

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0172
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
4632 Bjæverskov
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr., der efterfølgende blev nedsat til 125 kr. samt to rykkergebyrer á 100 kr., i alt 325 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift og de to rykkergebyrer, og gør gældende, at DOT-appen med Ungdomskortet ikke var opdateret på kontroltidspunktet, selv om den var opdateret dagen før, og at det ikke kan være rigtigt, at man skal opdatere appen hver dag
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyrerne
- 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 15. december 2022 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr., men skal frafalde rykkergebyrerne på i alt 200 kr.

De 125 kr. skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

Da Movia har fået medhold i hovedspørgsmålet om opkrævning af kontrolafgiften, skal de ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

-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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-o0o-

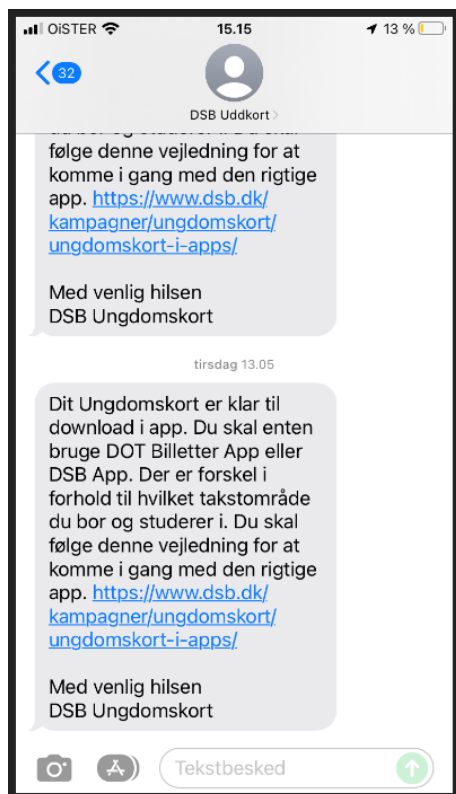
### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn er 17 år og har siden oktober 2021 haft Ungdomskort, der leveres af DSB månedligt i DOT-appen, og betales automatisk via klagerens bankkonto.

Nogle dage inden det kommende Ungdomskort med gyldighed fra den 22. april – 21. maj 2022, blev leveret i appen, modtog klagerens søn som vanligt følgende besked på e-mail:



Tirsdag den 19. april 2022 modtog klagerens søn følgende besked på sms fra DSB Ungdomskort:



Ifølge klageren kunne sønnen den 21. april 2022 se i DOT-appen det Ungdomskort, der var gyldigt til og med denne dato, og sønnen regnede med, at det kommende Ungdomskort pr. 22. april 2022 ville blive leveret og kunne downloades til appen, fordi klageren havde betalt for kortet, og fordi DSB Ungdomskort havde sendt den ovenfor viste e-mail og sms.

Den 22. april 2022 steg klagerens søn om bord på buslinje 13, hvor der var der kontrol af hans rejsehjemmel. Da han ikke kunne forevise det gældende og gyldige Ungdomskort i DOT-appen, viste han den mail, som DSB havde sendt ham om, at der var betalt for et Ungdomskort med gyldighed fra den 22. april 2022.

Kontrolløren noterede dette på den interne kontrolafgift, men oplyste sønnen, at mailen ikke kunne fungere som gyldig rejsehjemmel, og pålagde ham en kontrolafgift på 750 kr.

Straks efter kontrolafgiftens udstedelse kontaktede klagerens søn DOT's Kundecenter telefonisk, hvor medarbejderen noterede, at klagernes søn havde fået ny telefon, hvorfor medarbejderen havde opdateret navn og fødselsdato, hvorefter "app'en var ok igen".

Sønnen anmodede den 23. april 2022 Movia om at annullere kontrolafgiften, da DOT-appen ikke "havde opdateret sig selv", selv om han havde et gyldigt Ungdomskort i appen. Han vedhæftede de to billeder, som er gengivet ovenfor.

Den 16. juni 2022 nedsatte Movia kontrolafgiften til 125 kr., fordi de af dokumentationen kunne se, at klagerens søn havde et gyldigt kort, men ikke havde forevist dette på forlangende. De fastsatte betalingsfristen til den 30. juni 2022.

Han svarede Movia, at han ikke skulle betale noget som helst, når det var DOT-appen, der havde fejlet. Hertil oplyste Movia den 20. juni 2022, at der ikke var registreret tekniske udfordringer med appen den omhandlede dag.

Til dette anførte klagerens søn, at hvis der ikke havde været tekniske udfordringer, hvorfor havde han så ikke kunnet vise sit gyldige Ungdomskort.

Movia svarede den 1. juli 2022 følgende:

“Tak for din nye henvendelse vedr. kontrolafgift nr. [xxxxx]  
Movia har behandlet og besvaret din indsigelse. Vi har ikke yderligere at tilføje.

Vi fastholder kontrolafgiften og henviser til Ankenævnet for videre sagsbehandling, såfremt du er uenig med vores afgørelse.

Klagevejledning

Du har mulighed for at klage over denne afgørelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Automatikvej 1, 2860 Søborg. Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage. Du skal klage på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).”

Movia fastsatte ikke nogen ny betalingsfrist eller skrev, at de opretholdt den allerede meddelte betalingsfrist.

Den 25. juli 2022 sendte Movia en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. og en 10-dages betalingsfrist til klagerens søns E-boks.

Da han ikke betalte inden fristens udløb, sendte Movia ham den 12. august 2022 endnu en rykkeskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. og en 10 dages betalingsfrist til hans E-boks. Det fremgik af rykkerskrivelsen, at sagen efter denne dato ville blive overgivet til Gældsstyrelsen til videre inddrivelse.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet på sønnens vegne.

Movia har under ankenævns sagen oplyst, at når kunden skifter telefon, skal DOT-appen opdateres, hvilket kunden kan læse sig til i appens Betingelser:



Movia har videre henvist til, at kunden kan læse om det på DOT's hjemmeside om køb af kort og billetter under punktet "Jeg har skiftet telefon/geninstalleret appen".

Klageren har over for ankenævnet bekræftet, at sønnen havde fået ny telefon, inden den nye gyldighedsperiode trådte i kraft den 22. april 2022, og hun har tilføjet, at kontrolløren ikke gad vente på, at sønnen fik opdateret appen, men blot havde givet ham et hånligt svar om, at så måtte han jo klage.

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

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

"Klagerens søn havde i perioden op til kontrolafgiften fået ny telefon, hvilket var årsagen til, at han kunne se det dagældende Ungdomskort i DOT-appen frem til den 21. april 2022, fordi dette kort allerede var downloaded til appen og dermed synligt på den nye telefon.

Movia har oplyst, at når der skiftes telefon, skal DOT-appen opdateres for at få oplysningerne med over på den nye telefon.

Vi lægger til grund, at grunden til, at klageren søn ikke kunne vise/downloade det nye Ungdomskort i forbindelse med kontrollen, var, at han ikke havde opdateret appen, således som DOT Kundecenter hjalp ham med efter kontrollen. Det er således helt i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.1., at der ved manglende forevisning af rejsehjemlen pålæg-

ges en kontrolafgift, og at denne nedsættes, hvis det efterfølgende viser sig, at passageren havde et gyldig kort, der dog ikke blev vist til kontrolløren, jf. pkt. 2.7.5.

Herefter er Movia berettiget til at fastholde kravet om betaling af 125 kr.

Imidlertid var Movia ikke berettiget til at sende en rykkerskrivelse til klagerens søn, når de efter den 16. juni 2022, hvor betalingsfristen blev fastsat til den 30. juni 2022, fortsatte med at korrespondere med sønnen til den 1. juli 2022 uden at fastsætte en fornyet betalingsfrist eller meddele, at den hidtidige betalingsfrist blev fastholdt.

Herefter skal Movia frafalde de to rykkergebyrer i skrivelserne af 25. juli og 12. august 2022.

Vi bemærker derudover, at målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, som starter på en ungdomsuddannelse, og som for manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort.

Det har derfor stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren. Vi anbefaler Movia, som er en del af DOT-samarbejdet, at gøre informationen om kravet om, at appen skal opdateres efter telefonskift tydeligere, og henviser særligt til, at det i "Betingelser" i DOT-appen, ikke nævnes, at appen skal opdateres ved ny telefon, men kun ved nyt telefonnummer. Hertil kommer at det ikke står anført som en betingelse for, at appen virker, at den skal opdateres ved ny telefon, men i stedet "Hvis du har af- eller geninstalleret appen på din smartphone", hvilket efter sin ordlyd ikke omfatter at få en ny telefon."

## **2 medlemmer, Torben Steenberg og Rolf Olsen, udtaler:**

"Vi bemærker indledningsvist, at målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, som starter på en ungdomsuddannelse, og som for manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole.

Det har derfor stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Under "Betingelser" i DOT-appen, som Movia henviser til, nævnes det ikke, at appen skal opdateres ved ny telefon, men kun ved nyt telefonnummer. Hertil kommer at det ikke står anført som en betingelse for, at appen virker, at den skal opdateres ved ny telefon, men i stedet "Hvis du har af- eller geninstalleret appen på din smartphone". Dette kan opfattes, som om brugeren selv har foretaget en aktiv handling, men omfatter ikke at man har fået ny telefon.

Vi finder, at dette ikke er tilstrækkelig tydelig kommunikation, og sammenholdt med, at klagerens søn havde modtaget besked om, at pengene for Ungdomskortet var betalt, og at kortet var klar til download, som ved de foregående leverancer, der havde forløbet uden problemer, er det vores opfattelse, at Movia skal frafalde også den nedsatte kontrolafgift, fordi det var undskyldeligt, at klagerens søn regnede med at kunne forevise et Ungdomskort ved en eventuel kontrol fra den 22. april 2022.

Da Movia skal frafalde kontrolafgiften, skal rykkergebyrerne ligeledes frafalde.

Movia skal som tilsluttet til ankenævnet betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

I henhold til lovbekendtgørelse nr. 232 i 2015 af lov om trafikselskaber § 29, kan trafikselskaberne opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Pkt. 2.7.5.

### **”2.7.5. Pendlere**

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.”

Fra DOT’s hjemmeside, som Movia henviser til:

## Jeg har skiftet telefon / geninstalleret app'en - hvordan gendanner jeg mine billetter og min profil?

Hvis du skifter telefon, gendanner telefonens fabriksindstillinger eller geninstallerer app'en, vil du af sikkerhedsmæssige årsager ikke automatisk kunne gendanne dine billetter og din profil ved kun at indtaste dit telefonnummer.

Til gendannelsen skal du bruge en kombination af dit telefonnummer og din e-mailadresse. Derfor anbefaler vi dig at gemme din e-mailadresse under Profil > Din information inden ændringen.

Sådan gendanner du:

1. Indtast dit telefonnummer i DOT Billetter app og indtast aktiveringskoden, du modtager via SMS.
2. Hvis du tidligere har gemt din e-mail på din profil, vil appen spørge, om du vil gendanne din brugerprofil, og det skal du svare ja til.
3. Når du har indtastet din e-mailadresse, modtager du en e-mail med et link.
4. Åbn e-mailen på din telefon og tryk på linket.
5. Du bliver nu sendt tilbage til app'en, som nu har hentet dine billetter og din købshistorik.
6. Indtast herefter dine betalingskortoplysninger under Profil eller i forbindelse med et køb. Af sikkerhedsmæssige årsager gendannes betalingskortoplysninger ikke automatisk.
7. Dine tilladelser til lokationsbestemmelse og modtagelse af pushnotifikationer vil også blive nulstillet. Dem gendanner du under Profil.

Hvis du ikke har gemt din e-mailadresse og har brug for at gendanne dine billetter i app'en, kan du få hjælp hos DOTs kundecenter på tlf. 70 15 70 00 (tast 1, 2 eller 3 - alle selskaber kan hjælpe med apps).

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Min søn [YY] har fået en kontrolafgift, da hans app desværre ikke var opdateret. Selvom den havde virket dagen før. Tænker ikke det kan være rigtigt at man skal opdatere den hver dag. Derudover er det jo trods alt heller ikke altid, at internettet er alt for hurtigt. Så han har åbnebart ikke kunne nå at få den opdateret i den tid, kontrolløren har snakket med ham.

Har netop for at han ikke skulle få bøder, betalt ungdomskort for ham det sidste år. Da han snakkede med kontrolløren, viste han ham sin mail. Hvor der netop står at der bliver trukket penge fra min konto, i netop den periode. Har ihvertfald betalt ungdomskort tilbage fra Oktober 2021, netop for at undgå bøder. Tænker da også de må kunne ses i jeres systemer.

Har også meget svært ved at forstå, at man skal betale for noget man EN gang har betalt for. Så syntes på ingen måde det er rimeligt. [YY] ( 17 år), har selv håndteret denne sag indtil nu. Men er træt af man bare får et standard svar tilbage. Så nu er det mig ( hans mor), det har overtaget .....



At der er mere forståelse for hvis ens app ikke er nede. Og at når man har et ungdomskort der er BETALT for, og I højst sandsynligt kan se der ER betalt. Og når han ligefrem kan fremvise der ER betalt for perioden. At man så er mere "large" over for jeres kunder."

Og videre:

[Sønnen] har fået 2 x rykker fra Movia

1. rykker d. 25-7-2022
2. rykker d. 12-8-2022

Derfor de 325 kr.

Vedhæfter mail som dokumation

Ja, [YY] havde fået ny telefon i den periode hvor han fik bøden. Dog virkede appen dagen før, han fik sin bøde. Også derfor han var overrasket over, den ikke virkede da der kom kontrollør. Han jo ikke nogen grund til ikke at "bruge" sin app. Da der jo netop var betalt, der det bliver trukket fra min konto. Så han har ingen grund til at snyde, hvilket han jo heller ikke var ude på.

Og kontrolløren gad ikke "vente" på den blev opdateret. Hvilket selvfølgelig også er i orden. Men det er der, jeg bliver lidt harm. Da kontrolløren jo netop fik fremvist en mail, hvor han/hun kunne se der VAR betalt. Ved godt det ikke er lovlig rejsehjemmel. Men kan forstå på min søn, at han bare fik et "hånligt" svar fra kontrolløren. At så måtte han jo bare klage..., det syntes jeg på ingen måde er i orden."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Movia finder at kontrolafgiften er pålagt med rette og den efterfølgende nedsættelse sket i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler 2.7.5.

#### **Baggrund for kontrolafgiften**

Ungdomskortet er et periodekort med ret til rabat og mulighed for kontantrabat, som kan anvendes til befordring i bus, tog, metro og letbane i den kollektive trafik. Ungdomskortet tilbydes til studerende, uddannelsessøgende samt unge mellem 16 og 19 år og udstedes i minimum 30 dage.

De fælles landsdækkende rejseregler præciserer, at man skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning og være i stand til at fremvise den på forlangende:

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel*

#### **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**

*Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.*

### **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.

### **2.7.5. Pendlere**

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

### **Kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Brøndby Hallen. Da bussen forlader stoppestedet påbegyndes en billetkontrol. På kontrollørens efterfølgende forespørgsel fremviser klagers søn, der i forvejen befandt sig i bussen, ikke en billet, men en bestillings-kvittering fra DSB Ungdomskort, hvorfor der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen noteret:

Ny besked	Kunden har vist mig en kvittering fra sin mail som han har modtaget fra DSB har også taget et billede af det men fortalte ham at han ikke kan bruge den som billet	AHC	22-04-2022 13:45:09
-----------	--	-----	---------------------

### **Afgørelse og kommentarer**

Dagen efter udstedelsen modtager Movia en indsigelse fra klagers søn:

*"Jeg havde en gyldig Billet men min dot app havde åbenbart ikke opdateret sig selv og jeg har ungdomskort og kan også bevise det var købt og så fin jeg en bøde alligevel"*

Vi har undersøgt sagen yderligere og kan se, at klagers søn henvender sig til DOT Kundecenter umiddelbart efter udstedelsen og får i den forbindelse opdateret sine data. Det er noteret af medarbejderen, som Asbjørn har talt med, at han i samtalen oplyser at have skiftet telefon:

Gennemført	Kunde aktiveret	skiftet pga mobil Itu er nu ok	Kundeservice	22 Apr 2022 - 13:56:05
Gennemført	Kundeinformation opdateret	FirstName,LastName,Email,DateOfBirth	Kunden	22 Apr 2022 - 13:55:07
Gennemført	Kundeinformation opdateret	FirstName,LastName,Email,DateOfBirth	Kunden	22 Apr 2022 - 13:54:52
Gennemført	Kundeinformation opdateret	FirstName,LastName,Email,DateOfBirth	Kunden	22 Apr 2022 - 13:54:22

Baseret på klagers søn egen indsigelse til Movia samt henvendelse til DOT Kundecenter må det lægges til grund, at den manglende forevisning af den originale billet/opdatering af app skyldes klagers søns egne forhold. Ansvar for den manglende opdatering og dermed manglende billet må derfor ligge hos klagers søn og ikke hos Movia.

Den efterfølgende nedskrivning skete i overensstemmelse med rejsereglerens punkt 2.7.5., hvor passagerer, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke foreviser dette ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr.

Det er Movias opfattelse, at vi er berettiget til at fastholde kontrolafgiften på 125 kr., idet vi ikke finder, at der har foreligget særlige omstændigheder der gør, at kontrolafgiften skal annulleres.

Det fremgår af "Betingelser" i appen, at man selv skal overføre sin billet ved at bekræfte sit telefonnummer: [Udeladt da er gengivet ovenfor].

Det er forklaret lidt mere i dybden her (<https://dinoffentligetransport.dk/find-og-koeb-billet/salgssteder/dot-billetter-app/hjaelp-til-dot-billetter-app/>), hvor der er en hel sektion om overførsel af billetter. Menupunkt 2 "Jeg har skiftet telefon/geninstalleret app'en..." er særligt relevant.

Der er påført to rykkergebyrer, da vi ikke har modtaget betaling efter den oplyste betalingsfrist. Movia beklager, at dette ikke fremgår af det indsendte.

Klager bliver den 16. juni oplyst en betalingsfrist den 30.06.2022, som klager besvarer samme dag. Der sendes en rykker til klager den 25.07.2022 og den 12.08.2022.

Den 19.08.2022 modtager Movia en henvendelse fra ankenævnet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand