

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0057
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2200 Kbh. N
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- 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 chaufføren ikke kunne checke hans datter ind på venindens Rejsekort. Efter flere forgæves forsøg opgav de, og datteren fortalte chaufføren, at hun ville købe en mobilbillet, hvorefter chaufføren lukkede dørene og kørte bussen. Hun havde modtaget billetten ved den efterfølgende kontrol
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og kan ikke genkende klagerens beskrivelse af situationen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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

Restbeløbet 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.

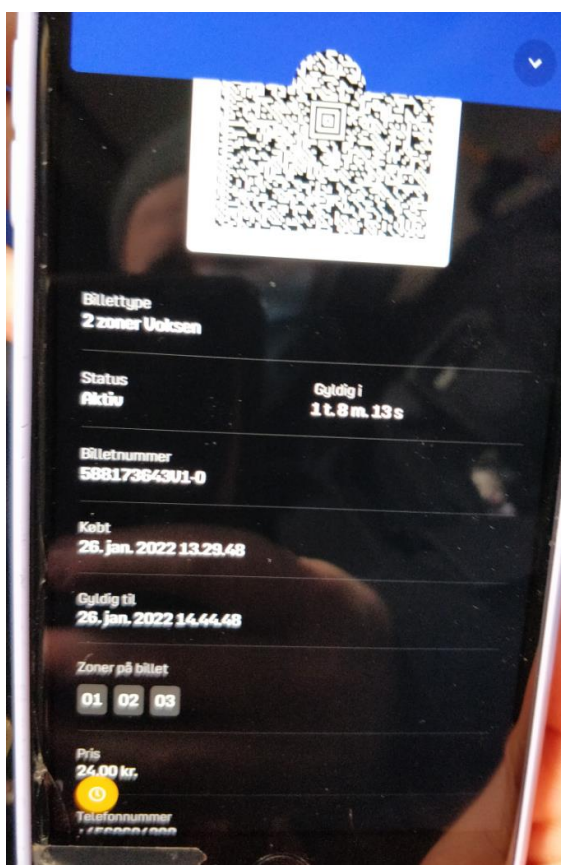
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klagerens og hans datters oplysninger til ankenævnet skulle datteren og hendes veninder om eftermiddagen den 26. januar 2022 tage buslinje 6A fra deres skole ved stoppestedet Georg Brandes Plads til idrætsundervisning. Datterens veninde havde et Rejsekort, som de bad chaufføren om at checke klagerens datteren ind på. De prøvede mange gange, men det virkede ikke, og de gav op. Veninden checkede derpå sig selv ind, og lige derefter gik Rejsekortlæserne i hele bussen i sort. Klagerens datter sagde højt og tydeligt til chaufføren, at hun ville købe en mobilbillet i stedet. Datteren gik ud fra, at chaufføren hørte hende, for han begyndte at køre bussen uden at sige mere. Datteren og veninden satte sig ned i bussen, og datteren købte (straks) derefter en mobilbillet i DOT mobilbillet-appen.

Da der ved det næste stoppested steg kontrollører om bord, foreviste datteren mobilbilletten til kontrolløren, der spurgte, om hun havde købt billetten ombord på bussen. Hun svarede ja, fordi det efter hendes opfattelse var sket efter aftale med chaufføren.



Kontrolløren gik hen til chaufføren, og de talte kort sammen. Men chaufføren sagde til kontrolløren, at han ikke havde aftalt med hende, at hun kunne købe billetten i bussen, og kontrolløren udstedte en kontrolafgift på 750 kr.

Da hendes veninder skulle checke ud, var Rejsekortlæserne stadig ude af funktion, hvorfor de måtte vente ved busstoppestedet på den næste bus, som de kunne checke ud i.

Ifølge Movias oplysninger til ankenævnet forlod bussen stoppestedet Georg Brandes Plads kl. 13:27:35.

Bussens GPS:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	50460	Nørreport St.	13:24	13:24:00	13:24:00	13:23:21	13:23:58	13:24:06	Realtid	1669	1	-2	37
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	7026	Georg Brandes Plads, Parkmuseerne	13:25	13:25:43	13:27:17	13:26:17	13:27:35	13:27:41	Realtid	1669	1	155	78
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	6022	Sølvtorvet	13:26	13:27:45	13:28:08	13:28:20	13:28:58	13:29:04	Realtid	1669	1	178	38
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	6023	Rigshospitalet Syd	13:28	13:32:19	13:32:19	13:32:43	13:33:38	13:33:41	Realtid	1669	1	338	55

Kontrollørerne steg ombord ved det efterfølgende stoppested Sølvtorvet kl. 13:28:20 og påbegyndte billetkontrol. Klagerens datter befandt sig allerede i bussen. På kontrollørernes forespørgsel fremviste hun en mobilbillet købt kl. 13:29:48. Kontrollørens spurgte chaufføren, der afviste at have givet tilladelse til, at klagerens datter kunne købe en billet ombord. Kontrolløren noterede følgende på den interne kontrolafgift:

"Hun prøvet at checke 2 personer ind på sin venindes rejsekort de var stået på stoppet før kunden siger at hun havde sagt til chaufføren at hun ville købe en billet chaufføren gav ikke lov til at hun skulle køre med og sagde at hun komnd med sin veninde og snakket forbi chaufføren"

Ifølge chaufføren gik klagerens datteren forbi ham, mens hun talte med sin veninde. Datteren kunne ikke fremvise en gyldig billet, og der blev udstedt en kontrolafgift.

Chaufføren har afvist, at der var kontakt mellem klagerens datter og chaufføren, hvilket også fremgår af det "nej", som kontrolløren noterede på kontrolafgiften. [Dette har Movia senere rettet. Se nedenfor side 6*] Da datterens veninde kunne checke sit Rejsekort ind i bussen, kan det afvises, at Rejsekortlæseren ikke var funktionel. Datteren købte først en mobilbillet oppe i bussen, over to minutter efter at venindens Rejsekort blev checket ind, og 50 sekunder efter kontrollørerne var steget på bussen. Datteren havde mulighed for at købe sin billet umiddelbart efter sin påstigning eller stige af bussen ved næste stoppested, hvilket hun ikke gjorde.

Log fra købet af mobilbilletten: "

BILLET GYLDIG FRA: 26 Jan 2022 - 13:29:48	SØGNING FRA: Min lokation (01)	
BILLET GYLDIG TIL: 26 Jan 2022 - 14:44:48	SØGNING TIL: 2 zoner	
PRIS: 24,00 kr.		
Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	26 Jan 2022 - 13:29:48
Gennemført	Betaling gennemført	26 Jan 2022 - 13:30:41
Gennemført	Billet åbnet	26 Jan 2022 - 13:30:45

På baggrund af de logs mv. der findes i sagen, kan det lægges til grund, at:

Bussen forlod stoppestedet Georg Brandes Plads, Parkmuseerne kl. 13:27:35, hvor klagerens datter steg ombord. Det fremgår af kontrolafgiften, at kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet Sølvtorvet kl. 13:28:20. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:36:38 og tog 5 minutter at udstede, hvorfor den blev påbegyndt kl. 13:31:26.

Den 28. januar 2022 indgav klagerens datter en klage til Movia over kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor under "klagerens oplysninger", og at mobilbilletten blev købt, så snart appen gjorde det muligt. Hun anførte videre, at hun gik ud fra, at chaufføren havde hørt hende sige, at hun ville købe en billet, når han satte bussen i gang, mens hun købte en billet, og hun antog, at chaufføren, efter de minutters snak ved de forgæves forsøg på check ind, syntes, at nu måtte det være tid til at køre videre. Det er hendes første kontrolafgift, og der var tale om en dum misforståelse, som udsprang af, at standerne var ude af drift. Hun vedhæftede kopi af mobilbilletten fra telefonskærmen og oplyste, at hun som ID efter aftale med kontrolløren havde forevist sit Coronapas.

Movia spurgte den 1. marts 2022 kontrolløren om episoden, men han svarede, at han ikke kunne huske situationen.

Den 2. marts 2022 fastholdt Movia kontrolafgiften over for klagerens datter, da mobilbilletter skal være modtaget inden påstigning, og da kontrolløren havde spurgt chaufføren, der oplyste, at klagerens datter ikke havde fået lov til at købe en mobilbillet inde i bussen.

Klageren skrev derpå til Movia den 8. marts 2022, at der var fire forhold, de burde tage med i deres overvejelser om sagen, nemlig 1) at datteren ingen intention havde haft om at rejse uden rejsehjemmel, hvilket heller ikke var sket tidligere, 2) at situationen opstod på grund af defekt ved bussens materiel, og chaufføren velvidende, at datteren ikke havde mobilbillet inden påstigning, valgte at lukke dørene og sætte bussen i gang efter de forgæves forsøg på at checke datteren ind, 3) at kontrolløren havde udtrykt stor forståelse og opfordrede datteren til at indsende en klage, og endelig 4) at datteren ikke kan forventes at have et større regelkendskab end chaufføren, og datteren havde i situationen opfattet chaufføren som en autoritet, hvorfor hun antog, at hun fulgte reglerne ved at købe en billet efter aftale med chaufføren. Det er meget forlangt, at en almindelig passager skal afvige fra chaufførens anvisninger og bede om at komme af bussen for at kan købe en billet uden for bussen, for dernæst - om muligt - at stige om bord igen.

Movia besvarede henvendelsen den 16. marts 2022 og gjorde gældende, at de tager stilling til, om der foreligger særlige omstændigheder, men ikke tager hensyn til, om der var tale om snyd, forglemmelse, fejl eller andet, men kun om passageren kunne forevise en gyldig billet. Der var ikke noteret fejl på udstyret, og veninden havde kunnet checke sit Rejsekort ind for sig selv. Kontrolløren havde været i dialog med chaufføren, der oplyste, at han ikke havde givet lov til, at klagerens datter købte sin billet inde i bussen. Datteren skulle have ventet med at stige på bussen, til hun havde købt billet på anden vis, da hun ikke kunne checke ind på Rejsekort.




Den 21. marts 2022 spurgte klageren Movia om, hvorfor de baserede deres afgørelse på, at datteren ikke havde kunnet forevise gyldig billet og ID ved kontrollen, når dokumentationen herfor var medsendt i den første henvendelse. Datteren oplyste ved kontrollen, at hun ikke havde købt billetten uden for bussen, fordi chaufføren efter de forgæves forsøg på check ind havde sat bussen i gang, hvilket datteren tolkede som en tilladelse til at købe billetten om bord, da chaufføren jo vid-

ste, at hun ikke var checket ind, og hun gjorde som chaufføren ønskede, og kunne ved kontrollen fremvise den købte billet.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 25. marts 2022.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Under ankenævns sagen har Movia oplyst, at klagerens datter allerede havde DOT-appen på sin telefon, og at hun jævnligt anvender appen til køb af mobilbilletter:

26 Jan 2022 - 13:29:48	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
22 Jan 2022 - 10:34:19	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
21 Jan 2022 - 08:49:55	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
20 Jan 2022 - 16:11:13	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
01 Jan 2022 - 17:37:17	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
03 Dec 2021 - 12:25:09	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
17 Nov 2021 - 07:09:36	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
17 Nov 2021 - 07:08:50	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
17 Nov 2021 - 07:08:09	 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
14 Nov 2021 - 13:09:05	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
09 Nov 2021 - 22:37:12	 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
27 Okt 2021 - 07:29:11	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)
20 Okt 2021 - 13:08:43	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
20 Okt 2021 - 13:07:35	 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
09 Okt 2021 - 11:13:02	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
30 Sep 2021 - 15:40:21	 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
27 Sep 2021 - 16:33:23	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)
18 Sep 2021 - 19:15:33	 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Sekretariatet har spurgt Movia om følgende: [Det] fremgår, at kontrolløren på selve den elektroniske kontrolafgift har skrevet "nej" i feltet, om han har talt med chaufføren, og "nej" i feltet, om kunden har talt med chaufføren. Videre fremgår det af svaret fra Movias driftsafdeling af 1.3.22, at chaufføren ikke husker situationen, men samtidigt skriver Movia i svaret til ankenævnet, at chauf-

føren på kontrollørens forespørgsel afviser klagerens påstand (side 2 afsnit 2 og 3 i første svar til ankenævnet), ligesom Movia i svaret til klageren af 2. marts 2022 skriver, at kontrolløren forespurgte chaufføren, der oplyste, at datteren ikke havde fået lov til at købe en mobilbillet inde i bussen.

På den baggrund skal vi anmode oplyst,

- 1) om der er sket en fejl, da kontrolløren krydsede "nej" i de to felter i den elektroniske kontrolafgift,
- 2) og om der er tilknyttet en note fra kontrolløren på den elektroniske kontrolafgift, som ankenævnet ikke har fået tilsendt, siden sagsbehandleren i det første svar til klageren har kunnet skrive som gjort.

Movia har herefter oplyst, at det er en fejl, at de ikke har indsendt noten, som kontrolløren lavede kort efter kontrolafgiftens udstedelse:

Ny besked	Hun prøvet at checke 2 personer ind på sin venindes rejsekort de var stået på stoppet før kunden siger at hun havde sagt til chaufføren at hun ville købe en billet chaufføren gav ikke lov til at hun skulle køre med og sagde at hun kom ind med sin veninde og snakket forbi chaufføren	MLC	26-01-2022 13:54:42
-----------	--	-----	---------------------

*Movia har videre oplyst, at der er tale om en fejl, når kontrolløren har krydset "nej" til at have spurgt chaufføren.

Sekretariatet har derudover anmodet Movia om at undersøge, hvad beskeden var på rejsekortstanderen i bussen, da pigerne forsøgte at få checket dem begge ind hos chaufføren.

Movia har oplyst, at der af ukendte tekniske årsager ikke er data fra standerne i bussen. Men det er muligt på venindens Rejsekorthistorik at se det check ind og - ud, som veninden foretog af sig selv:

Den pågældende rejse:

-	670	26-01-2022 13:27	Linje : 6A Georg Brandes Plads, Parkmuseerne	13:44	Linje : 6A Skjolds Plads St.	-16,50	815,04
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted				
1630	Check ind	26-01-2022 13:27:37	Georg Brandes Plads, Parkmuseerne				
1630	Kontrolmærke	26-01-2022 13:31:07	Nørre Campus				
1631	Check ud	26-01-2022 13:44:35	Skjolds Plads St.				
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Ung	16,50		
				2 zoner			

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Alle medlemmerne udtaler:

"Ifølge bussens GPS ankom bussen til stoppestedet Georg Brandes Plads kl. 13:26:17, hvor klagerens datter og veninder steg om bord. Bussen holdt ved stoppestedet i 78 sekunder, inden den forlod stoppestedet kl. 13:27:35.

Vi betvivler ikke hændelsesforløbet som beskrevet af klageren, og vi lægger således til grund, at der var systemmæssige fejl ved bussens Rejsekortudstyr, som efter det oplyste lukkede helt ned, og som der ikke kan findes data fra.

Vi lægger videre til grund, at klagerens datter og veninde bad chaufføren om at checke dem begge ind, og at de tekniske fejl var årsagen til, at det ikke lykkedes for chaufføren.

Endelig lægger vi til grund, at klagerens datter i den forbindelse fortalte chaufføren, at hun så ville købe en mobilbillet.

På dette tidspunkt var ansvaret for, at klagerens datter kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en eventuel senere kontrol, dog ikke overgået til chaufføren."

3 medlemmer Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Anna Langskov Lorentzen udtaler herefter:

"Vi lægger til grund, at klagerens datter ikke først skulle installere appen på sin telefon, idet der er fremlagt data fra hendes jævnlige køb af mobilbilletter via appen.

Vi bemærker, at bussen kørte fra stoppestedet kl. 13:27:35, men først mere end 2 minutter efter bussens afgang, og 50 sekunder efter at kontrollørerne var steget om bord ved det næste stoppested, bestilte datteren en mobilbillet kl. 13:29:48, der blev betalt kl. 13:30:41 og modtaget på telefonen kl. 13:30:45.

På baggrund af det ovennævnte er det vores opfattelse, at klagerens datter ikke har gjort det fornødne for at købe en billet, straks det stod klart for hende, at det ikke var muligt at blive checket med ind på venindens Rejsekort. Hun vidste, at hun ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel, da hun satte sig ned i bussen, men på trods heraf forholdt hun sig passiv i to minutter, hvilket er for lang tid. Det kan ikke føre til en anden bedømmelse, at hun ved kontrollen havde modtaget mobilbilletten og kunne forevise denne til kontrolløren.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel pålagt med rette.

Vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, men vi finder det kritisabelt, at sagsbehandlingen hos Movia har været så fejlbehæftet blandt andet med kontrollørens ukorrekte indtastning på kontrolafgiften om, at klagerens datter ikke havde spurgt chaufføren, hvilket Movia brugte som delargument i deres afgørelse af 2. marts 2022 til klageren, at Movia skal godtgøre klageren dennes udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr. Beløbet kan modregnes i kontrolafgiften.

2 medlemmer Torben Steenberg og Gry Midttun udtaler:

”Vi finder det kritisabelt blandt andet, at Movia først en måned efter klagerens henvendelse sendte sagen i høring hos chaufføren. Sagsbehandlingen hos Movia har på flere punkter været så fejlbehæftet, at vi finder, at Movia efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder ikke er berettiget til at opretholde kontrolafgiften til klagerens datter.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet vedtage regler om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke 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 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter [navn udeladt] på 18 har fået en kontrolafgift trods det, at hun fremviste både gyldig billet og gyldig ID. Det skete i linje 6A i zone 001 26. januar klokken ca. 13.30. Grundlaget for kontrolafgiften er, at hun købte mobilbillet inde i bussen i stedet for uden for bussen, som reglerne ellers tilsiger. Når vi gør indsigelse mod kontrolafgiften, skyldes det forløbet, der ledte op til afgiften, og som vi mener bør fritage [datterens navn] for afgiften.

Forløbet er således:

1. [Datterens navn] og en klassekammerat stiger ind i bussen for at køre fra deres skole på Østerbro i København og til idrætsundervisning i Nørrebrohallen. Klassekammeraten prøver forgæves at tjekke [datterens navn] ind på sit rejsekort. Derefter beder de chaufføren om hjælp, men efter adskillige forsøg opgiver chaufføren også at tjekke begge piger ind på klassekammeratens rejsekort. Det lykkes dog at tjekke klassekammeraten ind, hvorefter rejsekort-terminalerne går i sort.
2. Herefter lukker chaufføren bussens døre og sætter i gang med [datters navn] og klassekammeraten inde i bussen. [datters navn] spørger chaufføren, om hun skal købe en mobilbillet men får ikke noget svar fra chaufføren, som vist ikke taler godt dansk.
3. Straks derefter køber [datters navn] en mobilbillet, som er medsendt vores indsigelse til Movia.
4. Da en kontrollør kort efter træder ind i bussen, fremviser [datters navn] sin mobilbillet. Kontrolløren spørger [datters navn], om hun har købt billetten i bussen, og [datters navn] svarer ja, da det efter hendes opfattelse var sket efter aftale med chaufføren.
5. Chaufføren og kontrolløren taler kort sammen, og chaufføren lader forstå, at han ikke har aftalt med [datters navn], at hun kunne købe billetten i bussen.
6. Herefter spørger kontrolløren [datters navn] om navn CPR-nummer og ID, hvilket [datters navn] oplyser og fremviser. Hun fremviser også studiekort og sundhedskort. Til [datters navn]s overraskelse modtager hun samtidig en kontrolafgift. Kontrolløren opfordrer hende dog til at klage og fortæller beroligende, at

kravet uden tvivl vil blive frafaldet, når forløbet bliver gennemgået.

7. Da pigerne skal forlade bussen, er terminalerne som nævnt gået i sort, så de er nødt til at vente på næste bus for at kunne tjekke ud.

8. Efterfølgende har vi to gange gjort indsigelse og medsendt dokumentation for billet, men Movia har afvist os med den fejlagtige begrundelse, at [datters navn] ikke kunne fremvise gyldig billet eller ID. Desværre var den første indsigelse skrevet af [datters navn] selv og ikke ret klar. Vi er naturligvis uforstående over for påstanden om, at [datters navn] angiveligt skulle have rejst uden billet, da hun jo fremviste billet for kontrolløren og samtidig har medsendt den dokumentation.

Vores indsigelse baserer sig på [datters navn]s oplevelse af, at hun netop gjorde præcis, som chaufføren ønskede, men at det var svært at forstå chaufføren, der måske ikke talte så godt dansk. Hun købte sin billet elektronisk i bussen straks efter det mislykkede indtjekningsforsøg, hvor det stod klart, at indtjekningsterminalerne var holdt op med at fungere.

I sikker forvisning om, at hun havde fulgt reglerne, forklarede [datters navn] på forespørgsel kontrolløren, at hun havde købt billetten inde i bussen. Det skyldes, som vi har forklaret i indsigelserne, at chaufføren jo netop havde kendskab til [datters navn]s manglende indtjekning men alligevel lukkede bussens døre og satte bussen i gang med [datters navn] i bussen, da han havde opgivet sit eget forsøg på at tjekke [datters navn] ind på venindens rejsekort.

Dette tolkede [datters navn] som, at hun skulle købe sin billet elektronisk i bussen, da chaufføren jo har vidst, at [datters navn] netop ikke var tjekket ind på venindens rejsekort. Hvordan skulle [datters navn] ellers tolke situationen? Herefter købte [datters navn] straks den elektroniske billet, hun fremviste for kontrolløren.

Vi ved nu, at [datters navn] skulle have bedt om at blive sat af bussen og købt billetten uden for bussen. Det undrer os meget, at chaufføren ikke gav hende den besked, for den grad af regelkendskab og -efterlevelse er vel meget forlangt af en 18-årig gymnasieelev, når selv ikke buschaufføren håndhæver eller efterlever de regler?

Vi ville kunne forstå kontrolafgiften, hvis kontrolløren havde truffet [datters navn] uden gyldig billet, men det er jo netop ikke tilfældet, og [datters navn] var helt åbenlyst i god tro. Derfor håber vi, at nævnet vil have forståelse for vores situation og tage vores indsigelse til følge.

Vi ønsker at få annulleret den kontrolafgift, [datters navn] har fået, af to grunde:

1. På grund af chaufførens ageren. Han lukkede bussens døre og satte i gang med vores datter i bussen vel vidende, at hans eget forsøg på at tjekke hende ind på venindens rejsekort havde slået fejl
2. Vores datters åbenlyst gode tro. Hun købte elektronisk billet straks efter igangsættelsen og fremviste den gladeligt for kontrolløren.

På den baggrund opfatter vi kontrolafgiften som urimelig."

Indklagede anfører følgende:

" På baggrund af kontrollørens notat, bussens GPS-oplysninger sammenholdt med billettens købstidspunkt, handelsbetingelser for køb af mobilbillet samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, finder Movia at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

En DOT mobilbillet er en billet til området Sjælland, Lolland, Falster og Møn til bus, tog og Metro, som kan købes via SMS eller via app'en DOT.

Prisen for en DOT Mobilbillet er standardprisen, hvilket vil sige den samme som for almindelige billetter købt hos chaufføren. En DOT Mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget på telefonen, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel. Chaufføren udfører ikke billetkontrol og det er kundens eget ansvar at sikre sig, at billetten er modtaget før rejsen påbegyndes.

Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning ifølge de fælles landsdækkende rejseregler, samt de gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter via SMS eller i app. Handelsbetingelserne findes i app'en samt på <https://dinoffentligetransport.dk/handelsbetingelser/handelsbetingelser-dot-billetter-app/>

Gyldighed

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på smartphonen, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

Kontrollørerne stiger på linje 6A ved stoppestedet Sølvtorvet kl. 13:28:20 den 26.01.2022 og påbegynder en billetkontrol. Klager befinder sig allerede i bussen ved kontrollørernes påstigning. På kontrollørernes forespørgsel fremviser klager en mobilbillet købt kl. 13:29:48.

Klager oplyser til kontrolløren, at hun og en veninde har prøvet at checke to ind på venindens rejsekort, men køber en mobilbillet, da indcheckningen med ledsager mislykkedes.

På kontrollørens forespørgsel afviser chaufføren klagers påstand:

*"Hun prøvet at checke 2 personer ind på sin venindes rejsekort de var stået på stoppet før kunden siger at hun havde sagt til chaufføren at hun ville købe en billet **chaufføren gav ikke lov til at hun skulle køre med og sagde at hun kom ind med sin veninde og snakket forbi chaufføren**"*

Ifølge chaufføren gik klager altså forbi ham mens hun talte med sin veninde. Klager kan ikke fremvise en gyldig billet og der udstedes en kontrolafgift.

Afgørelse og kommentarer

Den 28.01 modtager Movia en indsigelse fra klager. Klager skriver:

"En meget ubehagelig og uretfærdig situation. Mine veninder og jeg skal tage bussen fra Georg Brandes Plads, og én af mine veninder beder buschaufføren, om han ikke vil tjekke en ekstra (mig) ind på hendes rejsekort, da vi stiger ind i bussen. Det prøver vi, mange gange, men det virker bare ikke. Vi prøver, indtil vi giver op og min veninde bare tjekker sig selv ind, og jeg derefter siger højt og tydeligt til buschaufføren, at jeg vil købe en mobilbillet i stedet. Dét går jeg ud fra, at han hører mig sige, eftersom han begynder at køre, og dermed lader mig køre med, uden at sige mere. Min veninde og jeg sætter os ned i bussen, og jeg køber straks en gyldig mobilbillet på DOT mobilbillet-appen"

Vi bider mærke i klagers udsagn *"Min veninde og jeg sætter os ned i bussen, og jeg køber straks en gyldig mobilbillet på DOT mobilbillet-appen"*.

Udsagnet går igen i senere korrespondance med klagers far:

"Hun købte sin billet elektronisk i bussen straks efter det mislykkede indtjekningsforsøg, hvor det stod klart, at indtjekningsterminalerne var holdt op med at fungere"

Vi har undersøgt sagen nærmere. Klager bestiller sin billet kl. 13:29:48

Bussen forlader Georg Brandes Plads, Parkmuseerne kl. 13:27:35

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	50460	Nørreport St.	13:24	13:24:00	13:24:00	13:23:21	13:23:58	13:24:06	Realtid	1669	1	-2	37
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	7026	Georg Brandes Plads, Parkmuseerne	13:25	13:25:43	13:27:17	13:26:17	13:27:35	13:27:41	Realtid	1669	1	155	78
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	6022	Sølvtorvet	13:26	13:27:45	13:28:08	13:28:20	13:28:58	13:29:04	Realtid	1669	1	178	38
6A	289	Nørreport St.	Buddinge St.	6023	Rigshospitalet Syd	13:28	13:32:19	13:32:19	13:32:43	13:33:38	13:33:41	Realtid	1669	1	338	55

Klager bestiller altså sin billet over to minutter efter bussen har forladt stoppestedet. Klager bestiller først sin billet 50 sekunder efter bussen har forladt næste stoppested, Sølvtorvet, hvor kontrollørerne stiger på bussen.

Vi kan derfor ikke genkende, at klager bestiller sin billet straks efter bussen har forladt stoppestedet.

Det er rigtigt at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen før påstigning jf. de gældende rejseregler. I visse tilfælde, som for eksempel problemer med rejsekortet, kan der blive gjort undtagelser fra denne regel.

Baseret på chaufførens udsagn, bussens afgangstid og tidspunktet for klagers bestilling af billet finder Movia ikke, at der er tale om et sådan tilfælde ej heller grundlag for at behandle klager anderledes end vore andre kunder. Der går over to minutter fra klagers påstigning til klager bestiller sin billet, hvilket vi finder er for lang tid.

Det er derfor vores opfattelse, at klager ikke har gjort det fornødne for at sikre sig en billet, hvilket vil sige overholdt sit ansvar, som kunde, til at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel efter sin påstigning og fremvise denne på forlangende. Denne vurdering bygger på både tidspunktet for bussens afgang og ankomst fra og til de forskellige stoppesteder sammenholdt med tidspunktet for klagers bestilling af billetten samt kontrollørernes bemærkninger og chaufførens kommentar.

Det er samtidig vores opfattelse en kunde der stiger om bord uden gyldig billet og fortsætter sin rejse uden gyldig billet må bære en risiko for at få en kontrolafgift. Baseret på klagers kommentar

*"jeg derefter siger højt og tydeligt til buschaufføren, at jeg vil købe en mobilbillet i stedet. **Dét går jeg ud fra, at han hører mig sige**, eftersom han begynder at køre, og dermed lader mig køre med, uden at sige mere. Min veninde og jeg sætter os ned i bussen, **og jeg køber straks en gyldig mobilbillet på DOT mobilbillet-appen**"* finder Movia ikke, at ansvaret for klagers manglende gyldige billet er overdraget til chaufføren eller til Movia.

Det er et område med stor risiko for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en mobilbillet ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning, men kan købes mens der foretages billetkontrol. Der er samtidig en risiko for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en passager ved sin påstigning kan give tilsagn om at købe billet uden efterfølgende at kunne fremvise den på forlangende."

Hertil har klageren gjort gældende (med sort):

"vi vil gerne fastholde klagen.

Det vil vi af følgende årsager:

1. Chaufføren har efter vores mening svigtet sit ansvar ved at sætte i gang med min datter [datters navn] i bussen *vel vidende* at hun ikke havde nogen billet. Han havde jo selv forsøgt at tjekke hende ind via den defekte terminal og måtte opgive.

Direkte adspurgt svarer chf., at *"hun kom ind med sin veninde og snakket forbi chaufføren"*. Linje 6A er en bus med et udpræget selvbetjeningsmiljø. Chaufføren har derfor ingen grund til ikke at sætte bussen i gang når alle kunder ved stoppestedet er steget om bord. Chaufføren udfører ikke billetkontrol jf. de gældende rejseregler og det er en passagers eget ansvar at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

2. Hele den ubehagelige oplevelse kunne være undgået, hvis chaufføren i stedet havde bedt hende stå ud, købe en elektronisk billet og tage den næste bus. Det må have været den korrekte handle-måde, men det gjorde han ikke. Det tolkede min datter - fejlagtigt - som at han havde hørt og ac-cepterede hendes plan om at købe en e-billet. Min datter er meget autoritetstro, men jeg tror, de fleste passagerer med et basalt regelkendskab ville have draget samme slutning.

Klager vælger selv at foretage en rejse og oplyser i sin indsigelse *"jeg derefter siger højt og tydeligt til bus-chaufføren, at jeg vil købe en mobilbillet i stedet"*. Chaufføren har derfor ingen grund til at bede klager om at købe en mobilbillet.

3. Vi fastholder samtidig, at hun købte sin billet så hurtigt, hun kunne. Det er sikkert rigtigt, at hun først fik indløst billetten efter, at kontrollørerne var steget på bussen, og det er selvfølgelig uhel-digt, fordi det ser inkriminerende ud. Men de trådte ind i bussen meget kort efter, at hun selv var steget på, og hele forløbet frem til kontrollen har kun varet et par minutter. Det kan næppe siges at være lang tid til; 1. at finde en plads, 2. prøve at fortolke chaufførens signaler - eller mangel på samme - og dernæst 3. klikke sig frem til bestilling af billetten. [datters navn] vidste jo ikke, at hun var under et tidspres.

Klager oplyser selv *"Min veninde og jeg sætter os ned i bussen, og jeg køber straks en gyldig mobilbillet på DOT mobilbillet-appen. Derefter stoppes jeg af en kontrollør, der absurd nok giver mig en 750 kroners bøde, på trods af at jeg har en gyldig mobilbillet, som jeg har købt, så snart appen lod mig"* samt

"Han satte altså bussen i gang, imens jeg er ved at købe en billet."

Klager bestiller sin billet kl. 13:29:48. Det er over to minutter efter sin egen påstigning og 50 sekunder efter bussen har forladt næste stoppested Sølvtorvet, hvor kontrollørerne stiger om bord.

Vi kan se, at klager jævnligt bestiller billetter og derfor er bekendt med bestillingsflowet (udsnit af klagers bestillinger og køb af billet i DOT app) [Udeladt, da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen].

4. Kontrollørens udtalte forståelse for [datters navn]s situation og tydelige opfordring til hende om efter-følgende at anfægte kontrolafgiften. Han var meget overbevist om, at det usædvanlige forløb med den svigtende terminal, chaufførens fejlslagne forsøg på at tjekke [datters navn] ind og dialogen med chauffø-ren ville betyde, at Movia havde forståelse for [datters navn]s intentioner og ville frafalde afgiften.

5. Det er sikkert ikke sjældent, at Movias kontrollører oplever, at e-billetter først bliver købt, når passagerer opdager, at kontrollørerne stiger på en bus. Derfor har vi stor forståelse for, at Movia også finder rækkeføl-gen mistænkelig i dette tilfælde.

Men vi henviser til, at der i dette tilfælde først er gennemført ihærdige forsøg på at tjekke ind med rejse-kort på bussens defekte terminaler, samt at der var en dialog med chaufføren, og at han også - ligeledes uden held - forsøgte at tjekke [datters navn] ind. Desuden er hele forløbet sket inden for få minutter.

Der er ingen tvivl om, at den tid og energi, vi allerede har brugt på at gøre indsigelse, langt overstiger den økonomiske konsekvens ved simpelthen at acceptere kontrolafgiften. Men [datters navn] er ikke neurotypisk, og det ligger uendelig langt fra hendes 'repertoire' at fravige regler, som hun forstår og erkender. Derfor har hændelsen gjort stort indtryk på hende, og vi håber på et udfald, der kan genoprette hendes tillid til, at hun får en rimelig behandling, når hun bruger offentlig transport.”

Til dette har Movia svaret:

”Ankenævnet har i tidligere sager lagt til grund, at en kontrolafgift er pålagt med rette når en passager foretager en rejse, velvidende at de ikke har gyldig rejsehjemmel. Det har samtidig været ankenævnets opfattelse, at trafikskaberne har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager samtidig er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig en billet i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

I det konkrete tilfælde afviser chaufføren, at der skulle have været kontakt mellem klager og chaufføren. Klagers veninde er checket ind i bussen, hvilket klager selv bekræfter, og vi kan derfor afvise, at rejsekortlæseren ikke har været funktionel.

Vi har ingen grund til ikke at tro på klager, men selv i det tilfælde at det ikke har været muligt at checke to personer ind på kortlæseren finder vi, at kontrolafgiften og den efterfølgende fastholdelse er korrekt. Klager har selv tilkendegivet at ville købe en mobilbillet, men gør det først over to minutter efter og efter kontrollørerne er steget på bussen. Movia finder, at to minutter er for lang tid. Klager har haft muligheden for at købe sin billet umiddelbart efter sin påstigning eller stige af bussen ved næste stoppested.”

Klageren har tilføjet:

”Det virker ikke hensigtsmæssigt, at Movia bl.a. lægger til grund, at chaufføren ikke kan huske [datters navn] og desuden fortæller, at rejsekort-terminalen var fuldt funktionel.

Som beskrevet tidligere virkede den nemlig ikke, og måske derfor mislykkedes det for både [datters navn] og for chaufføren selv at tjekke [datters navn] ind på klassekammeratens rejsekort. De måtte som bekendt begge opgive og nøjes med at tjekke klassekammeraten, kortets indehaver, ind. Som beskrevet var terminalerne helt slukkede, da [datters navn]s klassekammerater skulle tjekke ud, og de måtte derfor vente ved busstoppestedet til næste bus passerede for så at bruge dens terminaler til at tjekke ud.

Når nu Movia har god adgang til rejsendes data, så vil jeg kraftigt opfordre Movia til at undersøge en ting: Kig på om flere rejsende tjekkede ind i den pågældende bus men tjekkede ud i den efterfølgende bus. Det måtte [datters navn]s klassekammerater gøre, selvom det betød, at de måtte vente ved busstoppestedet og derfor kom for sent til deres undervisning. Alternativt sætter jeg gerne Movia i forbindelse med de af [datters navn]s klassekammerater, som var med bussen og oplevede de ulemper, bussens slukkede terminaler gav ved rejsens slutning.

Det er vores opfattelse, at Movia bør tage et medansvar for utilsigtede hændelser, der sker som følge af selskabets svigtende materiel.

Man kan nemt forstå, at den slags hændelser kan være svære for en chauffør at huske efter en rum tid som i dette tilfælde, men det kan næppe lægges [datters navn] til last, at hun ikke har dokumenteret den indledende dialog og chaufførens forgæves forsøg på indtjekning af flere passagerer på samme rejsekort.

Derfor virker det påfaldende, at selskabet udviser så lidt forståelse for, at fx chaufførens meget blandede signaler krævede lidt tid for [datters navn] at fortolke og så lidt tillid til en hyppig kundes forklaring.

Om noget beviser Movias udskrift af [datters navn]s billetkøb vel, at hun faktisk er en god kunde, der trofast køber billetter, når hun rejser. Hvorfor i alverden skulle hun så snyde i netop dette tilfælde?

Movia har for længst godtgjort, at [datters navn] formelt har overtrådt reglerne. Det medgiver vi, for ja, det ser mistænkeligt ud, billetten først er indløst knapt et minut efter kontrollørernes påstigning. Omvendt ville en bevidst snyder, der var på udkig efter kontrollører, måske kunne indløse den langt hurtigere.

Når vi alligevel fastholder vores anke over kontrolafgiften, så er det i tillid til, at Movia lever op til sine målsætninger om kundetilfredshed og for den sags skyld sit fokus på usynlige handicap, samt at Movia evner at skelne mellem bevidst snyd og uheldige sammenfald af omstændigheder."

Til dette har Movia svaret:

"Movia vil ikke afvise, at klager forsøger at blive checket ind som ekstra rejsende på sin venindes rejsekort, hvilket ikke lykkes. Det er dog klager selv, der nævner, at hun vil købe en mobilbillet i stedet. Ansvar for at være i besiddelse af en gyldig billet må derfor tilhøre klager.

"jeg derefter siger højt og tydeligt til buschaufføren, at jeg vil købe en mobilbillet i stedet"

Klager nævner samtidig, at hun køber den med det samme.

"Min veninde og jeg sætter os ned i bussen, og jeg køber straks en gyldig mobilbillet på DOT mobilbillet-appen."

Vi lægger stor vægt på, og har pligt til, 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.

Movia vurderer, at [datters navn] (klager) i dette tilfælde har befundet sig i bussen i for lang tid efter sin påstigning uden at købe sin billet.

Vi har ingen yderligere kommentarer og afventer ankenævnets afgørelse."

Sekretariatet har skrevet til klageren:

"Movia har indsendt sit afsluttende svar, som det fremgår af den vedhæftede e-mail. Sagen vil blive behandlet på ankenævnets møde den 12. september 2022.

Sekretariatet kan oplyse, at vi til brug for ankenævnets behandling af sagen har anmodet Movia om at undersøge, hvad beskeden var på rejsekortstanderen i bussen, da pigerne forsøgte at få checket dem begge ind. Movia har oplyst, at der af uvisse tekniske årsager ikke er data fra standerne i bussen. Movia har videre oplyst, at det dog er muligt i rejsekortsystemet at se det check ind, som din datters veninde foretog af én rejsende.

Af GDPR-mæssige hensyn vedhæfter jeg kun den del af venindens rejsekorthistorik, som denne sag omhandler: [Udeladt, da er gengivet under sagens omstændigheder ovenfor i sagsfremstillingen].

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved