

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0173
- Klageren:** XX  
2500 Valby
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun steg på bussen sammen med kontrolløren og havde modtaget billetten i appen, men pludselig forsvandt billetten, fordi appen opdaterede. Kontrolafgiften blev først udstedt 3 minutter efter, at hun havde modtaget billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Midttun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 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:

Klageren rejste den 11. oktober 2022 med buslinje 5C fra stoppestedet Amagerbro st., hvor der samtidigt steg kontrollører om bord.


Ifølge klageren havde hun købt en mobilbillet i DOT-appen inden påstigningen, og hun så billetten på telefonskærmen, men appen opdaterede pludseligt, hvorved billetten forsvandt. Da hendes rejsehjemmel blev kontrolleret, kunne hun derfor ikke vise billetten, og kontrolløren fortalte, at der kunne være problemer med appen, og at hun skulle kontakte DOT for at fortælle dem det, men at han nu og her blev nødt til at give hende en kontrolafgift.

Ifølge Movia loggede kontrollørerne deres påstigning på bussen kl. 19:07:44. Kontrolafgiften til klageren blev udstedt kl. 19:11:28 grundet manglende billet, og kontrolløren gjorde et notat på den interne elektroniske kontrolafgift om, at klageren kom ind i bussen ved samme stoppested som dem og satte sig bagerst, og da klageren fik øje på kontrolløren, begyndte hun at købe en billet på telefonen. Det fremgår af billetloggen, at klageren begyndte bestillingen kl. 19:07:55 og gennemførte betalingen kl. 19:08:14. Dermed var billetten ikke modtaget inden påstigning på bussen, hvilket er en betingelse for at have gyldig billet jf. rejsereglerne.

### Fra Movias interne elektroniske kontrolafgift:

Linje	5c
Køretøjs nummer	1617
Stop nummer	0000
Stop	amagerbro st.
Tur ID	0
Påstigning	11-10-2022 19:07:44
Udstedt dato/tid	11-10-2022 19:11:28
Stået af	11-10-2022 19:13:26
Passager tal	13
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Årsag	Ingen billet fremvist

**Tidsforbrug** Om 16s

Ny besked	Kunden kommer ind og sætter sig bagerst i bussen da hun for øje på mig vil hun købe en billet		11-10-2022 19:14:51
-----------	---	---	---------------------

### Kvittering fra klagerens telefon for billetkøbet:

**Kvittering**  
11 okt. 2022

BILLETTER - KLIK FOR DETALJER

**2** zoner Voksen  
11. oktober 2022 til 11. oktober 2022 **24,00 kr.**

INFORMATION

Ordrenummer  
**068109374**

Telefonnummer  
+45 [redacted]

Købt  
**11. okt. 2022 19.08.13**

Pris  
**24,00 kr.**

Adresse  
**DOT – Din offentlige Transport I/S  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby**

**Billethistorik**

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:07:55
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:08:13
Gennemført	Betaling gennemført	11 Okt 2022 - 19:08:14

Samme dag, den 11. oktober 2022, anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at appen havde drillet, og lige inden hun skulle ind i bussen, var appen i gang med at loades for at sende hende videre til Mobilepay, hvilket dog ikke skete, og hun blev derfor nødt til at starte forfra med købet, hvilket betød, at hun steg ombord uden billet. Hun havde hele ugen haft problemer med appen, der lukkede ned eller loadede hver gang, hun skulle bekræfte billetkøbet og betale. Veninden havde også haft problemer med appen, men havde et Rejsekort på sig.

Den 12. oktober 2023 bekræftede Movia modtagelsen af klagen og meddelte, at betalingsfristen var sat i bero, indtil de havde behandlet og besvaret klagerens henvendelse.

Senere samme dag, den 12. oktober 2023, fastholdt Movia kontrolafgiften, fordi der ikke var fremvist en gyldig billet i kontrolsituationen, og fordi man aldrig måtte stige om bord uden billet. Problemer i appen kunne skyldes forhold uden for Movias indflydelse fx dårlig forbindelse, manglende opdatering af billettappen, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay mv. Videre anførte Movia, at klageren kunne have købt en sms-billet, eller en billet i DSB's app, hos buschaufføren eller på den station, hvor hun var steget på bussen, og de fastsatte betalingsfristen til den 16. oktober 2022.

Hertil svarede klageren samme dag, den 12. oktober 2022, at det ikke kunne være hendes skyld, at appen havde været nede hele dagen, og at det kunne tage op til 5 minutter at bestille en billet.

Movia svarede klageren få timer senere, at de Fælles landsdækkende rejseregler kræver, at passageren har købt og modtaget sin billet inden påstigning, og at hun måtte tage sagen videre til ankenævnet, hvis hun ikke var enig i Movias fastholdelse.

Den 14. oktober 2022 sendte klageren endnu en indsigelse over kontrolafgiften til Movia, hvor hun præciserede, at billetten var købt kl. 19:08, og kontrolafgiften først var blevet udstedt kl. 19:11. Movia sendte hende et autosvar den 17. oktober 2022 om, at de havde modtaget henvendelsen.

Autosvarets indhold er ikke fremlagt i sagen, da det blev sendt til klagerens kontaktperson i Københavns Kommune, der på klagerens vegne havde skrevet henvendelsen af 14. oktober og oplyst sin e-mailadresse.

Den 24. april 2023 modtog klageren en opkrævning af kontrolafgiften på 1.000 kr. og et rykkergebyr på 100 kr., fordi kontrolafgiften ikke var betalt inden for den fastsatte frist.

Den 3. maj 2023 skrev klageren til Movia, at hun endnu ikke havde modtaget svar på sin klage af 14. oktober 2022, og videre:

”Jeg vil gerne have, at der bliver taget stilling til, at jeg fik bøden kl 19:11, men kunne vise en billet, der er købt kl 19:08. Jeg stod på bussen sammen med kontrolløren og havde købt en billet på min mobil. Først kom der en kvittering, men derefter vidste den pludselig fejl, så jeg ikke kunne vise billetten. Jeg talte med kontrolløren om, at jeres billetsystem var nede, hvilket han gav mig ret i, men han gav mig bøden alligevel og henviste til, at jeg kunne klage.”

Movia svarede den 8. maj 2023, at de allerede havde behandlet sagen og havde besvaret klagerens indsigelser og derfor ikke havde yderligere bemærkninger.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet ved hjælp af sin kontaktperson, hvor hun har gjort gældende, at hun ikke har fået andre kontrolafgifter og altid er påpasselig med at købe billet, samt at kontrolafgiften blev udstedt 3 minutter efter, at hun havde modtaget billetten.

Movia har fastholdt kontrolafgiften og oplyst, at det fremgår af loggen fra DOT-appen, at klageren har haft mange uafsluttede billetkøb, og at hun nu er blevet blokeret i appen fra at købe billetter.

### **Sekretariatets undersøgelser:**

Movia er blevet bedt om at fremlægge bussens GPS, og har svaret følgende:

”Bussen er desværre ikke logget på under hele turen. Det kan være en fejl af chaufføren eller systemet der driller. Vi kan se, at bussen kører planmæssigt - også efter at have passeret Hovedbanegården, Rådhuspladsen og Nørreport:

Køreplansdato  
11-10-2022

Linje / tur  
5C / 473

Turmonster  
Sundbyvester Plads, Sløjfen - Herlev Hospital,  
Sløjfen (40 stop)

Journey Ref  
20221011L0005J0473

Vejstrækning	#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj	Dist. (Km)	Hastighed (Km/t)
Sundbyvester Plads	1	Sundbyvester Plads, Sløjfen (2988)	●	19:00	19:00				0,0	
Amagerbrogade	2	Sundbyvester Plads (3000)	●	19:01	19:01				0,1	
	3	Smyrnavej (2754)	●	19:02	19:02				0,7	
	4	Tycho Brahes Allé (663)	●	19:04	19:04				1,1	
	5	Øresundsvej (664)	●	19:05	19:05				1,4	
	6	Tingvej (27539)	●	19:06	19:06				1,8	
	7	Amagerbro St. (27526)	●	19:08	19:08				2,2	
Amager Boulevard	8	Amagerfælledvej (3002)	●	19:10	19:10				2,7	
	9	Ørestads Boulevard (806)	●	19:12	19:12				3,3	
Langebro	10	Klaksvigsgade (807)	●	19:13	19:13				3,6	
Rysensteensgade	11	Otto Mønstedts Plads (30091)	●	19:16	19:16				4,3	
Polititorvet	12	Polititorvet (3005)	●	19:17	19:17				4,6	
Bernstorffsgade	13	Hovedbanegården, Tivoli (10844)	●	19:19	19:19				5,0	
H.C. Andersens Boulevard	14	Rådhuspladsen St. (47029)	●	19:23	19:23				5,6	
Nørre Voldgade	16	Teglgårdstræde (52836)	●	19:25	19:25				6,2	
	17	Nørreport St. (50461)	●	19:27	19:27				6,6	
Frederiksborggade	18	Nørre Farimagsgade (2157)	●	19:28	19:28				6,9	
Nørrebrogade	19	Ravnsborggade (1956)	●	19:30	19:30				7,4	
	20	Elmegade (45739)	●	19:31	19:31				7,7	
	21	Kapelvej (1957)	●	19:32	19:32				8,0	
	22	Sjællandsgade (1958)	●	19:33	19:33	19:33:58	19:33:58	-1		8,2
	23	Nørrebros Runddel St. (2159)	●	19:34	19:34	19:34:37	19:35:42	-2	1617	8,4
	24	Stefansgade (1959)	●	19:36	19:36	19:36:37	19:36:55	-1	1617	8,8
	25	Nørrebrohallen (45741)	●	19:37	19:37	19:37:40	19:38:10	-1	1617	9,1
Frederikssundsvej	26	Nørrebro St. (52657)	●	19:39	19:39	19:39:47	19:40:17	-1	1617	9,5
	27	Glasvej (1962)	●	19:41	19:41	19:41:45	19:42:10	-1	1617	10,2
	28	Hulgårds Plads (2161)	●	19:43	19:43	19:43:49	19:44:02	-1	1617	10,8
	29	Bellahøj (2162)	●	19:44	19:44	19:44:39	19:45:09	-1	1617	11,0
	30	Bellahøj (52838)	●	19:44	19:44	19:45:31	19:45:31	-2	1617	11,1
	31	Hyrdevangen (2020)	●	19:45	19:45	19:46:19	19:46:54	-2	1617	11,5

Hvis vi vender turen om, kan vi se, at bussen ikke er forsinket på vej mod Sundbyvester Plads, men tværtimod er foran sin køreplan.

30	Amagerbro St. (27527)	●	●	18:44	18:44	18:43:12	18:43:26	+1	1617
31	Tingvej (27541)	●	●	18:45	18:45	18:44:04	18:44:04	+1	1617
32	Øresundsvej (729)	●	●	18:46	18:46	18:44:30	18:44:43	+1	1617
33	Tycho Brahes Allé (730)	●	●	18:47	18:47	18:45:35	18:45:47	+1	1617
34	Smyrnavej (2753)	●	●	18:49	18:49	18:46:54	18:46:54	+2	1617
35	Sundbyvester Plads, Sløjfen (2988)	●	●	18:52	18:52	18:48:34			1617

Selv om bussen ikke har registreret tider ved Amagerbro St. indikerer ovenstående samt kontrollørernes påstigningstidspunkt, at bussen kører planmæssigt og måske endda også lidt før. Klager nævner selv, at hun ikke har modtaget sin billet, før hun stiger på bussen.”

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger på baggrund af de elektroniske logs i sagen til grund, at klageren bestilte en mobilbillet kl. 19:07:55, og at betalingen gik igennem kl. 19:08:14, hvor billetten blev leveret til hendes telefon.

Kontrollørerne loggede deres påstigning til kl. 19:07:44, og selv om der ikke kan skaffes GPS fra bussens afgang fra Amagerbro st., lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget

billetten inden påstigning, idet hun selv har oplyst, at hun steg om bord, selv om det ikke var lykkedes for hende at købe en billet "*idet appen loadede*".

Det er en klar regel i de Fælles landsdækkende rejseregler, at mobilbilletter skal være modtaget på kundens telefon inden påstigning.

Klageren havde derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel, fordi hun ikke havde modtaget billetten på det tidspunkt, hvor hun steg på bussen, uanset at hun ved den efterfølgende kontrol foreviste billetten til kontrolløren.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Hvis Movia har opkrævet et rykkergebyr af klageren, skal dette frafalde, idet Movia ikke reagerede på kontaktpersonens opfølgende henvendelse dateret den 14. oktober 2022, hvor det blev oplyst, at billetten var modtaget 3 minutter inden kontrollen. Movia har ikke omtalt rykkergebyret under ankenævns sagen.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende 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 1.000 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" Den 11 oktober 2022 stod jeg på bussen på Amagerbro station samtidig med en kontrollør. Jeg havde købt en billet på DOT billet appen, der først gik igennem og vidste en billet, hvorefter den forsvandt, fordi appen pludselig opdaterede. Dette fortalte jeg kontrolløren, som sagde, at der kunne være problemer med appen, så jeg skulle kontakte DOT billet, for at sige, at der var problemer, men at han blev nødt til at give

mig en bøde. Jeg sendte en klage til Movia/DOT billet appen med det samme, men kontrolløren havde ikke informeret om app problemet og klagen blev afvist efter bare to dage. Jeg har klaget flere gange efterfølgende, bl.a i maj, men Movia vil ikke erkende, at det var deres app, der var problemer med.

Efter jeg havde fået bøden i bussen gik mit billetkøb igennem og på billetten kan man se, at bøden er udstedt kl 19.08.03 og bøden er udstedt 3 minutter senere kl 19.11.

Jeg har ikke andre bøder og er altid meget påpasselig med at købe billetter og månedskort, da jeg ikke har ret mange penge. Jeg skriver, dette sammen med min kontakt person, som hjælper mig, da jeg er anbragt udenfor hjemme i en døgninstitution. Jeg har ikke et netværk, der kan hjælpe mig økonomisk og har ikke 1.000 kr i mit budget til at betale bøden.

Jeg har billeder af både afgift og bøde, hvis det skulle blive nødvendigt at dokumentere tidspunkterne.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### **Baggrund for kontrolafgiften**

Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, der fungerer som dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel. Det er ifølge selvbetjeningsprincippet passagerens eget ansvar at have en gyldig billet og at kunne fremvise denne på kontrollørens forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser. Vi bemærker, at det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal købes billet ved påstigning.

#### **En kunde kan sikre sig gyldig rejsehjemmel via:**

- Mobilbilletter købt som SMS-billetter, i DOT Billetter app`en eller DSB app`en.
- DOT og DSBs hjemmesider.
- Rejseplanens app og hjemmeside.
- Billetter købt kontant eller med kreditkort på stationer.
- Rejekort.
- Kontant hos chaufføren

#### **Kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger om bord på linje 5C ved stoppestedet Amagerbro station, og klageren starter sin rejse ved samme stoppested som kontrolløren. Klageren har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da klagerens billet er købt for sent.

Kontrolafgiften for manglende billet blev dermed udstedt med rette. På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.


### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

#### Kontrollørs påstigning:

<b>Påstigning</b>	11-10-2022 19:07:44
<b>Udstedt dato/tid</b>	11-10-2022 19:11:28

#### Kontrollørens notat:

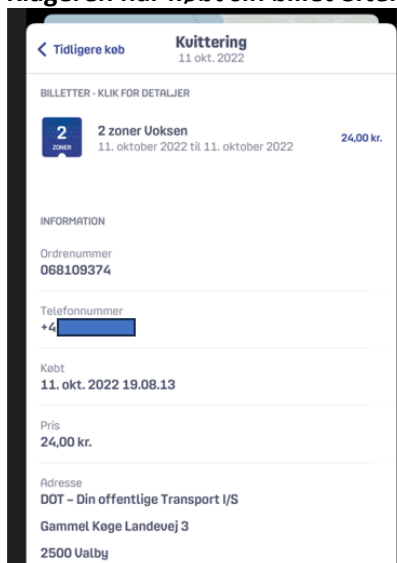
Ny besked	Kunden kommer ind og sætter sig bagerst i bussen da hun for øje på mig vil hun købe en billet		11-10-2022 19:14:51
-----------	---	---	---------------------


Klageren starter sin rejse ved stoppestedet: Amagerbro station. Det vil sige, det er samtidig indstigning som kontrollør.

**Buslinje: 5c**

**Hvor steg du på bussen?: Amagerbro st**

#### Klageren har købt sin billet efter kontroltidspunktet:



<b>Tidligere køb</b>	<b>Kuittering</b> 11 okt. 2022
BILLETTER - KLIK FOR DETALJER	
<b>2 zoner</b>	<b>2 zoner Voksen</b> 11. oktober 2022 til 11. oktober 2022 <span style="float: right;">24,00 kr.</span>
INFORMATION	
Ordrenummer	068109374
Telefonnummer	+4 
Købt	11. okt. 2022 19.08.13
Pris	24,00 kr.
Adresse	DOT - Din offentlige Transport I/S Gammel Køge Landevej 3 2500 Ualby



## Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billettinformation

### Billett information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>STARTZONE:</b> 1001
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>BILLETNUMMER:</b> 068109374V1	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 3
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>SØGNING FRA:</b> Amagerbro St. (Amagerbrogade) (01)
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 11 Okt 2022 - 19:08:13	<b>SØGNING TIL:</b> Nørreport St. (01)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 11 Okt 2022 - 20:23:13	<b>SØGEMETODE START:</b> Min lokation: (0): Amagerbro St. (Amagerbrogade) (01)
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	<b>SØGEMETODE SLUT:</b> Min lokation: (0): Amagerbro St. (Amagerbrogade) (01)
<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen	

### Billeshistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:07:55
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:08:13
Gennemført	Betaling gennemført	11 Okt 2022 - 19:08:14

Vi har haft sagen til høring hos support afdeling, som meddeler følgende:

"Der har ikke været noget kendt nedbrud på det tidspunkt og den dato."

**De fælles landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:**

#### 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, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

##### 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 peronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

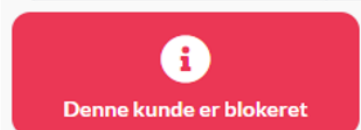
Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Vi har undersøgt sagen i DOT app system, og vi kan se, at klageren plejer at bestille billetter, men gennemføre ikke altid sine billetter, derfor er klageren blokeret i systemet.

Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Okt 2022 - 23:52:51
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 19:07:55
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 15:15:05
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 23:18:03

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:07:55
Gennemført	Ordre modtaget	11 Okt 2022 - 19:08:13
Gennemført	Betaling gennemført	11 Okt 2022 - 19:08:14



### Kundeinformation

KUNDEID:  
0379 [redacted]

TELEFONNUMMER:  
+45 424 [redacted]

E-MAIL:  
[redacted]@gmail.com

FORNAVN:  
[redacted]

EFTERNAVN:  
[redacted]

● Gennemført	Pendlerkort oprettet	Metrobilleg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:16:45
● Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:16:45
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Metrobilleg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:12:41
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:12:41
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Metrobilleg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Okt 2022 - 23:52:51
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Okt 2022 - 23:52:51
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 19:07:55
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 15:15:05
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 23:18:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 22:55:10
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 22:29:21
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 20:03:45
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 18:54:54
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 16:39:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2022 - 18:59:26
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2022 - 18:44:08
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Okt 2022 - 21:24:31
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Okt 2022 - 21:23:21
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Okt 2022 - 00:01:12
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Okt 2022 - 00:00:54
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Okt 2022 - 14:43:52
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Okt 2022 - 14:40:00
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Okt 2022 - 14:28:36

### Afgørelse:

Klageren kunne ved kontrol i bussen ikke vise gyldig rejsehjemmel, og ikke havde billetteret på anden vis. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Et uafsluttet køb kan skyldes flere ting for eksempel ustabil internetforbindelse, et langsomt system og at vinduet lukkes for hurtigt. Oplever man problemer ved billetkøb, uanset årsagen, skal man købe billet på anden vis.

På baggrund af ovenstående oplysninger finder Movia ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og ansvaret for den manglende billet må derfor tilhøre klager selv. Der foreligger efter Movias opfattelse ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal falde kontrolafgiften.”

### Hertil har klageren svaret:

”Jeg stod på bussen sammen med kontrolløren og havde bestilt billet, før jeg stod på bussen.

Jeg fik først en besked inden jeg stod på bussen om at købet var i gang, men appen stoppede købet, hvilket jeg fortalte til kontrolløren, hvorefter han sagde, at han ville sige det videre. Det har han ikke gjort, han har derimod skrevet, at jeg ikke havde en billet og udstedt en bøde, efter jeg kunne fremvise en billet 30 sekunder efter påstigning. Vel og mærke et køb, som først er registreret startet 11 sekunder efter påstigning. Jeg ved ikke, hvor lang tid det er forventet et køb tager, men jeg synes, det er problematisk, at der kan være forsinkelser på systemet, som der ikke bliver taget højde for.

Det giver ikke mening, at jeg skulle prøve på at snyde, når jeg ved, at der er en kontrollør.”

### Til dette har Movia anført:

”Det er en kundens eget ansvar at tage højde for fx manglende data, forsinkelser mv. ved at sikre sig, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning. Kontrolløren observerer klager gå ind i bussen og finde sig en siddeplads. Først herefter påbegynder klager sin bestilling. Der er ingen uafsluttede bestillinger på dagen for kontrolafgiftens udstedelse, og vi kan derfor ikke genkende, at klager skulle have haft problemer med at bestille og modtage sin billet før sin påstigning.

● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Metrobillæg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:12:41
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Okt 2022 - 16:12:41
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Metrobillæg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Okt 2022 - 23:52:51
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Okt 2022 - 23:52:51
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 19:07:55
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Okt 2022 - 15:15:05
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 23:18:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 22:55:10
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 22:29:21
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 20:03:45
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 18:54:54
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	10 Okt 2022 - 16:39:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2022 - 18:59:26
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2022 - 18:44:08

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand