

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0170
Klageren:	XX 1123 København Ø
Indklagede: CVR-nummer:	Movia 29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning og fra en forkert påstigningszone samt rykkergebyr på 100 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde en billet til den rette pris og det rette antal zoner, samt at kontrolløren var ubehagelig og ikke ville forklare, hvorfor han udstedte kontrolafgiften Indklagede fastholder kontrolafgiften, men har frafaldet rykkergebyret
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste kort efter midnat den 3. juli 2022 med Movias buslinje 5C fra stoppestedet Kobbelvænget i zone 02 til Nørreport st. i zone 01.

Uddrag fra bussens køreplan:

Rute	Zone	Stoppesteder
Hyldemorsvej Herlev Hovedgade	31	Herlev Hospital, Sløjfen Hyrdindestien Elverhøjen
Frederikssundsvej		Åfløjen Husum Torv
Sløjfen Frederikssundsvej	2	Husum Torv, Sløjfen Husumvej Kobbelvænget Veksøvej Astrupvej Brønshøj Torv Hyrdevangen Bellahøj Hulgårds Plads Glasvej
Nørrebrogade		Nørrebro St. Nørrebrohallen Stefansgade Nørrebros Runddel St. Sjællandsgade Kapelvej
Frederiksborggade		Elmegade Søtorvet Nørre Farimagsgade Nørreport St.

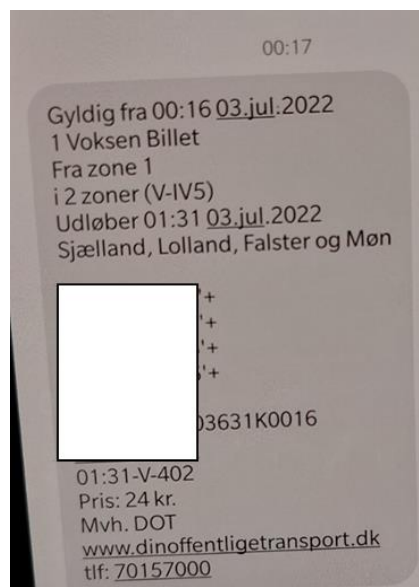
Bussen afgik fra stoppestedet kl. 00:13:05, og tre stop senere ankom den til stoppestedet Brønshøj Torv, hvor kontrollører steg på bussen. Bussen ankom til Brønshøj Torv kl. 00:16:33 og afgik fra stoppestedet igen kl. 00:16:55.

Fra bussens GPS-log:


Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	52538	Herlev Hospital, Sløjfen	00:00	00:00:00	00:01:01	23:55:00	00:01:10	00:01:18	Realtid	1636	1	70	370
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	20	Hyrdindestien	00:02	00:05:02	00:05:12	00:04:14	00:04:29	00:04:33	Realtid	1636	1	149	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2143	Elverhøjen	00:03	00:05:20	00:05:29	00:05:11	00:05:11	00:05:12	Realtid	1636	1	131	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2146	Åfløjen	00:05	00:07:09	00:07:19	00:07:20	00:07:35	00:07:40	Realtid	1636	1	155	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2148	Husum Torv	00:07	00:09:00	00:09:16	00:09:17	00:09:17	00:09:18	Realtid	1636	1	137	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2275	Husumvej	00:08	00:10:20	00:10:30	00:10:50	00:11:04	00:11:09	Realtid	1636	1	184	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	1966	Kobbelvænget	00:08	00:11:42	00:11:47	00:12:07	00:13:05	00:13:11	Realtid	1636	1	305	58
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2008	Veksøvej	00:09	00:13:58	00:14:07	00:14:34	00:14:48	00:14:54	Realtid	1636	1	348	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2009	Astrupvej	00:11	00:15:38	00:15:44	00:15:39	00:15:52	00:15:56	Realtid	1636	1	292	13
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2010	Brønshøj Torv	00:11	00:16:27	00:16:42	00:16:33	00:16:55	00:17:05	Realtid	1636	1	355	22

Ved den efterfølgende kontrol i bussen foreviste klageren en 2-zoners SMS-billet fra zone 01, som han havde bestilt kl. 00:16:55 – samtidig med bussens afgang fra Brønshøj Torv – og modtaget på mobiltelefonen kl. 00:17:10:

Klagerens SMS-billet:



Loggen for klagerens billetkøb:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juli 2022, 00:16:55	Billet bestilt	←	1 2
3. juli 2022, 00:16:55	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
3. juli 2022, 00:17:02	Validerings SMS modtaget	→	
3. juli 2022, 00:17:03	Leverer billet	→	Cyldig fra 00:16 03.jul.2022 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-IV5) Udløber 01:31 03.jul.2022 Sjælland, Lolland, Falster og Møn  03631K0016 01:31-V-402 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000
3. juli 2022, 00:17:03	Billet venter	←	ja
3. juli 2022, 00:17:10	Billet modtaget	→	
3. juli 2022, 00:17:10	Betaling færdig	→	

Da bussen på kontroltidspunktet befandt sig i zone 02, blev klageren herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at have købt mobilbilletten fra en forkert zone. Herudover købte klageren først billetten mere end 4 minutter efter, at han var steget på bussen.

Kontrolløren har som årsag til udstedelse anført på den elektroniske kontrolafgift: "Mobilbillet købt forkert zone". Efterfølgende har kontrolløren tilføjet følgende til den elektroniske kontrolafgift:

''

Ny besked	Ny besked	Billetten er også købt inde i bussen. Vi stiger på Brønshøj Torv og han er inde i bussen.	MMC	03-07-2022 00:30:43
Ikke betalt	Ny besked	Han er meget irriterende og ikke samarbejdsvillig. Fortæller at han er en turist men har et sygesikringskort. Efter fortæller han at han bor i dk.	MMC	03-07-2022 00:24:39

Klageren anmodede den 3. juli 2023 Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde tastet forkert, og at prisen var den samme uanset, om billetten var købt fra zone 01

eller 02, og han anførte videre, at kontrolløren havde været ubehagelig og "passiv" aggressiv, idet han nægtede at fortælle, hvad klageren havde gjort galt, før han viste sit ID.

Movia fastholdt samme dag kontrolafgiften med henvisning til, at mobilbilletter skal købes fra den zone, hvor man stiger på, og da klageren havde købt sin billet fra en anden zone, var den ikke gyldig til rejsen.

Movia har under ankenævns sagen oplyst, at rykkergebyret på 100 kr. blev pålagt ved en teknisk fejl, selv om Movia havde modtaget klagerens indsigelse over kontrolafgiften og havde sat afgiften i bero, samt at det pålagte rykkergebyr blev slettet i august måned. Klagen over rykkergebyret behandles derfor ikke yderligere i det følgende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de fremlagte logs fra bussens GPS og klagerens billetkøb, lægger ankenævnet til grund, at klageren modtog SMS-billetten på sin mobiltelefon kl. 00:17:10, hvilket var mere end 4 minutter efter hans påstigning på bussen, der forlod stoppestedet kl. 00:13:05. Herudover havde klageren købt billetten fra zone 01 på trods af, at han steg på bussen i zone 02.

Da mobilbilletter i henhold til de Fælles Landsdækkende Rejseregler skal være modtaget på passagerens telefon inden påstigning og endvidere skal være købt fra påstigningszonen, havde klageren ikke gyldig billet til den pågældende rejse.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår klagen over kontrollørens adfærd, bemærker ankenævnet, at det fremgår af kontrollørens notater på den elektroniske kontrolafgift, at klageren var irriterende og ikke var samarbejdsvillig. Der er givet modstridende oplysninger om kontrolsituationens forløb, og ankenævnet finder under de foreliggende omstændigheder, at der ikke er grundlag for at udtale kritik af kontrolløren. Det bemærkes, at Movia under ankenævns sagen har beklaget, hvis klageren havde en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen.

RETSGRUNDLAG:

Af § 29 i lov om trafikselskaber fremgår trafikselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de dagældende Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser) med gyldig for perioden 1. juli 2022 – 31. august 2022, 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.

Uddrag af de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

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.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

...

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” Klagen drejer sig om den uretfærdige og ubehagelig måde billetkontrolløren har behandlet mig og min sag på. Hans mangel på klarhed omkring situationen, hans upartisk måde at behandle situationen på, med en truende tone og attitude. Derudover er jeg heller ikke tilfreds med Movias svar omkring den her sag. Deres mangel på svar omkring kontrolørens adfærd og deres mangel på forståelse vedrørende de grunde der er blevet givet en bøde for.

Jeg har den 03.07.2022 taget bussen med en mobilbillet i forkert startzone. Jeg var i zone 2 ved grænsen af zone 1 og var kommet til at tage en billet fra zone 1 istedet for zone 2. Jeg havde tastet 1 2 istedet for 2 2 til 1415. Prisen er den samme for begge billetter som ligger på 24 kr.

Det der skete var at jeg viste min billet til kontrolløren som jeg plejer. Kontrolløren sagde ikke noget og bedte mig om at vise mit ID med en kold tone. Jeg spurgte ham om hvad han vil bruge mit ID til. Han gad ikke at svare på mit spørgsmål og blev ved ned at spørge om mit ID. Jeg spurgte derefter om det var fordi han vil give mig en bøde. Det svarede han heller ikke til. Han begyndte derefter at blive mere og mere ubehagelig og irriteret og endte med at true mig med at han vil ringe til politiet hvis jeg ikke viste mit ID. På det tidspunkt havde han intet sagt om hvorfor og hvad han skulle bruge mit ID til. Under presset gav jeg ham mit ID og han gav mig en bøde uden yderligere forklaringer. Det først når jeg fik kvitteringen med 750 kr at jeg forstod jeg fik en bøde.

Jeg har derudover fået en rykker på 100 kr. selvom min sag var igang med at blive behandlet.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, kontrollørens observation og bemærkninger samt tidspunktet for klagers køb af billet, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

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

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning. Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobiltelefonen, inden man stiger på bussen, toget eller metroen.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

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

En kunde skal altså have en gyldig billet fra rejsens start og samtidig være i stand til at vise den på kontrollørens forespørgsel.

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 kan købes efter påstigning og med en forkert startzone.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 5C ved Brønshøj Torv i zone 002, hvortil bussen ankommer kl. 00:16:33 og kører derfra kl. 00:16:55. Kontrollørerne registrerer deres påstigning kl. 00:17:15. Klager befinder sig i

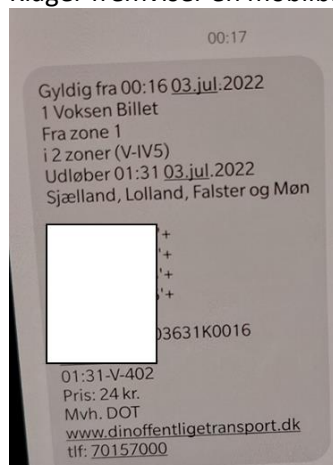
bussen i forvejen.

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	52538	Herlev Hospital, Sløjfen	00:00	00:00:00	00:01:01	23:55:00	00:01:10	00:01:18	Realtid	1636	1	70	370
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	20	Hyrdindestien	00:02	00:05:02	00:05:12	00:04:14	00:04:29	00:04:33	Realtid	1636	1	149	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2143	Elverhøjen	00:03	00:05:20	00:05:29	00:05:11	00:05:11	00:05:12	Realtid	1636	1	131	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2146	Åfløjen	00:05	00:07:09	00:07:19	00:07:20	00:07:35	00:07:40	Realtid	1636	1	155	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2148	Husum Torv	00:07	00:09:00	00:09:16	00:09:17	00:09:17	00:09:18	Realtid	1636	1	137	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2275	Husumvej	00:08	00:10:20	00:10:30	00:10:50	00:11:04	00:11:09	Realtid	1636	1	184	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	1966	Kobbelvænget	00:08	00:11:42	00:11:47	00:12:07	00:13:05	00:13:11	Realtid	1636	1	305	58
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2008	Veksøvej	00:09	00:13:58	00:14:07	00:14:34	00:14:48	00:14:54	Realtid	1636	1	348	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2009	Astrupvej	00:11	00:15:38	00:15:44	00:15:39	00:15:52	00:15:56	Realtid	1636	1	292	13
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2010	Brønshøj Torv	00:11	00:16:27	00:16:42	00:16:33	00:16:55	00:17:05	Realtid	1636	1	355	22

Da bussen forlader stoppestedet påbegyndes billetkontrollen. Kontrollørerne har noteret, at klager ikke vil samarbejde til at begynde med:

Ny besked	Ny besked	Billetten er også købt inde i bussen. Vi stiger på Brønshøj Torv og han er inde i bussen.	MMC	03-07-2022 00:30:43
Ikke betalt	Ny besked	Han er meget irriterende og ikke samarbejdsvillig. Fortæller at han er en turist men har et sygesikringskort. Efter fortæller han at han bor i dk.	MMC	03-07-2022 00:24:39

Klager fremviser en mobilbillet købt fra zone 001:



Afgørelse og kommentarer

En mobilbillet skal købes fra den zone, hvor man stiger på bussen. Hvis man køber en mobilbillet til en anden zone, vil man som udgangspunkt kunne køre i flere zoner end det antal zoner, man har betalt for. Hvis man er i tvivl om startzonen eller har spørgsmål til køb af billet, har man mulighed for at tjekke informationen ved stoppestedet, hvor startzonen er angivet, samt spørge chaufføren ved påstigning.


Hvis man kommer fra zone 002 og køber sin to-zoners billet fra zone 001, vil man dog ikke kunne køre længere end de tiltænkte zoner, da zone 001 kun grænser op til zone 002 og 003. Man vil derfor ikke kunne komme længere væk end hvis man havde købt billetten fra zone 002.

I de tilfælde hvor en kunde allerede befinder sig i bussen ved kontrollørernes påstigning, og bussen har afgang fra en anden zone, er der dog en oplagt mulighed for at undgå at betale for hele rejsen, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt.

Bussen har afgang fra zone 031:

Rute	Zone	Stoppesteder	
Hyldemorsvej Herlev Hovedgade	31	Herlev Hospital, Sløjfen Hyrindestien Elverhøjen Åfløjen	
Frederikssundsvej		Husum Torv	
Sløjfen Frederikssundsvej	2	Husum Torv, Sløjfen Husumvej Kobbelvænget Veksøvej Astrupvej Brønshøj Torv	
		Hyrdevangen Bellahøj Hulgårds Plads Glasvej	
Nørrebrogade		Nørrebro St. Nørrebrohallen Stefansgade Nørrebros Runddel St. Sjællandsgade	
		Kapelvej Elmegade Søtorvet	
Frederiksborggade		Nørre Farimagsgade Nørreport St. Teglgårdstræde	
Nørre Voldgade Vesterbrogade Bernstorffsgade Polititorvet		1	Rådhuspladsen St. Hovedbanegården, Tivoli Polititorvet

Udover billetten er købt fra den forkerte zone kan vi samtidig se, at billetten er bestilt kl. 00:16:55 og modtaget kl. 00:17:10:

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juli 2022, 00:16:55	Billet bestilt	←	1 2
3. juli 2022, 00:16:55	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
3. juli 2022, 00:17:02	Validerings SMS modtaget	→	
3. juli 2022, 00:17:03	Leverer billet	→	Cyldig fra 00:16 03.jul.2022 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-VS) Udløber 01:31 03.jul.2022 Sjælland, Lolland, Falster og Møn  31K0016 01:31-V-402 Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf: 70157000
3. juli 2022, 00:17:03	Billet venter	←	Ja
3. juli 2022, 00:17:10	Billet modtaget	→	
3. juli 2022, 00:17:10	Betaling færdig	→	

Eftersom klager allerede befinder sig i bussen og billetten først er bestilt i samme sekund bussen forlader Brønshøj Torv, hvor kontrollørerne stiger om bord, må det nødvendigvis betyde, at klager har påbegyndt sin rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klager oplyser selv i sin indsigelse, at han er steget på bussen ved stoppestedet Kobbelvænget:

HVOR STEG DU PÅ BUSSEN?: Kobbelvænget

HVOR STEG DU AF BUSSEN?: Nørreport St.

Vi kan se, at bussen er ved Kobbelvænget i tidsrummet kl. 00:12:07-00:13:05

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	52538	Herlev Hospital, Sløjfen	00:00	00:00:00	00:01:01	23:55:00	00:01:10	00:01:18	Realtid	1636	1	70	370
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	20	Hyrdindestien	00:02	00:05:02	00:05:12	00:04:14	00:04:29	00:04:33	Realtid	1636	1	149	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2143	Elverhøjen	00:03	00:05:20	00:05:29	00:05:11	00:05:11	00:05:12	Realtid	1636	1	131	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2146	Åfløjen	00:05	00:07:09	00:07:19	00:07:20	00:07:35	00:07:40	Realtid	1636	1	155	15
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2148	Husum Torv	00:07	00:09:00	00:09:16	00:09:17	00:09:17	00:09:18	Realtid	1636	1	137	0
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2275	Husumvej	00:08	00:10:20	00:10:30	00:10:50	00:11:04	00:11:09	Realtid	1636	1	184	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	1966	Kobbelvænget	00:08	00:11:42	00:11:47	00:12:07	00:13:05	00:13:11	Realtid	1636	1	305	58
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2008	Veksøvej	00:09	00:13:58	00:14:07	00:14:34	00:14:48	00:14:54	Realtid	1636	1	348	14
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2009	Astrupvej	00:11	00:15:38	00:15:44	00:15:39	00:15:52	00:15:56	Realtid	1636	1	292	13
5C	1	Herlev Hospital. Sløjfen	Sundbyvester Plads	2010	Brønshøj Torv	00:11	00:16:27	00:16:42	00:16:33	00:16:55	00:17:05	Realtid	1636	1	355	22

Såfremt klager stiger på ved Kobbelvænget har han dermed befundet sig i bussen i næsten 4 minutter før han bestiller en billet, hvilket Movia finder er for lang tid.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt en SMS-billet købt efter påstigning med en forkert angivet startzone skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Der bliver fra kontrollørernes side taget højde for bagage, cykler, barnevogne osv. i forbindelse med en billetkontrol i bussen. Kontrolløren har i den konkrete situation vurderet, at klager ikke har gjort det fornødne for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, hvilket vil sige overholdt sit ansvar, som kunde, til at være i besiddelse af en gyldig billet efter sin påstigning, og har derfor udstedt en kontrolafgift i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler.

Ved en sagsbehandling af sagen er vi nået til samme konklusion. Det er vores opfattelse, at en kunde, der påbegynder sin rejse og befinder sig i bussen i længere tid uden gyldig billet og efterfølgende bestiller den fra en forkert zone må bære risikoen for en kontrolafgift.

Vi beklager hvis klager har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen. Det er en prioritet, at en billetkontrol forløber hurtigt og nemt uden gener for hverken passagerer eller personale. Vi anbefaler derfor altid, at man følger personalets anvisninger og medvirker til gennemførelse af billetkontrol i bussen.

Klager har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget klager fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen og fastholder derfor kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand