

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0131
- Klageren:** XX
8200 Aarhus
- Indklagede:** Aarhus Letbane v/Midtrafik
CVRnummer: 34704724
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at mobilbilletten var modtaget inden påstigning, men at kontrol-lørerne har noteret forkert om hendes påstigningssted
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Asra Stinus

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midtrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr på 160 kr.

Beløbet skal betales til Midtrafik, som 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.

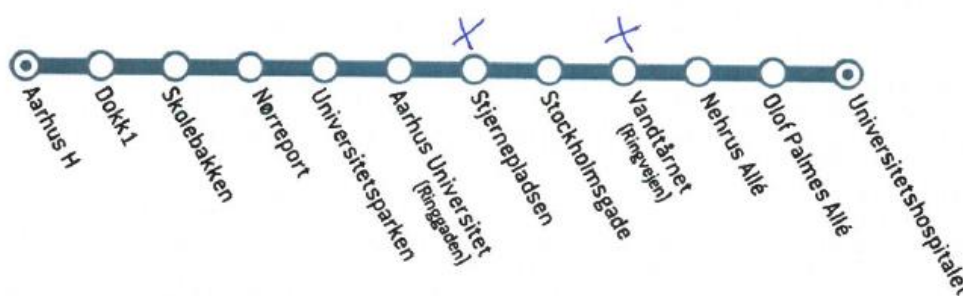
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med letbanen i Aarhus den 25. april 2018, og ved stoppestedet "Stjernepladsen" steg kontrollører om bord. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste hun en mobilbillet, som var købt og bestilt kl. 08:43. Herefter blev hun 08:43 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at have købt mobilbilletten for sent. Kontrolløren noterede, at klageren allerede befandt sig om bord på letbanen, da de steg om bord, men hun gjorde gældende, at hun steg om bord ved samme stoppested som kontrollørerne.

Letbanens køreplan



Kørselsretning



Samme dag den 25. april 2018 anmodede klageren Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde købt mobilbilletten kl. 08:43, hvorefter hun straks steg ombord på letbanen ved stoppestedet "Århus Universitet Ringgaden", hvorfra letbanen afgik omkring kl. 08:44 – 08:45.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 3. maj 2018 med den begrundelse, at kontrollørerne var steget på letbanen ved "Stjernepladsen" kl. 08:41:43, hvor klageren allerede befandt sig om bord, og at billet-app'ens log viste, at hendes billet var bestilt og købt kl. 08:43:30, efter at kontrollen var påbegyndt, og efter at hun var steget om bord.

I den efterfølgende klage til ankenævnet har klageren gjort gældende, at hun steg på Letbanen ved stoppestedet "Stjernepladsen".

Midttrafik har fremlagt oversigt fra billetbestillingen, hvoraf fremgår, at den blev bestilt fra stoppestedet "Vandtårnet":

Tider

Udstedt 2018-04-25 08:43:30
Gyldig fra 2018-04-25 08:43:30
Gyldig til 2018-04-25 10:58:30

Passagerer

Voksne 1

Zoner

Antal 2
Fra Aarhus Nord (4302)

Stoppesteder

Fra Vandtårnet (Ringvejen)

samt fra letbanens GPS, hvoraf fremgår, at letbanen forlod dette stoppested kl. 08:40:54 og "Stjernepladsen" kl. 08:43:38:

25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430902	Nehrus Allé	4/25/2018 8:38:48 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430802	Vandtårnet (Ringvejen)	4/25/2018 8:40:54 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430702	Stockholmsgade	4/25/2018 8:42:10 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430602	Stjernepladsen	4/25/2018 8:43:38 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430502	Aarhus Universitet (Ringgaden)	4/25/2018 8:44:41 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430402	Universitetsparken	4/25/2018 8:45:57 AM
25-04-2018	L2	1061 (13490)	8	1009	860430302	Nørreport	4/25/2018 8:47:46 AM

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Sekretariatet har stillet Midttrafik følgende spørgsmål under sagens forberedelse. Midttrafik har svaret med rødt:

- 1) Hvorledes foregår billetbestillingen – via kundens egen indtastning af begyndelsesstation, eller er app'en sat op til automatisk at kunne se, hvor telefonen befinder sig og udstede billetten fra denne station? Hvis det sidste er tilfældet, hvorledes kan en billet have gyldighed fra en station, som Letbanen har forladt minutter forinden?

Når kunden skal købe en mobilbillet eller en klippekortsbillet er det kunden selv der angiver hvor kunden ønsker at rejse fra.

Kunden har to valgmuligheder:

- At lade mobiltelefonens GPS været slået til og Midttrafiks app finder positionen/stoppestedet
- At untlade brug af mobiltelefonens GPS og selv taste stoppested ind i appen

Det er med andre ord kundens eget valg.

- 2) Hvis der er valgmulighed, kan det oplyses, hvorledes den konkrete kundes app var sat til at definere, fra hvilken station billetten skulle være gyldig?

Dette kan Midttrafik desværre ikke se.

- 3) I de logs, der er fremlagt fra billetbestillingen, står der ikke angivet de eksakte sekunder for, hvornår billetten MODTAGES på den mobile enhed. I Kbh er gyldighedstidspunktet fx sat til at være allerede fra kunden indtaster mobilbilletbestillingen, men dette tidspunkt anvender vi ikke, idet det ikke siger noget reelt om, hvornår billetten konkret leveres til kundens telefon. Der kan gå et vist tidsrum fra bestilling til levering. Vi får derfor altid back office-oplysninger fra Unwire, der leverer mobilprodukter. Skal loggen fra billetten i Midttrafiks App forstås således, at "udstedt" er lig med det tidspunkt, hvor billetten er *modtaget* på den pågældende kundes mobile enhed?

08:43:30 er det tidspunkt hvor klageren har klikket på godkend i appen og billetten er blevet leveret, og derfor er de to tidspunkter identiske.

I den konkrete sag var toget ved Vandtårnet tidligere end 08:43:30

- 4) Er de mobilbilletoplysninger, som er tilgået ankenævnet i denne sag, back office-oplysninger? Hvis nej, skal vi anmode om at modtage back office-oplysninger fra dette køb/levering.

Midttrafik har haft rettet henvendelse til Midttrafiks leverandør af appen og de har svaret følgende:

Det er aftalt at logfiler kun gemmes 180 dage, vi kan derfor desværre ikke hjælpe med så mange oplysninger i denne sag.

Vi gemmer generelt ingen information om den benyttede enhed. Styresystem og GPS koordinater kan vi som regel afdøre vha. logfiler, men de er som nævnt slettet.

Vi kan give GPS koordinaterne på stoppestedet "Vandtårnet (Ringvejen)" som billetten er købt fra, men der er ingen garanti for at kunden har været på placeringen selvom der er købt billet der er gyldig derfra.

Sekretariatet har derpå spurgt klageren, hvorledes hun valgte billettens gyldighedsområde. Klageren har svaret følgende:

"Jeg har ikke længere den telefon - har fået en ny siden og reinstalleret App'en. Jeg kan således ikke med 100% sikkerhed svare på, hvordan den havde været indstillet. Muligvis har jeg selv valgt zonen på vej til stoppestedet - jeg havde travlt og løb stærkt, det vigtigste var at den ramte den korrekte zone.

I øvrigt, er det sket mange gange med både min gamle og nye telefon, at App'en ikke kunne finde korrekte GPS-position eller præcis stop."

Supplerende har sekretariatet spurgt Midttrafik, om kunden kan bestille en mobilbillet og derpå vente med at bekræfte købet, uden at købet annulleres, samt om kunden i købsflow'er ser, hvilken station, der er bestilt som startdestination, hvilket Midttrafik har svaret bekræftende på.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med logs, der viser, at mobilbilletten blev bestilt med gyldighed fra stoppestedet "Vandtårnet" sammenholdt med kontrollørens notat om, at klageren allerede befandt sig om bord, da kontrollørerne steg på ved "Stjernepladsen", samt Midttrafiks oplysninger om, at kunden selv kan vælge stoppested, bestille billetten og vente med at bekræfte købet, uden at købet annulleres, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på Letbanen ved stoppestedet "Vandtårnet".

Klageren har oplyst, at hun ikke husker, om hun selv eller telefonens GPS valgte "Vandtårnet" som gyldighedsstation, men at startzonen var vigtigst for hende. Uanset om klageren eller telefonens GPS valgte dette stoppested, er det ankenævnets opfattelse, at kunden selv har ansvaret for at sikre sig, at den modtagne billet er lig med den ønskede, således som rejsereglerne foreskriver. Kunden får i købsflow'et vist, inden billetten bekræftes, hvilken station billetten er gyldig fra.

Letbanen forlod ifølge GPS'en stoppestedet "Vandtårnet" kl. 08:40:54, men mobilbilletten blev først modtaget på klagerens telefon kl. 08:43:30.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at mobilbilletten ikke var modtaget på klagerens telefon, inden hendes påstigning på Letbanen, hvilket er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i henhold til rejsereglerne.

På den baggrund blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der foreligger ikke sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik i deres første svar til klageren oplyste, at kontrollørerne var steget om bord på Stjernepladsen kl. 08:41:43. Men dette kunne reelt først være sket omkring kl. 08:43:00 ifølge Letbanens GPS.

Det er afgørende for en passager, som klager over en kontrolafgift, at få oplyst de korrekte tidspunkter, som afgørelsen baserer sig på. Særligt i sager om modtagelse af mobilbilletter, hvor et tidsrum på få sekunder kan være afgørende, er en præcis og korrekt tidsangivelse nødvendig.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at Midttrafik skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr på 160 kr., idet det ikke kan afvises, at den ukorrekte angivelse af tidspunktet kl. 08:41:43 for kontrollørernes påstigning har været medvirkende årsag til, at klageren besluttede at indbringe afgørelsen for ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår, at med lokalbanetog forstås Aarhus Letbane I/S, der driver Letbanen ved Aarhus.

Det anføres 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 er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Min billet blev købt kl 08:43, mens toget ankom til stationen, hvorved påstigning blev mulig, først kl 08:45. Jeg fik tildelt bøde for at ikke have købt billet inden påstigning.

Jeg har anmodet om togets gps log for stationer Stjernepladsen og Aarhus Universitet, da kontrollen har taget fejl ved uddeling af denne bøde., men fik afslag med den forklaring, at disse data ikke findes. Jeg har læst vedhæftede filer, og mener stadig at jeg købte billet rettidigt - dvs inden/på vej ind i toget.

Jeg holder fast i det, at jeg købte billetten rettidigt, inden jeg stod på tog ved Stjernepladsen - ud fra togets GPS log fremgår det at **toget ankom til stoppested kl 08:44 mens min billet blev købt kl 8:43**. Hvordan kan det være at kontrollørerne var i toget på denne station kl 08:41 som de påstår??? Så kontrollørerne kunne ikke være kommet i toget kl 8:41 som de skriver i deres seddel.

Det var hele tiden min argument og det er således bekræftet ved GPS-data.”

Indklagede anfører følgende:

”Kontrolafgiften blev udstedt til klageren da hun ikke overholdte Midttrafiks gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter i Midttrafiks app, og billetkontrolløren har som årsag til kontrolafgiften på kontrolblanketten krydset af i feltet ”mobilbillet købt for sent”.

På Aarhus Letbane er der selvbillettering hvilket betyder, at det er kundens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start. Kunderne har mulighed for at købe en kontantbillet i rejsekortautomaten (RVM) eller checke-ind med rejsekort i en af de opstillede kortlæsere på Letbanens perroner inden indstigning i toget. Kunderne har ligeledes mulighed for at købe en mobilbillet eller klippe deres mobile klippekort i Midttrafiks app. Kravet hertil er, at mobilbilletten eller klippekortsbilletten skal være købt og modtaget på kundens mobiltelefon inden indstigning i toget hvilket fremgår af appens handelsbetingelser.

Handelsbetingelserne har kunden godkendt og accepteret da kunden oprettede sig som bruger af Midttrafiks app. Samme betingelser skal accepteres og godkendes af kunden hver gang der bliver købt et mobilprodukt i Midttrafiks app, og godkendes disse ikke kan et køb ikke gennemføres.

Klager klagede via mail over kontrolafgiften og af klagen fremgik det, at klager havde købt sin billet kl. 08:43 og at toget først ankom kl. 08:44 hvorfor klageren fandt kontrolafgiften uberettiget. Som bilag havde klageren vedhæftet sin klippekortsbillet og kvitteringsmailen for købet.

Midttrafik fastholdte i sit svar til klager kontrolafgiften da hun ikke havde overholdt Midttrafiks gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter. Billetkontrolløren startede ”gåsedlen” op mens han ventede på Letbanen og gik på Letbanen da den ankom til Stjernepladsen ca. kl. 08:43:00, herefter blev kontrol opstartet. Kontrolløren har på bagsiden af kontrolafgiften noteret, at kunden var i toget da det ankom til Stjernepladsen.

Appens administrationslog viser, at klippekortsbilletten blev bestilt fra stoppestedet Vandtårnet kl. 08:43:03, hvilket også fremgår af kvitteringsmailen der blev fremsendt til klageren.

Stoppestedet Stjernepladsen er det 2. stoppested efter stoppestedet Vandtårnet.

Den 25/4 2018 havde toget ifølge køreplanen afgang fra Vandtårnet kl. 08:41 og kl. 08:44 afgang fra Stjernepladsen. GPS'en viser, at toget kørte fra stoppestedet Vandtårnet kl. 08:40:54 og fra stoppestedet Stjernepladsen kl. 08:43:38.

Midttrafik har siden den 1/8 2018 haft mulighed for at få tilsendt GPS fra togene der kører på Aarhus Letbane, og i forbindelse med tolkning af togets GPS har Midttrafik fra Aarhus Letbanen fået oplyst, at når der på en given dato skal udsøges en bestemt afgang skal der søges i feltet OrdineCorsa og at alle lige tal har kørselsretning mod Aarhus H.

Under feltet NomeFermata findes stoppestedet. Feltet OrarioEffettivo oplyser hvornår toget er kørt fra perronen. Feltet OrarioPrevisto viser afgang i forhold til køreplanen.

GPS'en viser, at toget kørte fra stoppestedet Vandtårnet kl. 08:40:54 og fra Stjernepladsen kl. 08:43:38.

Sammenholdes tidspunkterne fra togets GPS med klippekortbilletens købstidspunkt og fra hvilket stoppested billetten blev bestilt har klager ikke haft købt sin billet inden klager steg ind i toget. Det er ikke afgørende hvor langt klager kørte eller afgørende om klager havde klippet sit mobile klippekort inden klager blev kontrolleret, men afgørende om klager havde klippet sit klippekort inden klager steg ind i toget.

I forbindelse med billetkontrollen skrev klager på kontrolafgiften data der ikke tilhørte klager og Midttrafik har anmeldt dette til Østjyllands Politi. I forbindelse med anmeldelsen har billetkontrolløren oplyst til Midttrafik, at han stod på toget via togets forreste dør fra stoppestedet Stjernepladsen og så at klageren gik hen imod ham og viste sin mobilbillet. Mobilbilletten viste, at den var købt kl. 08:43 hvilket svarede til den faktiske tid i toget.

Klageren oplyser, at hun stod på toget Stjernepladsen men appens administrationslog viser, at klippekortsbilletten blev bestilt fra stoppestedet Vandtårnet og klippet kl. 08:43:30. Stoppestedet Vandtårnet er beliggende 2 stoppesteder før stoppestedet Stjernepladsen.

Fra stoppestedet Vandtårnet havde toget køreplanmæssig afgang kl. 08:41 og togets GPS viser at toget kørte fra perronen kl. 08:40:54

Ved stoppestedet Stjernepladsen ventede billetkontrollørerne og de påbegyndte deres gåseddel kl. 08:41:43 medens de ventede på toget.

Fra stoppestedet Stjernepladsen havde toget køreplanmæssig afgang kl. 08:44 og togets GPS viser at toget kørte fra perronen kl. 08:43:38.

Klageren klippede sit klippekort kl.

Billetkontrolløren har på kontrolblanketten noteret, at klageren var i toget da han stod på toget."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand