markerer gyldigheden for en to-zoners billet købt fra startzonen, som er markeret med rødt:



Ved køb af en af mobilbilletter er det kundens ansvar, at billetten er bestilt korrekt og modtaget på telefonen før påstigning. 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 hele sin rejse, hvis det accepteres, at en mobilbillet kan både kan bestilles og modtages efter påstigning samt bestilles med en forkert startzone.

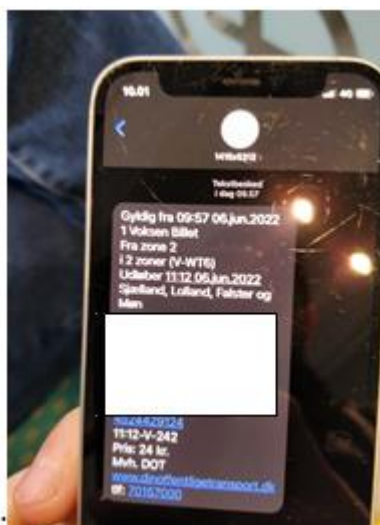
Movias kommentarer og afgørelse

Kontrollørerne stiger om bord linje 5C ved stoppestedet Elmegade kl. 09:56:54 i zone 001 og påbegynder en billetkontrol efter bussen forlader stoppestedet kl. 09:57:10:

Rute	Zone	Stoppesteder		
Langebro Rysensteensgade Polititorvet Bernstorffsgade H.C. Andersens Boulevard Nørre Voldgade Frederiksborggade Nørrebrogade	1	Klaksvigsgade Otto Mønstedts Plads Polititorvet Hovedbanegården, Tivoli Rådhuspladsen St. Teglårdstræde Nørreport St. Nørre Farimagsgade Ravnsborggade Elmegade		
		Kapelvej Sjællandsgade Nørrebros Runddel St. Stefansgade Nørrebrohallen Nørrebro St. Glasvej Hulgårds Plads Bellaahøj		
		Hyrdevangen Brønshøj Torv Astrupvej Veksøvej Kobbelvænget Husumvej Husum Torv, Sløjfen		
		Sløjfen Husum Torv Åfløjen		
		Frederikssundsvej	2	Elverhøjen Hyrdindestien Herlev Hospital, Sløjfen
		Herlev Hovedgade	31	
		Hyllemorsvej		

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	311	Københavns Lufthavn	Herlev Hospital	45739	Elmegade	09:57	09:56:32	09:56:51	09:56:42	09:57:10	09:57:21	Realtid	1630	1	10	28
5C	311	Københavns Lufthavn	Herlev Hospital	1957	Kapelvej	09:58	09:57:36	09:57:47	09:57:58	09:58:12	09:58:17	Realtid	1630	1	12	14
Køretøjs nummer		1630														
Stop nummer		45739														
Stop		Elmegade														
Tur ID																
Påstigning		06-06-2022 09:56:54														

Ved den efterfølgende billetkontrol fremvises en billet bestilt kl. 09:57:46 med startzone 002:



Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
6. juni 2022, 09:57:46	Billet bestilt	←	2,2
6. juni 2022, 09:57:46	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Svar 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
6. juni 2022, 09:57:49	Validerings SMS modtaget	→	
6. juni 2022, 09:57:52	Billet venter	←	Ja
6. juni 2022, 09:57:53	Leverer billet	→	Cyldig fra 09:57 06.jun.2022 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-WTG) Udløber 11:12 06.jun.2022 Sjælland, Lolland, Falster og Møn 4524429124 11:12-V-242 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
6. juni 2022, 09:57:59	Billet modtaget	→	
6. juni 2022, 09:57:59	Betaling færdig	→	

Samt kl. 09:57:51:



Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
6. juni 2022, 09:57:51	Billet bestilt	←	2,2
6. juni 2022, 09:57:51	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Svar 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
6. juni 2022, 09:57:53	Validerings SMS modtaget	→	
6. juni 2022, 09:58:00	Leverer billet	→	Cyldig fra 09:57 06.jun.2022 1 Voksen Billet Fra zone 2 i 2 zoner (V-ORIG) Udløber 11:12 06.jun.2022 Sjælland, Lolland, Falster og Møn 11:12-V-432 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
6. juni 2022, 09:58:00	Billet venter	←	Ja
6. juni 2022, 09:58:08	Billet modtaget	→	
6. juni 2022, 09:58:08	Betaling færdig	→	

Da SMS-billetterne både er bestilt efter påstigning og med forkert startzone udstedes der korrekt to kontrolafgifter.

Klager oplyser, at de hver især har glemt deres rejsekort, hvorfor de i stedet må købe en SMS-billet efter deres påstigning.

Ikke betalt	Ny besked	Ingen rejsekort med.	DWH	06-06-2022 10:02:32
-------------	-----------	----------------------	-----	---------------------

Hun siger at hun troede at hun havde et rejsekort, men det havde hun ikke. Derfor blev hun nød til at købe en billet i bussen sms. 51427643

Movia bemærker, at det ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om klagers sene køb med en forkert startzone skyldes bevidst snyd, misforståelse eller en forglemmelse og derfor forholder vi os ikke til det.

Movia lægger til grund, at

- Bussen forlod stoppestedet kl. 09:57:10, og billetterne bestilles hhv. kl.: 09:57:46 samt 09:57:51.
- Billetterne er bestilt fra startzone 002.

Movia lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Kontrolafgifterne skyldes udelukkende klagers egne forhold og Movia finder derfor ikke, at der har været tale om sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand