

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0240

Klageren: XX
8260 Viby J.

Indklagede: Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende fornyelse af pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde slået funktionen til med påmindelse om at forny pendlerkortet, men han modtog ikke nogen notifikation, og regnede derfor med, at kortet endnu ikke var udløbet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. juni 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, 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.

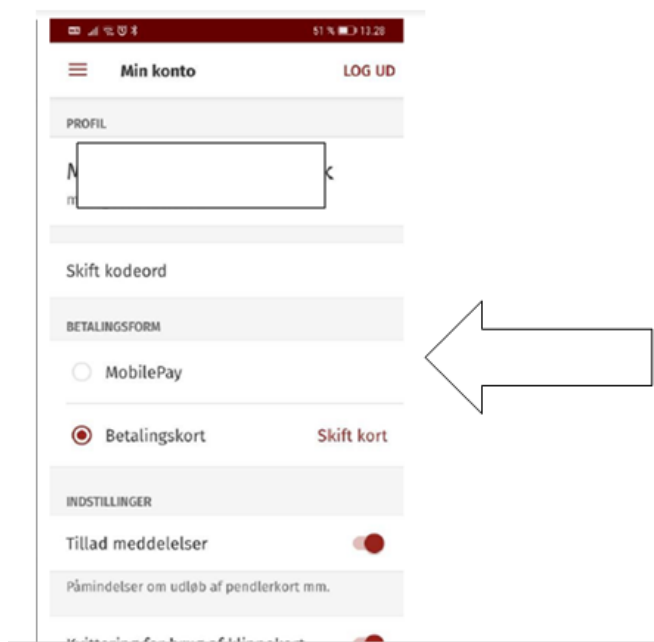
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren købte for første gang den 31. august 2020 et pendlerkort i 30 dage i Midttrafiks app. Pendlerkortet udløb den 29. september 2020 og så således ud:



Det fremgår af logs fra sagen, at klageren betalte pendlerkortet via Mobilepay. Dette vælger kunden selv under profilen, jf. eksemplet herunder:



Man kan ikke tilmelde et pendlerkort i app til automatisk fornyelse eller automatisk betaling og heller ikke få en e-mail, når pendlerkortet skal fornyes. Men brugeren kan inde i selve appen slå "tillad meddelelser" til, således at man får en pop-up-besked, inden kortet udløber. Det logges ikke, om brugeren har, eller ikke har, slået denne funktion til.

Hvis "tillad meddelelser" er slået til i Midttrafiks egen app, får brugeren følgende push-besked, tre dage og en dag, forinden pendlerkortet udløber:



Den 7. oktober 2020 rejste klageren med buslinje 2, og ved kontrol af hans rejsehjemmel kunne han ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da pendlerkortet var udløbet en uge forinden. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag fornyede han sit pendlerkort i 30 dage og indgav en klage over kontrolafgiften til Midttrafik. Han anførte, at han var uvidende om, at pendlerkortet var udløbet den 29. september 2020, og at han af Midttrafiks Kundeservice havde fået oplyst, at kortet kunne fornyes via betalingsservice, hvilket han havde sat det op til, hvorfor han regnede med, at fornyelse ville ske automatisk.

Han vedhæftede screenshot af det udløbne pendlerkort, som gengivet på forrige side.

Den 12. oktober 2020 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften, og begrundede det således:

”

Det fremgår af din henvendelse, at dit pendlerkort, som du have købt i Midttrafiks app, udløb den 29/9 2020.

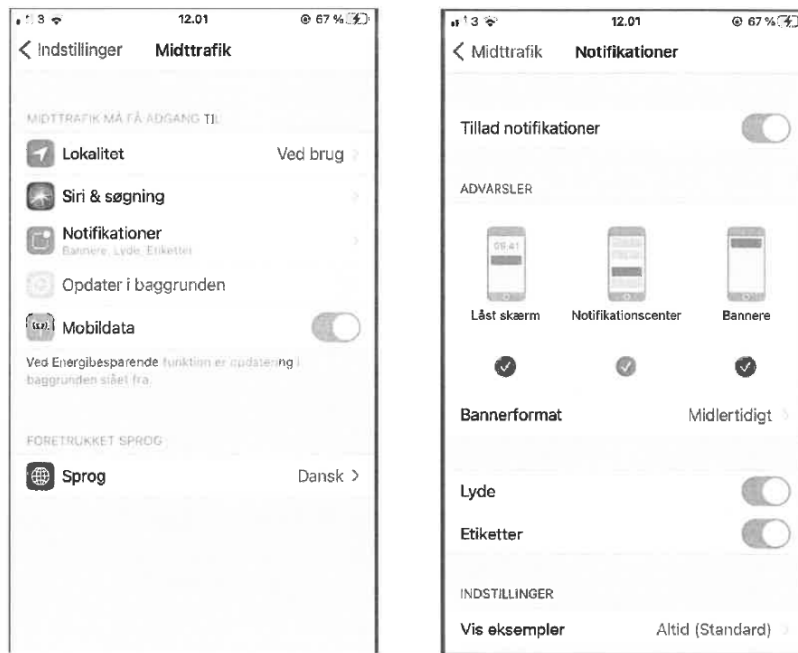
Et mobilt pendlerkort kan kun købes og betales i appen, og der kan ikke ske betaling via betalingsservice. Umiddelbart vil jeg tro, at du har forvekslet det med et rejsekort-pendlerkort hvor der kan tilknyttes en automatisk fornyelsesaftale.

Kontrolafgiften er registreret hos Midttrafik kl. 11:51:07 og du fornyede dit pendlerkort den 7/10 2020 kl. 12:52:38 hvorfor Midttrafik fastholder sit krav om betaling af kontrolafgiften med kr. 750,- da du ikke var billetteret da du blev kontrolleret.

Vi har forståelse for, at det er ærgerligt at modtage en kontrolafgift, men Midttrafiks kontrol kan ikke administreres ud fra passagerens motiv men alene ud fra rejsereglerne.

”

Klageren kontaktede Midttrafik telefonisk den 20. oktober 2020, hvorefter han sendte dem en fornyet klage. Heri gjorde han nu gældende, at han i selve appen havde sat den til at påminde ham om at forny pendlerkortet, men at han ikke havde fået nogen meddelelser. Til at dokumentere dette vedhæftede han screenshot af sin telefons indstillinger, der skulle dokumentere, at notifikationer var slået til:



Midttrafik fastholdt kontrolafgiften og henviste klageren til at klage til ankenævnet, hvis han var uenig i afgørelsen, hvilket han gjorde den 12. november 2020. Heri anførte han, som i sin seneste henvendelse til Midttrafik, at han havde slået "tillad notifikationer" til.

Under ankenævns sagen har Midttrafik fremlagt deres interne procedurebeskrivelse i forbindelse med udvikling af appen:

» Introduktion til pushfunktion i Midttrafik App

Når en kunde fremover køber et pendlerkort, vil de efter et gennemført køb blive mødt af en popupbesked (skærbillede 1).

Her har kunden muligheden for at tilvælge eller fravælge at modtage pushbeskeder, når deres pendlerkort udløber.

Trykker kunden 'Ja tak' eller 'Nej tak' bliver popupbeskeden ikke vist igen.

Ved tryk på 'Ja tak' vil IOS-enheder (iPhones) bede om yderligere tilladelse (skærbillede 2).

Til- og fravælgelsen af pushbeskeder kan også foretages under 'Min konto' under punktet indstillinger (skærbillede 3)

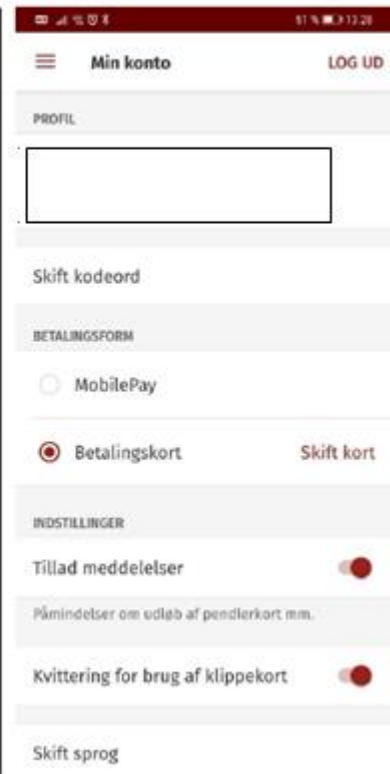
Skærbillede 1



Skærbillede 2



Skærbillede 3



Pushbeskeden fremkommer på kundens skærm henholdsvis 3 og 1 dag før pendlerkortets udløb. For ikke at være til gene for kunden, bliver pushbeskeden udsendt i tidsrummet 15:00 – 20:00.

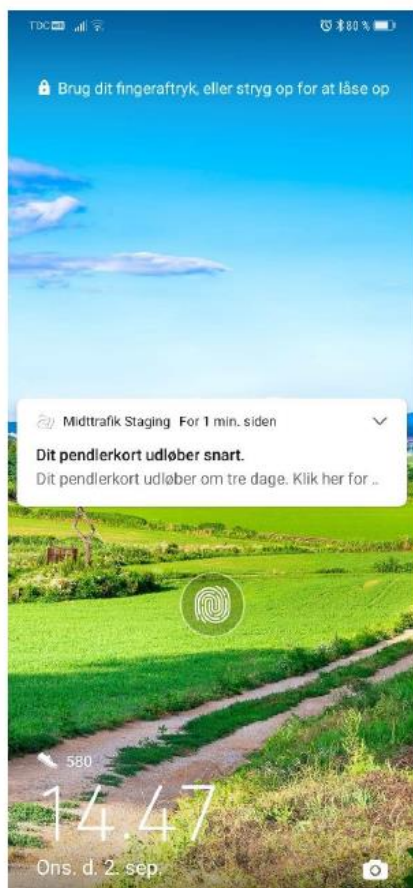
Pushbeskeden vil kunne ses i telefonens meddelelsescenter, indtil der trykkes på den (Skærbillede 4).

Ved tryk på pushbeskeden åbner Midtrafiks app på forsiden.

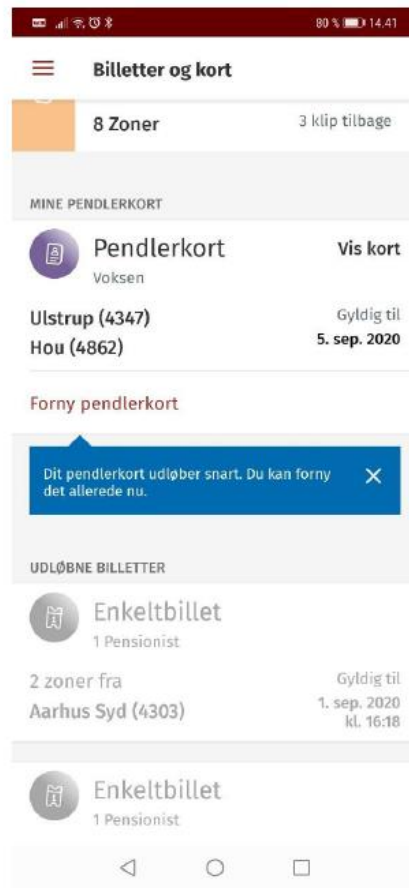
Sammen med implementeringen af pushbeskeder er der samtidig lavet en ny funktion, som hedder 'Forny pendlerkort'. Funktionen fremkommer under pendlerkortet, når der er under 3 dage tilbage af pendlerkortets gyldighed (Skærbillede 5).

Trykker man på 'Forny pendlerkort', starter et købsflow, hvor det nye pendlerkorts gyldighedsperiode automatisk starter i forlængelse af det aktive pendlerkort. Kunden kan som altid selv tilrette periode mm. Pendlerkortets snarlige udløb samt forny funktionen er synliggjort i en blå boks.

Skærmbillede 4



Skærmbillede 5

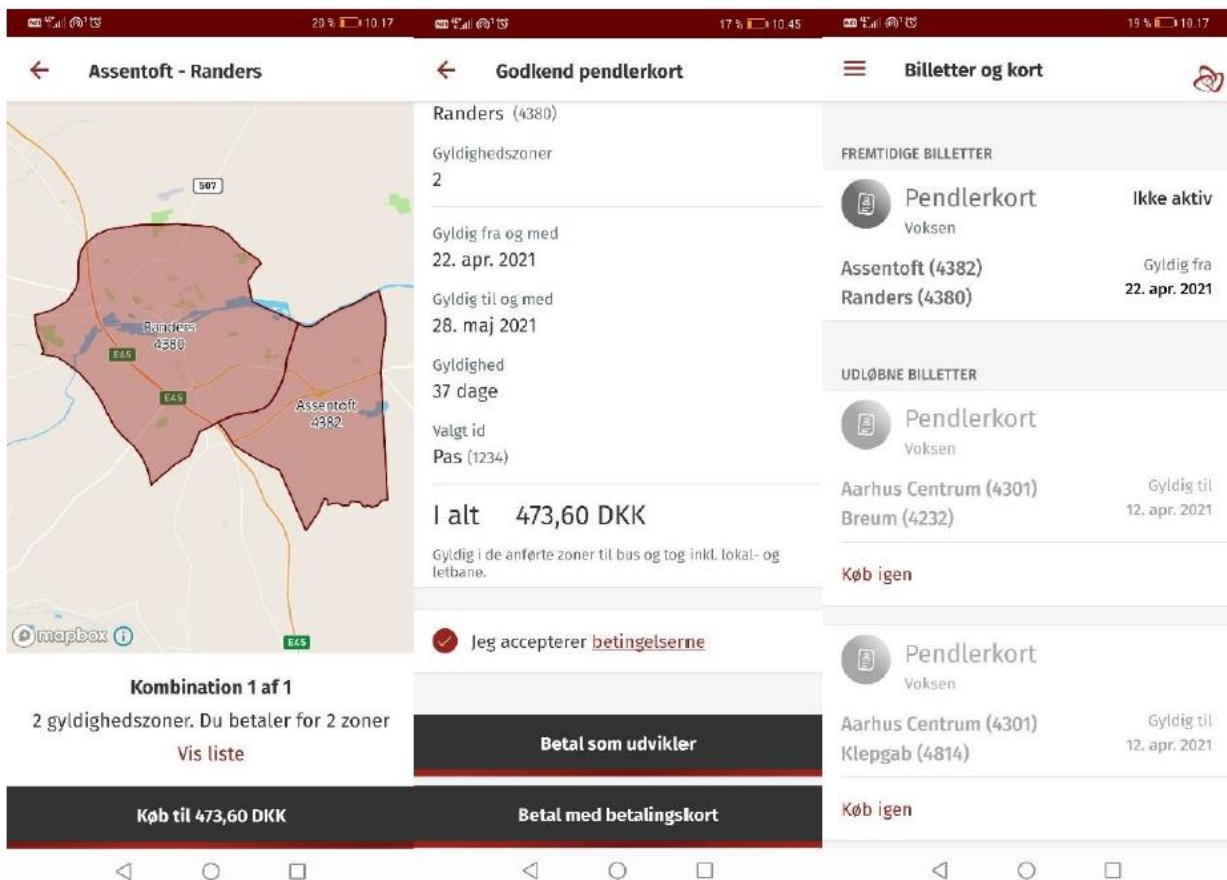
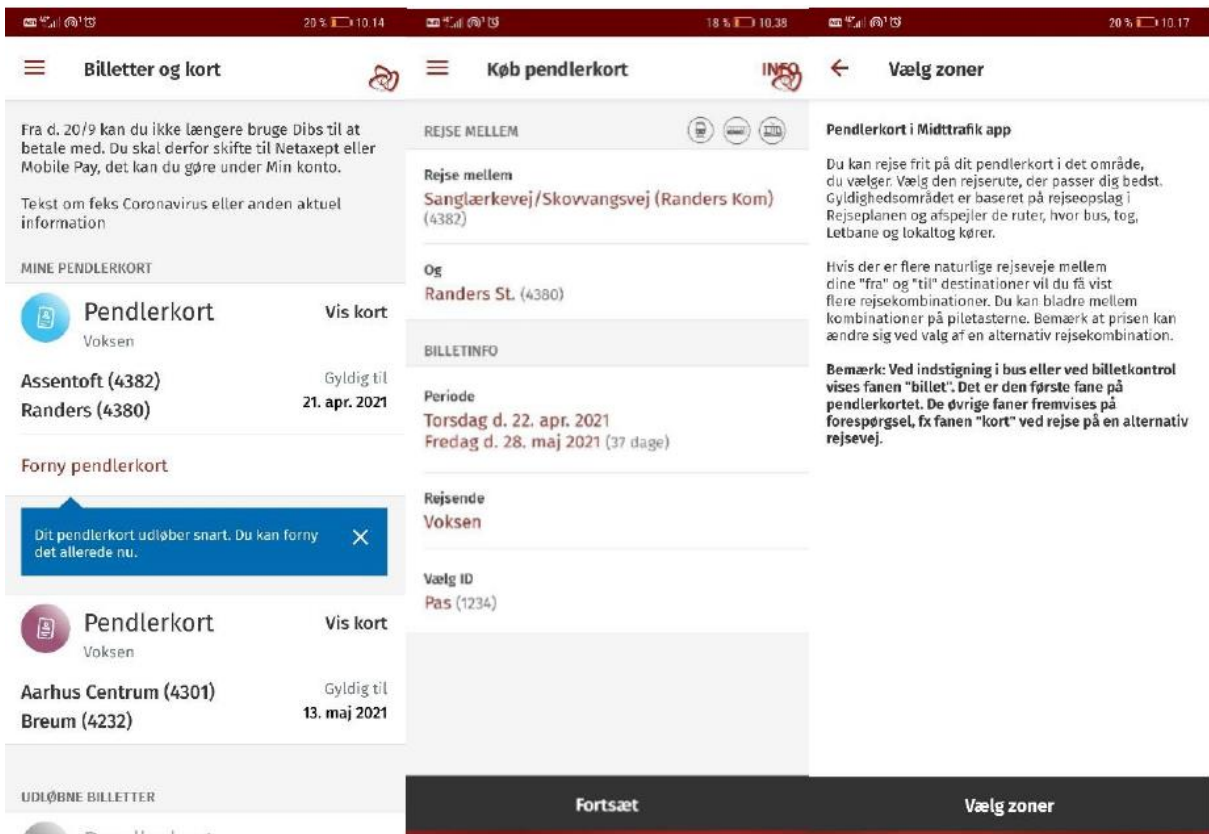


„

Og videre

”Trykker man på ‘Forny pendlerkort’, starter et købsflow, hvor det stadige aktive pendlerkorts informationer allerede er tastet ind. Gyldighedsperioden er automatisk sat i forlængelse af det aktive pendlerkort. Kunden kan som altid selv tilrette alle oplysninger, før kunden trykker fortsæt. Der betales på normal vis. Af sikkerhedshensyn kan man ikke tage billeder af selve betalingen. Da screenshots er taget i vores testapp, fremkommer muligheden ‘Betaling som udvikler’. Dette skal der ses bort fra.

Det købte pendlerkort ligger under ‘Fremtidige billetter’ indtil gyldighedsdato nås. (Screenshots er taget fra vores testapp, hvor et pendlerkort er sat op til netop dette formål)




SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra information på internettet om notifikationsindstillinger på iPhone:

”Rediger notifikationsindstillinger på iPhone

I Indstillinger  kan du vælge, hvilke apps der kan sende notifikationer, skifte advarselslyden, indstille lokalitetsbaserede advarsler, give tilladelse til advarsler fra offentlige myndigheder m.m.
Rediger notifikationsindstillinger

De fleste notifikationsindstillinger kan tilpasses til hver app. Du kan slå appnotifikationer til eller fra, få notifikationer til at afspille en lyd, vælge, hvor og hvornår appnotifikationer skal vises, når din enhed låses op, m.m.

1. Gå til Indstillinger  > Notifikationer.
2. Du vælger, hvornår de fleste eksempler på notifikationer skal vises, ved at trykke på Vis eksempler og derefter vælge en mulighed – Altid, På ulåst skærm eller Aldrig. (Du kan tilsidesætte indstillingen for de enkelte apps).
Eksempler kan f.eks. indeholde tekst (fra Beskeder og Mail) og invitationsoplysninger (fra Kalender).
3. Tryk på Tilbage, tryk på en app under Notifikationsformat, og slå derefter Tillad notifikationer til eller fra.
Hvis du slår Tillad notifikationer til, kan du vælge, hvordan og hvor notifikationerne skal vises – f.eks. på den låste skærm eller i Notifikationscenter.
Til mange apps kan du også indstille bannerformatet, lyd og mærker til notifikationer.
4. Tryk på Gruppering af notifikationer, og vælg derefter, hvordan notifikationerne skal grupperes:
 - *Efter app:* Alle notifikationerne fra appen grupperes sammen.
 - *Automatisk:* Notifikationerne fra appen grupperes efter organiseringskriterier i appen, f.eks. efter emne eller tråd.
 - *Fra:* Slå gruppering fra.

Du kan slå notifikationer fra for apps enkeltvis ved at gå til Indstillinger > Notifikationer > Siri-forslag og derefter slå en app fra.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren har over for Midttrafik gjort gældende, at han troede, at han var tilmeldt automatisk fornyelse af pendlerkortet, men også at han havde slået notifikationer til, når pendlerkortet skulle fornyes, hvorefter han selv skulle foretage fornyelsen.

Hertil bemærker ankenævnet, at man ikke har mulighed for at tilmelde sig automatisk fornyelse/betaling af pendlerkort i Midttrafiks app, og at klageren, der ved oprettelsen betalte for pendlerkortet via Mobilepay, ikke med rette kunne antage, at fornyelse og betaling fremover ville ske automatisk.

Ankenævnet bemærker videre, at de af klageren fremlagte screenshots fra telefonens notifikationsindstillinger til Midttrafiks app ikke dokumenterer, at han havde tilmeldt sig ”tillad meddelelser”,

(som vist på "skærbillede 3" ovenfor) inde i *selve* appen. Dette er en betingelse for at modtage push-besked om pendlerkortets udløb.

Det fremgår af informationen om Notifikationsindstillinger på Iphone, at brugeren for hver enkelt app vælger, om appen *kan* sende notifikationer, at brugeren vælger advarselslyd, indstiller lokalitetsbaserede advarsler og giver tilladelse til advarsler fra offentlige myndigheder, mv.

Det er således ikke tilstrækkeligt at gå i sin telefons indstillinger og slå notifikationer til for den enkelte app, når man vil modtage push-beskeder fra selve appen. Brugeren skal ind i selve appen for at vælge, *hvad* der skal gives meddelelser om.

Ankenævnet finder på den baggrund, at det ikke beroede på en fejl i Midttrafiks app, at klageren ikke fik en push-besked, om at pendlerkortet skulle fornyes. Klageren var ikke tilmeldt denne service.

Som følge af det anførte, og da klageren ikke inden ombordstigning den 7. oktober 2020 havde sikret sig, at pendlerkortet var gyldigt, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der er stor mulighed for omgåelse, hvis passagerer kan rejse på et udløbet pendlerkort, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

I medfør af lov om trafikskaber § 29 kan trafikskaber fastsætte regler for passagerer, der ikke kan forevise kort eller billet på forlangende.

I de fælles landsdækkende rejserregler (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:

"Jeg er glad for Midttrafiks pendlerkort og bruger det hver dag, men jeg har desværre haft en uheldig oplevelse med det. Efter samtale med deres kunderservice, sender jeg hermed en klage over min kontrolafgift. Situationen er den, at jeg på deres app har sat den til at påminde mig om fornyelse af mit pendlerkort, da jeg er fast bruger af offentlig transport. D. 7/10/20 står jeg på bussen, her kommer en kontrollør og vil tjekke at jeg har en billet, jeg finder "uden problemer" bare mit pendlerkort frem, hvor der så åbenbart står "UDLØBET". Jeg forklarer kontrolløren at jeg er uforstående, netop fordi jeg har sat appen op til at give en påmindelse, når det skulle fornyes, som jeg ikke har fået. Jeg tjekkede op flere gange efterfølgende om jeg

nu havde slået notifikationer til, og det havde jeg. Jeg håber på jeres forståelse. Jeg har hertil vedlagt dokumentation for jeg har påmindelser på.

Jeg håber på medhold i sagen da det godt nok er mange penge som er ærgerlige og gå tabt.. håber på medhold i sagen, da jeg synes det er uretfærdigt iform af jeg føler jeg har gjort det rigtigt på deres app

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift k643[xxx] udstedt til klager d. 7.10.2020, idet klager ikke havde en gyldig billet på kontroltidspunktet. Klageren kunne ved billetkontrol på linie 2 i Aarhus ikke forevise gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Uddrag fra rejseregler:

"Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Lemvigbanen.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning.

Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet eller checke ind med rejsekort.

Hvis du bruger Midttrafik app, skal du købe billet eller bruge et klip, inden du stiger på bussen. Det er dit eget ansvar at have købt den rigtige billet."

Klager har henvendt sig hhv. 7.10.20 og 7.11.20 til Midttrafik for at få annulleret kontrolafgiften.

Ved første henvendelse forklarer klager: " Da jeg snakkede med en super sød medarbejder hos Midttrafik blev jeg oplyst om det ville kunne blive fornyet via betalingservice. Det har jeg så sat det op til, men det er åbentbart ikke gået igennem..."

Midttrafik tilbyder ikke og har aldrig tilbudt betalingservice og det er da heller ikke muligt at tilmelde sig dette. Klager får afslag og en ankevejledning.

Ved anden henvendelse er klagers forklaring nu: "Jeg forklarer kontrolløren at jeg er uforstående, netop fordi jeg har sat appen op til at give en påmindelse, når det skulle fornyes, som jeg ikke har fået. Jeg tjekkede op flere gange efterfølgende om jeg nu havde slået notifikationer til, og det havde jeg..."

Denne klage afvises med henvisning til, at sagen allerede er afgjort, og at klager har fået ankevejledning hhv. i første afslag samt ved telefonisk henvendelse 20.10.20.

Klager anker efterfølgende og bruger i den forbindelse sin forklaring fra henvendelse 2.

Klager vedhæfter dokumentation for at have påmindelser på Midttrafik App. Dokumentationen er imidlertid kun skærbilleder fra telefonens indstillinger, mens der ikke er fra Midttrafik App. Man skal aktivt vælge det i Midttrafik App under "min konto", for at være tilmeldt.

Selv om klager måtte være tilmeldt i Midttrafik app, fritager det ikke klager for ansvar. Det fremgår af handelsbetingelserne i Midttrafik App, som man godkender hhv. ved installation af appen samt i forbindelse med hvert eneste køb.



Kundeservice

Påmindelser/notifikationer

Du har mulighed for at tilmelde dig påmindelser om, at dit pendlerkort udløber. Du kan til enhver tid til- og framelde dig denne service under 'Min konto' i Midttrafik app.

3 dage og 1 dag inden udløb af dit pendlerkort vil du modtage en påmindelse, i form af en notifikation, der minder dig om at forny dit pendlerkort.

Midttrafik fraskriver sig ethvert ansvar for, at du af tekniske årsager ikke modtager en påmindelse. Du modtager alene en påmindelse som en service, og det er derfor altid dit eget ansvar at forny dit pendlerkort også selv om, du ikke måtte have modtaget en påmindelse.

Systemsvigt

Hvis Midttrafik app ikke virker på grund af systemsvigt eller lignende, orienterer Midttrafik chaufførerne og kontrollørerne. I den situation vil du ikke blive afkrævet billet. Hvis der er problemer med betaling via MobilePay eller betalingskort, skal du ændre betalingsform eller købe billet på anden vis. Du kan skifte betalingsform under *Indstillinger*.

Tilbagebetaling

Vi refunderer ikke enkeltbilletter, klippekort, PendlerKlip og øvrige billetter. Pendlerkort kan annulleres og tilbagebetales efter gældende regler for tilbagebetaling af

Klagers pendlerkort udløb i øvrigt 29.9.20 – 8 dage før han modtog en kontrolafgift.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg kan se i jeres ”kundeservice betingelser” at der står at i tager forbehold for eventuelle fejl i jeres app, eksempelvis manglende notifikation i jeres app, som kan føre til en bøde. Det kan godt være i tager forbehold for det, men behøver i at være nogle svin og opkræve jeres kunder betaling, på grund af en fejl fra jeres systemer, svarer er nej.

Man opkræver da ikke ens kunder en betaling når fejlen er på egen side. Jeg giver da heller ikke mine kunder en bøde for et smadret glas til et event, hvis det er en af mine folk som har været skyld i det - come on.

Det er klart jeg først fornyer mit pendlerkort mange dage efter, da jeg i god tro rejser med et pendlerkort, som åbenbart skulle fornyes. I behøver ikke sende billeder af hvordan kan slår notifikationer til, for dette var gjort - i oplyser endda i telefon om at der muligvis kunne ske fejl i jeres app, og i sådan et tilfælde bedes jeg klage over afgørelsen. Det gør jeg nu, endnu engang.

Kan i tage jer sammen og tage bøden på jeres skuldrer, og komme videre i verden? Det er jo i sidste ende hos jer den ligger, hvis man kigger en smule mere fair på sagen fremfor at fremstille alle mulige bilag/argumenter med hvordan og hvorledes. I stedet for at skrive til en ung studerende gennem flere måneder med stram økonomi, som i god tro har kørt under jeres selskab, at i skal have en betaling da jeg? har lavet en fejl, det er simpelthen for meget. Kig nu lige ordentlig på sagen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand