

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0130
- Klageren:** XX  
2200 København N
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet periodekort og manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at da han opdagede, at periodekortet var udløbet, straks forsøgte at købe en mobilbillet, men appen drillede. Da han kan kom op i bussen forsøgte han igen at købe en billet, men blev mødt af en kontrollør. Der var 1/2 time til næste bus
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:







Ifølge klageren skulle han den 11. februar 2022 med buslinje 4A hjem fra arbejde omkring midnat efter en lang vagt. På vej mod stoppestedet Bispebjerg Torv fandt han ud af, at hans mobil-pendlerkort var udløbet, og han gik straks i gang med at forsøge at købe en billet i Dot-appen. Men der var tekniske problemer, og da han så bussen ankomme til stoppestedet, løb han derhen, da han vidste, at der var ca. 1/2 time mellem busserne på dette sene tidspunkt. Da han var kommet op i bussen, tændte han sin mobil igen for at se, om billetten var blevet aktiveret, hvilket den ikke var. Han gik derfor straks i gang med at forsøge igen, men blev mødt af en kontrollør, som han viste skærmen til, og her kunne kontrolløren godt kunne se, at der var problemer, men han udskrev alligevel en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår ikke af bussens GPS, at den holdt ind ved stoppestedet Bispebjerg Torv, men i stedet at bussen kørte forbi kl. 23:58:30. Dette kan efter det oplyste skyldes, at stoppestedet var flyttet grundet Letbanebyggeri.

Ifølge Movia steg kontrollørerne ombord på linje 4A ved stoppestedet Bispevej kl. 00:03:01, hvor klageren allerede befandt sig i bussen, der forlod stoppestedet kl. 00:03:06.

Rute	Zone	Stoppesteder
Buddingevej Gladsaxe Ringvej Gladsaxevej	31	Buddinge St. Buddinge Torv Gladsaxe Ringvej Vandtårnsvej Gyngemosevej Isbanevej Høje Gladsaxe Dalen Mars Allé Lauggårds Allé Engkrogen Gladsaxevej Emdrup Torv
Frederiksborgvej Emdrupvej Frederiksborgvej		Emdrup Torv Bispebjerg Parkalle Bispebjerg Torv
Tagensvej Tuborgvej Frederiksborgvej		Tagensvej Tuborgvej Landsdommervej Bispevej Frederikssundsvej
Folmer Bendtsens Plads		Nørrebro St.

Det fremgår af log fra klagerens billetkøb i DOT-appen, at han både købte mobilbillet den 10. og 11. februar 2022 og forsøgte at købe mobilbillet den 12. februar 2022 kl. 00:03:33, kl. 00:08:44 og kl. 00:14:58.

 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	18 Feb 2022 - 13:14:58
 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	12 Feb 2022 - 00:14:58
 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	12 Feb 2022 - 00:08:44
 Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	12 Feb 2022 - 00:03:33
 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	11 Feb 2022 - 07:21:41
 Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	10 Feb 2022 - 18:57:26

Den 18. februar 2022 anmodede klageren Movia om at fratage kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 5. maj 2022 med den begrundelse, at man skal have modtaget sin mobilbillet, inden man stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Hvis man oplever problemer med at bestille mobilbilletter, skal man købe billet på anden vis. Man kan købe billet i DOT Billetter app, DSB-app, på sms eller bruge Rejsekort. Man kan derudover altid spørge chaufføren til råds eller kontrollere informationen ved stoppestedet for at få hjælp til køb af andre billettyper. Man kan også købe en kontantbillet hos chaufføren ved påstigning.

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren den 12. februar 2022 allerede var vidende om, at hans pendlerkort var udløbet, fordi han købte mobilbilletter både den 10. og 11. februar 2022.

Klageren steg dermed om bord på bussen velvidende, at han ikke havde nogen billet, og han forsøgte ikke at købe billet på anden vis eller kontakte chaufføren for at købe en kontantbillet, men blev ombord på bussen i flere minutter og flere stop.

Klagerens første billetkøbsforsøg er registreret i appen kl. 00:03:33, hvilket var efter kontrollørernes påstigning.

På den baggrund blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget særlige omstændigheder, der gør, at kontrolafgiften skal fratages.

#### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan trafikkselskabet pålægge kontrolafgift og ekspeditionsgebyr til passagerer, der ikke foreviser gyldigt kort eller billet.

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:**

”Jeg arbejder på Bispebjerg sygehus som læge og var på vej hjem efter en lang dag og aftenvagte. Mødte på arbejde kl. 8.00 om morgen, hvor jeg blev kørt af min kone denne dag!  
Jeg havde en nattevagt og det betød at jeg tog hjem fra sygehuset lige inden midnat.

På vej mod bussen tjekker jeg min pendlerkort og finder ud af at den er udløbet. Jeg går straks i gang med at bestille en DOT billet men møder tekniske problemer på mobilen, Bus 4a ankommer ved Bispeterovet og jeg løber imod bussen. Har faste aften vagter indtil midnat og af erfaring så ved jeg at jeg skal vente mindst en halv time på næste bus. Lige da jeg kom ind i bussen tænder jeg for min mobil igen for at se om billetten er aktiveret men det var den ikke så jeg prøver igen med det samme. Jeg støder ind i kontrolløren på vej ind i bussen som beder mig om at vise en billet med det samme. Jeg forklarede ham at jeg var i gang med at genbestille en billet, men at mobilen drillede på det tidspunkt og at jeg viste ham min mobil så han kan se at jeg ikke kunne få adgang til DOT. Kontrolløren kunne godt se det, men var utålmodig og valgte at give mig en kontrolafgift. Han sagde at jeg kunne sende en klage og nævne det med internettet i klagen!

Jeg har i over 20 år brugt offentlig transport og har normalt styr på min måneds/periode kort. Men opdagede som beskrevet at min kort var udløbet. Hvis ikke der var en halv time til næste bus og hvis ikke jeg var udmattet efter mange timers arbejde, havde jeg ventet til næste bus som vil ca. tage en halv time!  
Jeg er bekendt med at man skal fremvise en gyldig billet når man stiger ind i en bus, men håber på forståelse af omstændighederne der gjorde at det ikke lykkedes!  
Jeg håber jo på at trafikvirksomheden Movia trækker kontrolafgiften tilbage eftersom jeg jeg har været kunde i rigtig mange år, hvor jeg har benyttet pendlerkort!”

### **Indklagede anfører følgende:**

”På baggrund af bussens GPS-oplysninger sammenholdt med billettens bestillingstidspunkt samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler, finder Movia at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder kontrolafgiften.

#### Baggrund for kontrolafgiften

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik. En kunde skal 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.

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. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

De landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

**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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.*

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 sin rejse, hvis det accepteres, at en mobilbillet ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning, men kan købes efter billetkontrollen er påbegyndt.

**Kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger på linje 4A ved stoppestedet Bispevej kl. 00:03:01 den 12.02.2022 og påbegynder en billetkontrol. I den følgende kontrolsituation kan klager, som i forvejen befinder sig i bussen, ikke fremvise en gyldig billet og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler. Kontrolløren har noteret, at klager oplyser at have problemer med sin telefon:

<b>Årsag</b>	Ingen billet fremvist
<b>Bemærkning</b>	Kunden siger han har problemer med internettet og derfor ikke kunne købe en billet.

**Movias kommentarer og afgørelse**

Den 18.02 modtager Movia en indsigelse, hvori klager skriver:

*"Fandt ud af på vej hjem at min pendlerkort var udløbet. Var lige i gang med at købe billet indtil jeg så bus 4a og løb i stedet mod bussen. Har engang i mellem nogle vagter og er der til midnat og af erfaring så ved jeg at jeg skal vente mindst en halv time. Lige da jeg kom ind i bussen tændte jeg for min mobil og var ved at købe billet"*

Klager oplyser samtidig at være steget på bussen ved Bispebjerg Torv:

*"HVOR STEG DU PÅ BUSSEN?: Bispebjerg torv"*

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Bispevej kl. 00:03:01:

<b>Påstigning</b>	12-02-2022 00:03:01
-------------------	---------------------

Vi kan se, at stoppestedet Bispevej er fjerde stop efter Bispebjerg Torv:

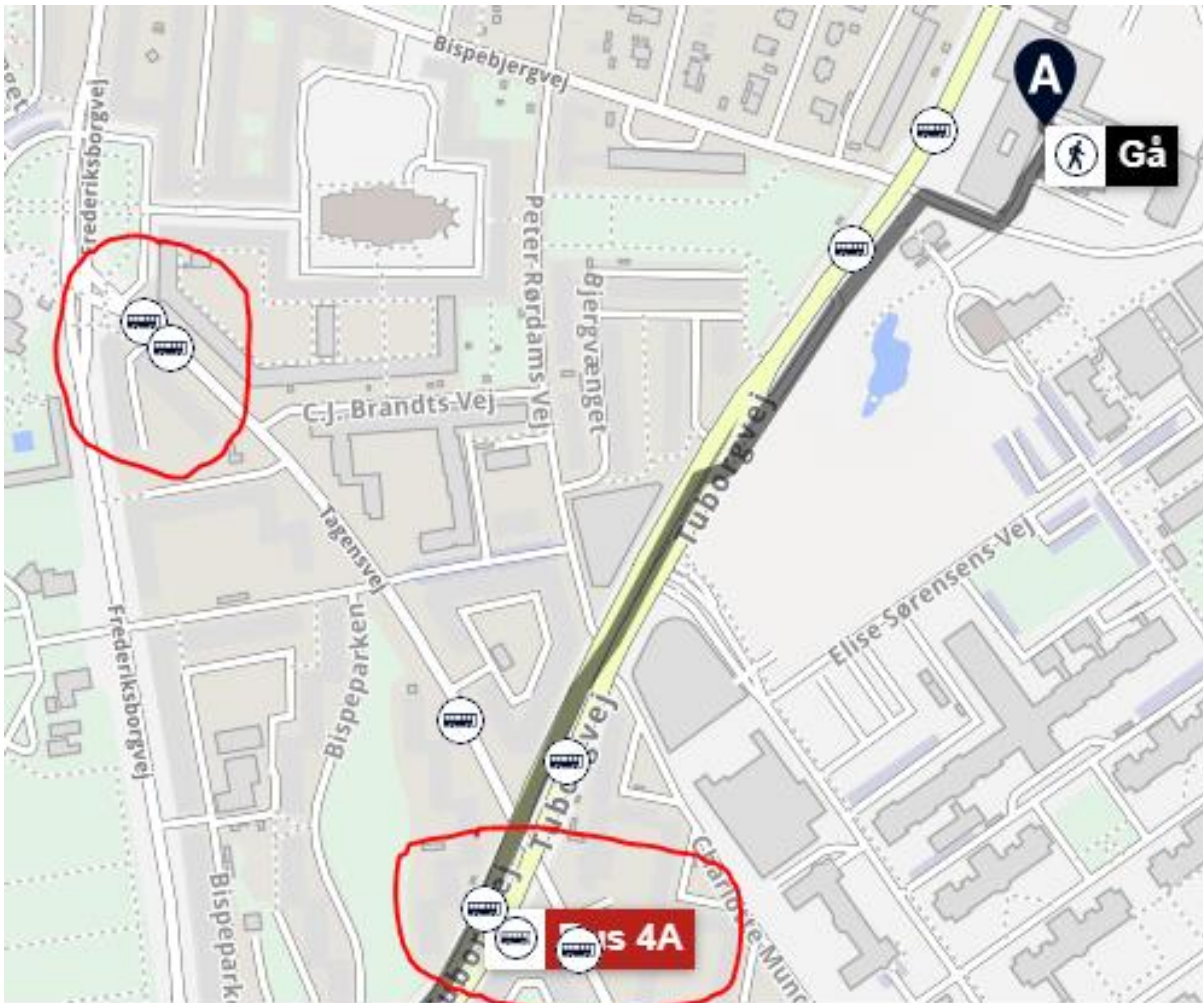
Vi kan se, at bussen har samme ankomst- og afgangstid ved Bispebjerg Torv. Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at standse eller hvis stoppestedet er flyttet (fx pga. vejarbejde) vil bussens ankomst- og afgangstid ikke blive registreret:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	7204	Buddinge St.	23:41	23:41:00	23:41:00	23:42:27	23:43:19	23:43:25	Realtid	3273	1	139	52
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	11	Buddinge Torv	23:43	23:45:11	23:45:22	23:44:52	23:45:08	23:45:12	Realtid	3273	1	128	16
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	327	Gladsaxe Ringvej	23:45	23:47:03	23:47:13	23:46:39	23:46:47	23:46:52	Realtid	3273	1	107	8
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	328	Vandtårnsvej	23:46	23:47:58	23:48:05	23:47:46	23:47:46	23:47:47	Realtid	3273	1	106	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	329	Gyngemosevej	23:48	23:48:43	23:49:05	23:48:27	23:48:27	23:48:28	Realtid	3273	1	27	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	330	Isbanevej	23:49	23:49:12	23:49:12	23:49:10	23:49:10	23:49:11	Realtid	3273	1	10	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	331	Høje Gladsaxe	23:50	23:50:00	23:50:44	23:49:43	23:49:48	23:49:57	Realtid	3273	1	-12	5
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	332	Dalen	23:50	23:51:01	23:51:03	23:51:09	23:51:09	23:51:10	Realtid	3273	1	69	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	315	Mars Allé	23:51	23:51:34	23:51:36	23:51:34	23:51:34	23:51:35	Realtid	3273	1	34	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	333	Lauggårds Allé	23:52	23:52:32	23:52:37	23:52:38	23:52:49	23:52:54	Realtid	3273	1	49	11
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	334	Engkrogen	23:53	23:53:10	23:53:13	23:53:12	23:53:12	23:53:14	Realtid	3273	1	12	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	335	Gladsaxevej	23:54	23:54:25	23:54:34	23:55:02	23:55:09	23:55:18	Realtid	3273	1	69	7
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	336	Emdrup Torv	23:56	23:56:25	23:56:44	23:56:48	23:56:54	23:57:00	Realtid	3273	1	54	6
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	337	Bispebjerg Parkalle	23:57	23:57:36	23:57:47	23:57:35	23:57:35	23:57:37	Realtid	3273	1	35	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	338	Bispebjerg Torv	23:58	23:58:42	23:58:48	23:58:30	23:58:30	23:58:32	Realtid	3273	1	30	0
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	339	Tagensvej	00:00	00:00:14	00:00:30	23:59:30	23:59:43	23:59:50	Realtid	3273	1	-17	13
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	340	Tuborgvej	00:01	00:01:30	00:01:41	00:00:41	00:00:51	00:01:02	Realtid	3273	1	-9	10
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	341	Landsdommervej	00:02	00:01:48	00:02:04	00:01:42	00:02:00	00:02:05	Realtid	3273	1	0	18
4A	346	Buddinge St.	Friheden St.	342	Bispevej	00:03	00:02:58	00:03:03	00:02:52	00:03:06	00:03:16	Realtid	3273	1	6	14

Vi kan ikke på nuværende tidspunkt se om stoppestedet har været flyttet den pågældende dag. Den 19. februar blev stoppestedet flyttet pga. letbanearbejde.

Hvis klager kommer fra Bispebjerg Hospital vil stoppestedet Tagensvej være det mest sandsynlige stoppested, da det ligger tættere på.

Det er også Tagensvej, som Rejseplanen foreslår:



Uanset hvor klager stiger på bussen er der ingen tvivl om, at klager befinder sig i bussen ved kontrollørernes påstigning. Såfremt klager stiger på ved stoppestedet Tagensvej, har klager befundet sig i bussen i over tre minutter før billetkontrollen påbegyndes og fire minutter såfremt klager er steget på ved Bispebjerg Torv.

Vi kan derudover se, at klager bestiller og køber billetter den 10. og 11. februar samt den 18. februar: [gengivet ovenfor]

Klager køber altså en billet kl. 07:21 om morgenen den 11. februar og må derfor være opmærksom på det manglende pendlerkort.

Det ses også, at klager foretager tre bestillinger, der ikke gennemføres, kl. 00:03:33, kl. 00:08:44 samt kl. 00:14:58.

Bestillingen kl. 00:03:33:

Ordreinformation    Billetinformation

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>STARTZONE:</b> 1002
<b>BILLETNUMMER:</b> 013599389V1	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 7
<b>BILLETSTATUS:</b> bestilt	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 12 Feb 2022 - 00:03:33	<b>SØGNING FRA:</b> Min lokation (02)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 12 Feb 2022 - 01:18:33	<b>SØGNING TIL:</b> 2 zoner
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	<b>SØGEMETODE:</b> IKKE OPLYST

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Ordre modtaget	12 Feb 2022 - 00:03:33

Ordreinformation    Billetinformation

### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passager	Pris
<span style="color: grey;">●</span> bestilt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

### Orderinformation

<b>KØBSDATO:</b> 12 Feb 2022 - 00:03:33	<b>ORDRE PRIS:</b> 0,00 kr.
<b>DOT ORDRENUMMER:</b> 013599389	<b>REFUNDERET BELØB:</b> 0,00 kr.
<b>DIBS TRANSAKTIONSNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>TILBAGEVÆRENDE BELØB:</b> 0,00 kr.
<b>OVERFØRT:</b> Ordre ikke overført	<b>REFUSIONSDATO:</b> Ikke tilgængelig

### Kundeinformation på købstidspunktet

<b>KUNDEID:</b> 662498377	<b>FØDELSDATO:</b> 01 Apr 1962
<b>TELEFONNUMMER:</b> 28700335	<b>MODEL:</b> samsung SM-G935F
<b>E-MAIL:</b> alsimad@yahoo.com	<b>OS VERSION:</b> Android 7.0
<b>FORNAVN:</b> Imad	<b>APP VERSION:</b> 4.5.0
<b>EFTERNAVN:</b> Al-Subeihe	

Kontrollørerne stiger på bussen kl. 00:03:01 ved Bispevej og bussen kører derfra kl. 00:03:06. Klager har altså først påbegyndt sin bestilling efter kontrollørernes påstigning og efter bussen har forladt stoppestedet.

Vores kontrollører tager hensyn til forskellige omstændigheder i forbindelse med kontrollen i bussen. Det kan for eksempel være hensynet til bagage, barnevogne, bemærkninger fra chaufføren osv. I den pågældende situation finder Movia ikke, at der foreligger sådanne omstændigheder der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel.



Klager er steget på bussen uden gyldig billet uden at rådføre sig med chaufføren og har først påbegyndt en bestilling efter kontrollørernes påstigning og efter at have befundet sig i bussen i over tre minutter. Movia finder derfor ikke at der er grundlag for, at klager ikke skal betale en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand