

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0132
- Klageren:** XX
4171 Glumsø
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mulighed for check ind, da hans Rejsekort var blevet spærret
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at bussens døre allerede var lukkede, da han fandt ud af, at han ikke kunne checke ind, og ved næste stop steg kontrollører om bord, inden han nåede at købe en mobilbillet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens ægtefælle oprettede et Rejsekort Flex med en tilknyttet tank-op-aftale. Rejsekort Flex er upersonligt, og i forbindelse med oprettelsen oplyste klagerens ægtefælle sin egen e-mailadresse i Rejsekortsystemet. Denne e-mailadresse er den, som Rejsekortsystemet sender beskeder om det pågældende Rejsekort Flex til.

Klageren anvender jævnligt dette kort til at rejse mellem bopælen i Glumsø og arbejdspladsen ved Vestamager st. Rejsen koster 79,50 kr.

Da klageren på to tidligere rejser havde glemt at checke ud, havde Rejsekortsystemet henholdsvis den 28. september 2021 og den 23. december 2021 sendt advarselsmails til ægtefællens e-mailadresse om, at gentagne manglende check ud kunne betyde, at Rejsekortet ville blive spærret uden varsel.

Eksempel på meddelelsen:

„

Du skal være opmærksom på, at dit/dine rejsekort kan blive spærret uden varsel, hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud - jævnfør kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Spærrer vi dit/dine rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit/dine rejsekort.
- At du bliver registreret i vores kunderegister og ikke vil kunne købe nyt rejsekort i et år fra spærring af dit/dine rejsekort.

Indmeld dit manglende check ud via Check Udvej

Du skal blot benytte Check Udvej eller gå ind på checkud.rejsekort.dk og fortælle os, hvor og hvornår du glemte at checke ud.

Så kan vi finde din rejse og beregne den rigtige pris for rejsen.

Vær opmærksom på, at Check Udvej er et tilbud og muligvis ikke kan benyttes, hvis du tidligere har modtaget information om at

- din adgang til Check Udvej er spærret.
- dit/dine rejsekort er spærret på grund af gentagende manglende check ud.

„

Den 21. februar 2022 om morgenen checkede klageren Rejsekortet ind på Glumsø st., men glemte at checke ud på Vestamager st., hvorfor rejsen kun kostede forudbetalingen på 25 kr.

Senere samme eftermiddag, rejste klageren retur og checkede ind på Vestamager st. og -ud kl. 14:30 på Glumsø st. uden problemer. Da saldoen ved dette check ud kom ned på 19 kr., tankede Rejsekortsystemet automatisk 300 kr. op på kortet i henhold til tank-op-aftalen, så saldoen udgjorde 319 kr.

Men grundet det manglende check ud om morgenen den 21. februar 2022, der udgjorde det tredje inden for 12 måneder, blev Rejsekortet spærret den 22. februar 2022 kl. 11:32.

Rejsekortsystemet sendte kl. 12:33 en e-mail til klagerens ægtefælles e-mailadresse om, at Rejse-

kortet nu var blevet spærret og ikke længere kunne anvendes. Ordlyden var som vist herunder, idet det bemærkes, at der er tale om et eksempel, hvorfor de indsatte datoer ikke vedrører klagerens aktuelle manglende check ud:

”

Kære XXX

Spærring af rejsekort nr. 308430 xxx xxx xxx x - check ud mangler.

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort ikke længere kan anvendes, fordi der mindst tre gange inden for et år, ikke har været foretaget korrekt check ud efter dine rejser. Følgende rejse(r) har udløst spærringen:

09-12-2016 kl 14:20 Check ind: Vejlevej v Kokholm / Dons Landevej (Bramdrupdam)

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.

Vi har tidligere sendt disse advarsler:

09-05-2016 Til: xxx@mail.com

06-12-2016 Til: xxx@mail.com

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit rejsekort uden varsel kunne blive spærret, næste gang der ikke blev foretaget korrekt check ud, jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2 og 4.2.2.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At det er registreret i dine stamoplysninger i rejsekortsystemet, at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra dags dato.

De trafiksselskaber, som er tilsluttet rejsekort, har alle fået besked om, at dit rejsekort vil blive spærret.

Udbetaling af saldo

Eventuel positiv restsaldo vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af 10-14 dage.

Få mere at vide

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Se åbningstiderne på rejsekort.dk.

Er du utilfreds med spærringen af dit rejsekort, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33, hvor du også kan høre om mulighederne for at efterbetale de rejser, der mangler check ud, og derved få mulighed for igen at bestille et

Rejsekort.”

Log fra Rejsekortsystemet om e-mailen:



Klageren var ikke bekendt med, at Rejsekortet var blevet spærret, og ville benyttet kortet den 23. februar 2022 til check ind på buslinje 5C fra Amagerbro st. til Københavns H. Men som følge af at Rejsekortet var blevet spærret, var dette ikke muligt.

Ifølge klageren var bussens døre lukkede på det tidspunkt, hvor han fandt ud af, at han ikke kunne checke ind, og han satte sig derfor på et sæde for at bestille en mobilbillet, hvilket han ikke nåede, før der ved det næste stop steg kontrollører om bord.

Ifølge Movias oplysninger, der baserer sig på bussens GPS, kontrollørernes logninger af deres påstigning på bussen samt tidspunktet for udstedelse af kontrolafgiften, forlod bussen stoppestedet Amagerbro st. kl. 14:49:37, hvorefter den holdt ind ved de næste to stoppesteder i henholdsvis 10 og 13 sekunder, inden den ankom til Ørestads Boulevard kl. 14:55:02. Her steg kontrollørerne om bord, hvilket de loggede kl. 14:55:11.

Kontrolafgiften på 750 kr. blev udstedt til klageren kl. 14:56:23 på baggrund af manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel, idet klageren heller ikke foreviste nogen mobilbillet.

Samme eftermiddag kontaktede klageren Rejsekort Kundecenter med henblik på at komme af spærrelisten, hvilket krævede restbetaling for rejserne, hvor der kun var betalt forudbetalingen på 25 kr. Dette gjorde klageren, hvorefter det igen var muligt at købe Rejsekort.

Den 8. marts 2022 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften.

Den 24. marts 2022 indmeldte klageren det manglende check ud fra den 21. februar 2022 i Check Udvej-appen:

					24. mar · 13.12
Rejsekort flex · voksen	Fra	Til	Dato og tidspunkt	Pris	
308430 100 011 220 6	Glumsø St.	Vestamager St. (Metro)	21. feb · 07.22-08.55	Forudbetalt	25 kr.
		(tog)		Billet	79.5 kr.
			Arsag	Gebyr	0 kr.
			Hvor	I alt	54.5 kr.
			Spor · · Perron		

Movia fastholdt kontrolafgiften den 17. maj 2022 efter at have forhørt sig hos Rejsekort Kundecenter om det pågældende Rejsekort Flex, der var blevet spærret grundet for mange manglende check ud.

Rejsekorthistorikken i dagene op til spærringen:

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 76	11-02-2022	07:22	Glumsø St.	09:08	Vestamager St.	-79,50	218,28
	11-02-2022	07:45	Kontrolmærke		Ringsted St.		218,28
+ 77	11-02-2022	13:31	Vestamager St.	15:01	Glumsø St.	-79,50	138,78
	11-02-2022	14:27	Kontrolmærke		Trekroner St.		138,78
+ 78	14-02-2022	07:27	Linje : 680 Torvet	08:54	Vestamager St.	-79,50	59,28
	14-02-2022	07:53	Kontrolmærke		Ringsted St.		59,28
+ 79	14-02-2022	14:54	Tank-op-aftale		Vestamager St.	300,00	359,28
+ 79	14-02-2022	14:54	Vestamager St.	16:31	Glumsø St.	-79,50	279,78
	14-02-2022	16:29	Kontrolmærke		Glumsø St.		279,78
+ 80	16-02-2022	08:22	Glumsø St.	09:35	Linje : 5C Amagerbro St.	-78,00	201,78

1

Kundenavn
██████████

CPR-nr. / CVR
██████████

Kundenr.
██████████

Kortnr.
308430 100

Korttype
Rejsekort flex

Kortstatus
Inaktivt

Saldo
Ingen

Udløbsdato
13-11-2026

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	16-02-2022	08:29	Kontrolmærke		Glumsø St.		201,78
+ 81	16-02-2022	14:48	Linje : 250S Amagerbro St.	16:04	Glumsø St.	-78,00	123,78
	16-02-2022	15:07	Kontrolmærke		København H		123,78
+ 82	21-02-2022	07:22	Glumsø St.		Ukendt sted	-25,00	98,78
	21-02-2022	07:58	Kontrolmærke		Roskilde St.		98,78
+ 83	21-02-2022	13:11	Vestamager St.	14:30	Glumsø St.	-79,50	
	21-02-2022	13:16	Kontrolmærke		Sundby St.		
	21-02-2022	13:47	Kontrolmærke		Høje Taastrup St.		
+ 83	21-02-2022	14:30	Tank-op-aftale		Glumsø St.	300,00	319,28
	23-02-2022	09:20	Rejsekort spærret		Glumsø St.		319,28

2

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER UNDER SAGENS FORBEREDELSE:

Sekretariatet bad om oplysninger:

"Fra klageren: Du skriver i din klage af 31. maj 2022, at du efterfølgende checker kortet ud i appen den 21. februar 2022, da du ved check ind på hjemrejsen bliver gjort opmærksom på morgens manglende check ud. Du bedes indsende noget dokumentation for denne indmeldning i appen.

Fra Movia: Det fremgår af den seneste pressemeddelelse fra Forbrugerombudsmanden, at der ikke må ske automatisk spærring af et Rejsekort uden en konkret vurdering har fundet sted. Vi vil gerne have oplyst, hvorledes den konkrete vurdering blev foretaget i klagerens sag. Er der fx flere manglende check ud inden for de foregående 12 måneder, inden kortet blev spærret? Og er disse manglende check ud ikke indmeldt i checkudvej-appen?"

Movia svarede følgende:

"Der er på det konkrete rejsekort registreret tre manglende check ud i perioden 11.09.2021 - 21.02.2022 uden en efterfølgende indmelding i Check Udvej-appen.

En spærring sker ikke automatisk. Det er en algoritme hos Rejsekort A/S, som samler manglende check ud-data sammen, hvorefter en medarbejder hos Rejsekort A/S vurderer sagen og spærre kortet, hvis det skønnes nødvendigt.

Der foretages en samlet vurdering af en konkret sag før en spærring. Det kan for eksempel blive taget med i betragtning, hvis en kunde er indehaver af flere rejsekort og der er registreret manglende check ud på flere af kortene (dette gælder dog ikke rejsekort med kundetype Barn). Der sker også en vurdering af den pris-mæssige forskel på en rejse med korrekt check ud og manglende check ud."

Sekretariatet spurgte:

"Der er fremlagt log fra afsendelsen af spærremail til klageren pr. 22/2-22. Samtidigt er det oplyst, at mailen først sendes, når Rejsekortet er blevet spærret, jf. medarbejderens udtalelser fra Rejsekort, som Movia har gengivet. Imidlertid fremgår det af klagerens Rejsekorthistorik, at Rejsekortet blev spærret den 23/2-22. Hvilken dato er korrekt og hvad beror uoverensstemmelsen på? "

Movia svarede:

"

Vi har undersøgt sagen nærmere hos Rejsekort Kundecenter, der oplyser, at:

Kundens Rejsekort er blevet spærret 22-02-2022 11:32:

Kort er på spærrelisten 22-02-2022 11:32

Kunden har fået tilsendt en e-mail på spærringen samme dag kl. 12:33:

22-02-2022 12:33

Rejsekort <no-reply@rejsekort.dk>

Spærring af rejsekort nr. 3084301000112206 - check ud mangler

kk.rejsekort.dk

Ublemer med visningen af meddelelsen, kan du klikke her for at få vist den i en webbrowser.

Herite billeder. For at beskytte dine personlige oplysninger har Outlook forhindret automatisk hentning af nogle billeder i denne meddelelse.

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Spærring af rejsekort nr. 308430 100 011 220 6 - check ud mangler.

Den 23-02-2022, er den dato kunden kontakter Rejsekort Kundecenter på, med henblik på at komme ud af kunderegisteret.

”

Sekretariatet spurgt klageren:

”Du har oplyst, at du var i gang med at købe en billet, da kontrollørerne steg om bord.

- 1) Du bedes oplyse os om det var i en billet-app på din telefon
- 2) Hvis ja, bedes du oplyse om du i forvejen havde app'en på din telefon
- 3) Endelig bedes du indsende kopi af den billet, du endte med at købe for at komme til Glumsø.”

Klageren svarede:

”Jeg har vedhæftet et screenshot fra Rejseplanen.dk, der viser at jeg 21/2 kl. 7.22 tager på arbejde fra Glumsø til Amager, det er denne morgen at jeg glemmer check ud på Vestamager St.

Jeg har også vedhæftet et screenshot fra samme dag da jeg tager hjem til Glumsø igen, mit kort virker altså stadig på dette tidspunkt.

Herefter bliver der mit rejsekort automatisk tanket op med 300,- næste gang jeg bruger kortet virker det ikke.

Jeg skulle mene at manglende check ind er indmeldt i appen.

Jeg rejser den samme rute altid og skal helt til Glumsø, så det er svært at snyde sig hele vejen.

Rejsekortet er oprettet af min kone.

Billetten til den resterende rejse er købt med Visakort i en automat på hovedbanegården.

Man kan ikke screenshote fra netbank, så den kan jeg ikke skaffe dokumentation på.

<p>Køb pendlerkort Følg dit nye rejsekort</p> <p>Mine oplysninger</p> <p>Mine oplysninger Mine vægforhold Kontoudtog Brugernavn/adgangskode</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rejsenr.</th> <th>Dato</th> <th>Tid</th> <th>Fra</th> <th>Tid</th> <th>Til</th> <th>Beløb kr.</th> <th>Saldo kr.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>+</td> <td>02-03-22</td> <td>02:51</td> <td colspan="2">Rejsekort tilbagebetalt</td> <td></td> <td>-319,28</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>21-02-22</td> <td>14:30</td> <td>Tank-op-aftale</td> <td></td> <td>Glumsø St.</td> <td>300,00</td> <td>319,28</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>83</td> <td>21-02-22</td> <td>13:11</td> <td>Vestamager St.</td> <td>14:30</td> <td>Glumsø St.</td> <td>-79,50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>82</td> <td>21-02-22</td> <td>07:22</td> <td>Glumsø St.</td> <td></td> <td>Ukendt sted</td> <td>-25,00</td> <td>98,78</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aktivitet</th> <th>Type</th> <th>Dato / tid</th> <th>Sted</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>287</td> <td>Check ind</td> <td>21-02-2022 07:22:58</td> <td>Glumsø St.</td> </tr> <tr> <td>288</td> <td>Check ind</td> <td>21-02-2022 07:27:18</td> <td>Glumsø St.</td> </tr> <tr> <td>288</td> <td>Kontrolmærke</td> <td>21-02-2022 07:58:37</td> <td>Roskilde St.</td> </tr> <tr> <td>289</td> <td>Check ind</td> <td>21-02-2022 08:35:25</td> <td>Nørreport St.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ukendt sted</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bemærk: Dit rejsekort kan blive spærret hvis du glemmer at checke ud flere gange.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Normalpris</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Betal for : Afstand</td> <td>Ukendt sted</td> <td>1 x Voksen</td> <td>25,00</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td colspan="2">Alle priser er i kr.</td> <td>25,00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Takstsæt</td> <td>Sjælland - (Øst for Storebælt)</td> <td>Rejsens længde</td> <td>Mangler check ud</td> </tr> <tr> <td>Betalingstype</td> <td></td> <td>Ændring af rejse</td> <td>Mangler check ud</td> </tr> <tr> <td>Forudbetaling</td> <td>25,00</td> <td>Serviceniveau</td> <td>Standard</td> </tr> <tr> <td>Forudbetalingsniveau</td> <td>Lavt, rejser mellem landsdele tilladt</td> <td>Fjerneste punkt på rejse</td> <td>Nørreport St.</td> </tr> <tr> <td>Rabattæller i brug</td> <td>-</td> <td>Passager(er)</td> <td>1 x Voksen</td> </tr> <tr> <td>Rabatpoint optjent</td> <td>-</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Udskriv denne rejse ▶</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>+</td> <td>81</td> <td>16-02-22</td> <td>14:48</td> <td>Linje : 2505</td> <td>16:04</td> <td>Glumsø St.</td> <td>-78,00</td> <td>123,78</td> </tr> </tbody> </table>	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	+	02-03-22	02:51	Rejsekort tilbagebetalt			-319,28	0,00	+	21-02-22	14:30	Tank-op-aftale		Glumsø St.	300,00	319,28	+	83	21-02-22	13:11	Vestamager St.	14:30	Glumsø St.	-79,50		-	82	21-02-22	07:22	Glumsø St.		Ukendt sted	-25,00	98,78	Aktivitet	Type	Dato / tid	Sted	287	Check ind	21-02-2022 07:22:58	Glumsø St.	288	Check ind	21-02-2022 07:27:18	Glumsø St.	288	Kontrolmærke	21-02-2022 07:58:37	Roskilde St.	289	Check ind	21-02-2022 08:35:25	Nørreport St.				Ukendt sted	Normalpris				Betal for : Afstand	Ukendt sted	1 x Voksen	25,00	Total	Alle priser er i kr.		25,00	Takstsæt	Sjælland - (Øst for Storebælt)	Rejsens længde	Mangler check ud	Betalingstype		Ændring af rejse	Mangler check ud	Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard	Forudbetalingsniveau	Lavt, rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Nørreport St.	Rabattæller i brug	-	Passager(er)	1 x Voksen	Rabatpoint optjent	-			+	81	16-02-22	14:48	Linje : 2505	16:04	Glumsø St.	-78,00	123,78
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.																																																																																																										
+	02-03-22	02:51	Rejsekort tilbagebetalt			-319,28	0,00																																																																																																										
+	21-02-22	14:30	Tank-op-aftale		Glumsø St.	300,00	319,28																																																																																																										
+	83	21-02-22	13:11	Vestamager St.	14:30	Glumsø St.	-79,50																																																																																																										
-	82	21-02-22	07:22	Glumsø St.		Ukendt sted	-25,00	98,78																																																																																																									
Aktivitet	Type	Dato / tid	Sted																																																																																																														
287	Check ind	21-02-2022 07:22:58	Glumsø St.																																																																																																														
288	Check ind	21-02-2022 07:27:18	Glumsø St.																																																																																																														
288	Kontrolmærke	21-02-2022 07:58:37	Roskilde St.																																																																																																														
289	Check ind	21-02-2022 08:35:25	Nørreport St.																																																																																																														
			Ukendt sted																																																																																																														
Normalpris																																																																																																																	
Betal for : Afstand	Ukendt sted	1 x Voksen	25,00																																																																																																														
Total	Alle priser er i kr.		25,00																																																																																																														
Takstsæt	Sjælland - (Øst for Storebælt)	Rejsens længde	Mangler check ud																																																																																																														
Betalingstype		Ændring af rejse	Mangler check ud																																																																																																														
Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard																																																																																																														
Forudbetalingsniveau	Lavt, rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Nørreport St.																																																																																																														
Rabattæller i brug	-	Passager(er)	1 x Voksen																																																																																																														
Rabatpoint optjent	-																																																																																																																
+	81	16-02-22	14:48	Linje : 2505	16:04	Glumsø St.	-78,00	123,78																																																																																																									

<p>Følg dit nye rejsekort</p> <p>Mine oplysninger</p> <p>Mine oplysninger Mine vægforhold Kontoudtog Brugernavn/adgangskode</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rejsenr.</th> <th>Dato</th> <th>Tid</th> <th>Fra</th> <th>Tid</th> <th>Til</th> <th>Beløb kr.</th> <th>Saldo kr.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>+</td> <td>02-03-22</td> <td>02:51</td> <td colspan="2">Rejsekort tilbagebetalt</td> <td></td> <td>-319,28</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>21-02-22</td> <td>14:30</td> <td>Tank-op-aftale</td> <td></td> <td>Glumsø St.</td> <td>300,00</td> <td>319,28</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>83</td> <td>21-02-22</td> <td>13:11</td> <td>Vestamager St.</td> <td>14:30</td> <td>Glumsø St.</td> <td>-79,50</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aktivitet</th> <th>Type</th> <th>Dato / tid</th> <th>Sted</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>291</td> <td>Check ind</td> <td>21-02-2022 13:11:20</td> <td>Vestamager St.</td> </tr> <tr> <td>291</td> <td>Kontrolmærke</td> <td>21-02-2022 13:16:02</td> <td>Sundby St.</td> </tr> <tr> <td>292</td> <td>Check ind</td> <td>21-02-2022 13:28:51</td> <td>Nørreport St.</td> </tr> <tr> <td>292</td> <td>Kontrolmærke</td> <td>21-02-2022 13:47:03</td> <td>Heje Taastrup St.</td> </tr> <tr> <td>294</td> <td>Check ud</td> <td>21-02-2022 14:30:25</td> <td>Glumsø St.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Normalpris</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Betal for : Afstand</td> <td></td> <td>1 x Voksen 12 zoner</td> <td>78,00</td> </tr> <tr> <td>Tillæg</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Metro</td> <td></td> <td></td> <td>1,50</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td colspan="2">Alle priser er i kr.</td> <td>79,50</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Takstsæt</td> <td>Sjælland - (Øst for Storebælt)</td> <td>Rejsens længde</td> <td>12 zoner</td> </tr> <tr> <td>Betalingstype</td> <td>E-pung</td> <td>Ændring af rejse</td> <td>Ingen ændring</td> </tr> <tr> <td>Forudbetaling</td> <td>25,00</td> <td>Serviceniveau</td> <td>Standard</td> </tr> <tr> <td>Forudbetalingsniveau</td> <td>Lavt, rejser mellem landsdele tilladt</td> <td>Fjerneste punkt på rejse</td> <td>Glumsø St.</td> </tr> <tr> <td>Rabattæller i brug</td> <td>Øst for Storebælt, Trin : 3</td> <td>Passager(er)</td> <td>1 x Voksen</td> </tr> <tr> <td>Rabatpoint optjent</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Udskriv denne rejse ▶</p>	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	+	02-03-22	02:51	Rejsekort tilbagebetalt			-319,28	0,00	+	21-02-22	14:30	Tank-op-aftale		Glumsø St.	300,00	319,28	-	83	21-02-22	13:11	Vestamager St.	14:30	Glumsø St.	-79,50		Aktivitet	Type	Dato / tid	Sted	291	Check ind	21-02-2022 13:11:20	Vestamager St.	291	Kontrolmærke	21-02-2022 13:16:02	Sundby St.	292	Check ind	21-02-2022 13:28:51	Nørreport St.	292	Kontrolmærke	21-02-2022 13:47:03	Heje Taastrup St.	294	Check ud	21-02-2022 14:30:25	Glumsø St.	Normalpris				Betal for : Afstand		1 x Voksen 12 zoner	78,00	Tillæg				Metro			1,50	Total	Alle priser er i kr.		79,50	Takstsæt	Sjælland - (Øst for Storebælt)	Rejsens længde	12 zoner	Betalingstype	E-pung	Ændring af rejse	Ingen ændring	Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard	Forudbetalingsniveau	Lavt, rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Glumsø St.	Rabattæller i brug	Øst for Storebælt, Trin : 3	Passager(er)	1 x Voksen	Rabatpoint optjent	10		
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.																																																																																																
+	02-03-22	02:51	Rejsekort tilbagebetalt			-319,28	0,00																																																																																																
+	21-02-22	14:30	Tank-op-aftale		Glumsø St.	300,00	319,28																																																																																																
-	83	21-02-22	13:11	Vestamager St.	14:30	Glumsø St.	-79,50																																																																																																
Aktivitet	Type	Dato / tid	Sted																																																																																																				
291	Check ind	21-02-2022 13:11:20	Vestamager St.																																																																																																				
291	Kontrolmærke	21-02-2022 13:16:02	Sundby St.																																																																																																				
292	Check ind	21-02-2022 13:28:51	Nørreport St.																																																																																																				
292	Kontrolmærke	21-02-2022 13:47:03	Heje Taastrup St.																																																																																																				
294	Check ud	21-02-2022 14:30:25	Glumsø St.																																																																																																				
Normalpris																																																																																																							
Betal for : Afstand		1 x Voksen 12 zoner	78,00																																																																																																				
Tillæg																																																																																																							
Metro			1,50																																																																																																				
Total	Alle priser er i kr.		79,50																																																																																																				
Takstsæt	Sjælland - (Øst for Storebælt)	Rejsens længde	12 zoner																																																																																																				
Betalingstype	E-pung	Ændring af rejse	Ingen ændring																																																																																																				
Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard																																																																																																				
Forudbetalingsniveau	Lavt, rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Glumsø St.																																																																																																				
Rabattæller i brug	Øst for Storebælt, Trin : 3	Passager(er)	1 x Voksen																																																																																																				
Rabatpoint optjent	10																																																																																																						

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger på baggrund af Movias oplysninger om proceduren ved spærring af Rejsekort til grund, at spærringen af Rejsekortet ikke skete automatisk, og at der som krævet af Forbrugerombudsmanden altid gennemføres en manuel vurdering. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren først den 24. marts 2022, og ikke den 21. februar 2022 som oplyst af klageren, indmeldte det tredje manglende check ud i Check-Udvej appen.

Det er kundens eget ansvar at holde sig orienteret om de meddelelser, der kommer fra Rejsekortsystemet, når kunden anvender et Rejsekort. Selv om det var klagerens ægtefælles e-mail, som spærringsmeddelelsen blev sendt til, er det klagerens eget ansvar og risiko, at han ikke var bekendt med mailen.

Klageren glemte for tredje gang på fem måneder at checke sit Rejsekort ud den 21. februar 2022 om morgenen, men kunne benytte kortet samme eftermiddag til returrejsen til Glumsø. Efter klagerens check ud på Glumsø st. kl. 14:30 blev der desuden automatisk tanket 300 kr. op på kortet, hvorefter saldoen udgjorde 319 kr.

Dette var muligvis baggrunden for, at klageren regnede med at kunne benytte Rejsekortet på sin busrejse om eftermiddagen den 23. februar 2022, hvor han først da bussens dører var lukkede, blev klar over, at rejsekortet var spærret. Klageren har gjort gældende, at han ikke kunne stige af bussen, der ikke holdt ind ved nogen stoppesteder, inden kontrollørerne steg ombord, og at han på det tidspunkt var i gang med at bestille en mobilbillet.

Imidlertid fremgår det af de fremlagte logs fra bussens GPS, at bussen holdt ind ved to stoppesteder efter klagerens påstigning, inden kontrollørerne steg om bord ved det tredje stoppested, hvilket skete ca. 5 minutter efter klagerens påstigning, og Movia har oplyst, at der ikke er påbegyndt noget køb af mobilbillet.

Klageren har trods anmodning fra ankenævnet ikke svaret på, om den mobilbillet, han var i gang med at bestille, da kontrollørerne kontaktede ham, var via en billet-app, som han allerede havde på sin telefon, eller som først skulle downloades.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge klagerens forklaring til grund på disse punkter.

Som følge af at klageren ved kontrollen ca. 5 minutter efter sin påstigning ikke kunne forevise nogen gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at det er for lang tid at forholde sig passiv uden at stige af bussen eller straks at købe en billet hos chaufføren eller på telefonen, når man i et tilfælde som det foreliggende opdager, at man ikke kan checke ind på sit Rejsekort.

Herefter og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29, kan trafikkselskaberne udskrive kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, 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 750 kr. for voksne.

[Rejsekort har imødekommet Forbrugerombudsmandens krav om ændringer](#)

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg glemmer at tjekke ud en morgen jeg skal på arbejde, hvilken automaten gør mig opmærksom på da jeg skal hjem igen.

Kortet bliver tjekket ud via appen.

Da jeg skal på arbejde igen fungerer kortet både ud og hjem, men da jeg næste gang stiger ind i en 5A med tjek ind i bussen, virker mit rejsekort ikke, det er spærret.

Bussen har lukket dørene og på næste stop stiger to kontrollører på og udsteder mig en kontrolafgift for manglende billet.

Jeg vil gerne have at Movia og andre med transportmidler hvor man ikke kan tjekke ind før dørene er lukket, som minimum pålægges atsende kunden en sms eller email om at ens kort er spærret over natten.

Det er bondefangeri at kortet virker den ene dag men ikke næste, når det medfører at man kan stå i min situation.

Det er en ussel måde at snyde folk på.”

Indklagede anfører følgende:

” Med afsæt i de Fælles Landsdækkende Rejseregler samt Loven om Trafikkselskaber §29, 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. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafikkselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel.

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.
- Rejsekort.
- Kontant hos chaufføren

Hvis man som kunde har spørgsmål til billetter før sin rejse kan man checke vores hjemmeside, spørge chaufføren ved påstigning, ringe eller skrive til DOT Kundecenter eller Rejsekort Kundecenter for personlig assistance.

Kan en kunde ikke vise en gyldig billet på kontrollørens forlangende, vil der blive udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med de fastsatte rejseregler og Lov om Trafikselskaber §29.

Gældende rejseregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

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.

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.

Gældende Rejsekort kortbestemmelser:

4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort & Rejseplan A/S spærre et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil. Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til uden varsel at spærre en kundes rejsekort, hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug eller kortindehaveren af et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, har opsagt aftalen om det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort & Rejseplan A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af CPR-nummer

4.2.2. Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til at spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller Digital Post. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne. Spærring finder alene sted, såfremt der efter en konkret vurdering er mistanke om misbrug. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

Bliver der ikke fremvist gyldig rejsehjemmel på forlangende, vil et efterfølgende køb eller visning vil ikke blive accepteret som værende gyldig rejsehjemmel.

Afgiften

Kontrollørerne stiger på ved stoppestedet Ørestads Boulevard kl. 14:55:11. Da dørene lukker og bussen sætter i gang påbegyndes billetkontrollen. I den følgende kontrolsituation kan klager ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og der udstedes en afgift jf. de gældende rejseregler.

Stop	Ørestads Boulevard
Tur ID	
Påstigning	23-02-2022 14:55:11
Udstedt dato/tid	23-02-2022 14:56:23
Stået af	23-02-2022 14:56:37

Movias kommentarer og afgørelse

I sin indsigelse oplyser klager:

"HVOR STEG DU PÅ BUSSEN?: Amagerbro

Da jeg stiger op i en 5A Onsdag d. 23/2 er mit rejsekort spærret. Dørene er lukkede og bussen kører. Jeg sætter mig for at bestille en billet på mobilen men bliver passet op af to kontrollører inden det lykkedes"

Vi har undersøgt sagen nærmere hos Rejsekort Kundecenter samt undersøgt bussens GPS.

Bussen forlader Amagerbro St., hvor klager stiger på bussen, kl. 14:49:37. Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Ørestads Boulevard, som er tredje stop efter Amagerbro St., kl. 14:55:11:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	2988	Sundbyvester Plads, Sløjfen	14:41	14:41:00	14:41:00	14:41:17	14:41:21	14:41:28	Realtid	1632	1	21	4
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	3000	Sundbyvester Plads	14:42	14:42:12	14:42:53	14:41:57	14:42:51	14:42:57	Realtid	1632	1	51	54
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	2754	Smyrnavej	14:43	14:44:17	14:44:32	14:44:19	14:44:36	14:44:41	Realtid	1632	1	96	17
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	663	Tycho Brahes Allé	14:45	14:45:40	14:45:57	14:45:24	14:45:43	14:45:50	Realtid	1632	1	43	19
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	664	Øresundsvej	14:46	14:46:51	14:47:16	14:46:30	14:46:44	14:46:45	Realtid	1632	1	44	14
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	27539	Tingvej	14:47	14:47:44	14:47:58	14:47:46	14:48:01	14:48:06	Realtid	1632	1	61	15
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	27526	Amagerbro St.	14:49	14:49:38	14:50:12	14:49:17	14:49:37	14:49:45	Realtid	1632	1	37	20
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	3001	Sønderport	14:50	14:51:04	14:51:16	14:51:25	14:51:35	14:51:39	Realtid	1632	1	95	10
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	3002	Amagerfælledvej	14:51	14:51:59	14:53:49	14:52:48	14:54:01	14:54:06	Realtid	1632	1	181	73
5C	435	Sundbyvester Plads.	Sløjf Husum Torv	806	Ørestads Boulevard	14:53	14:55:04	14:55:11	14:55:02	14:55:22	14:55:27	Realtid	1632	1	142	20

Klager har altså befundet sig i bussen i over fem minutter uden gyldig billet. Det er Movias opfattelse, at klager kunne have

- Købt sig en billet enten kontant eller som mobilbillet
- Rådført sig med chaufføren
- Forladt bussen

Rejsekortet som klager benytter er blevet spærret.

Rejsekort Kundecenter oplyser, at der er sendt flere e-mails til den oplyste e-mailadresse, hvor der advares om konsekvenserne ved manglende check ud efter endt rejse.

De oplyser:

"Den seneste mail kunden har fået (før selve spærremailen), har bla. følgende tekst. Denne tekst står i hver advisering om manglende check ud til kunden:

[Udeladt, da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen].

Rejsekort Kundecenter oplyser samtidig, at der er sendt en mail vedrørende spærring af det pågældende rejsekort til den ved bestillingen oplyste e-mailadresse den 22.02.2022.

(Rejsekortet har kundetyper Flex og eftersom det ikke er klager der er registreret som indehaver er mail-adresse samt navn overstreget)

"Spærremailen modtager de efter kortet er spærret og kan eksempelvis se ud som nedenstående.

[Udeladt, da er gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

Der er sendt en spærremail til din kunde den 22-02-2022 (se nedenstående), hvor kortet blev spærret.

[Redacted]	308430 100 01	[Redacted]	[Redacted]	22-02-2022	Mail vedr. Manglende mcu Spærring
------------	---------------	------------	------------	------------	-----------------------------------

Movia kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb og forevisning af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor en kundes eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende.

Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia. Vi lægger til grund, at:

- Klager befinder sig siddende i bussen og har dermed har påbegyndt sin rejse. Klager har valgt at modtage en ydelse i form af transport, og det må derfor antages, at klager er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.
- 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 og det er derfor 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. Der bliver taget hensyn til bagage, barnevogne o.l. i kontrolsituationen. Klager har befundet sig i bussen i over fem minutter og Movia finder ikke, at der i klagers tilfælde er tale om omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke kan vise gyldig billet.
- Der er sendt adviseringsmails til den oplyste e-mailadresse.
- Der er sendt en spæringsmail til den oplyste e-mailadresse dagen før rejsen og afgiftens udstedelse.
- Rejsekortet ikke kan checke ind beror på egne forhold og ansvaret er derfor ikke overdraget til Movia.
- Der er ingen påbegyndte bestillinger af mobilbillet.

Movia finder ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der foreligger efter Movias opfattelse derfor ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal frafalde kontrolafgiften. "

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg er ikke enig i at jeg kunne have være stået af tidligere.

Der var vejarbejde på ruten, bussen sprang flere stoppesteder over.

Derudover er selve problemet jo at jeg glemmer at checke ud, dog virker kortet efterfølgende, for at blive spærret på "gerningstidspunktet".

Jeg var ved at bestille en billet da kontrollørerne steg på. Jeg rejser hele vejen til Glumsø, og det er svært uden billet. Så det er blot en påstand fra Movia."

Hertil har Movia svaret:

"Vi kan se, at bussen holder i 10 sekunder ved stoppestedet Sønderport og 13 sekunder ved stoppestedet Amagerfælledvej før kontrollørerne stiger på ved Ørestads Boulevard:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	2988	Sundbyvester Plads, Sløjfen	14:41	14:41:00	14:41:00	14:41:17	14:41:21	14:41:28	Realtid	1632	1	21	4
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	3000	Sundbyvester Plads	14:42	14:42:12	14:42:53	14:41:57	14:42:51	14:42:57	Realtid	1632	1	51	54
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	2754	Smyrnavej	14:43	14:44:17	14:44:32	14:44:19	14:44:36	14:44:41	Realtid	1632	1	96	17
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	663	Tycho Brahes Allé	14:45	14:45:40	14:45:57	14:45:24	14:45:43	14:45:50	Realtid	1632	1	43	19
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	664	Øresundsvej	14:46	14:46:51	14:47:16	14:46:30	14:46:44	14:46:45	Realtid	1632	1	44	14
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	27539	Tingvej	14:47	14:47:44	14:47:58	14:47:46	14:48:01	14:48:06	Realtid	1632	1	61	15
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	27526	Amagerbro St.	14:49	14:49:38	14:50:12	14:49:17	14:49:37	14:49:45	Realtid	1632	1	37	20
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	3001	Sønderport	14:50	14:51:04	14:51:16	14:51:25	14:51:35	14:51:39	Realtid	1632	1	95	10
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	3002	Amagerfælledvej	14:51	14:51:59	14:53:49	14:52:48	14:54:01	14:54:06	Realtid	1632	1	181	73
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	806	Ørestads Boulevard	14:53	14:55:04	14:55:11	14:55:02	14:55:22	14:55:27	Realtid	1632	1	142	20
5C	435	Sundbyvester Plads. Sløjf	Husum Torv	807	Klaksvigsgade	14:55	14:56:04	14:56:15	14:56:07	14:56:42	14:56:46	Realtid	1632	1	102	35

Vi fastholder, at klager kunne have

- Købt sig en billet kontant ved påstigning/mislykket check ind
- Rådført sig med chaufføren ved påstigning/mislykket check ind
- Forladt bussen

Vi lægger samtidig vægt på, at

- Klager har befundet sig i bussen i over fem minutter uden gyldig billet, hvilket vi finder er for lang tid
- Klager er blevet adviseret om spærring af rejsekort før rejsen påbegyndes

Movia fastholder kontrolafgiften og har ingen yderligere kommentarer."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand