

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0245
- Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse i zone 30 på pendlerkort, som kun var gyldigt til zonerne 01 og 02
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han brugte DOT-appen til at undersøge, hvilken zone, han befandt sig i, og den viste, at han var i zone 02
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 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:

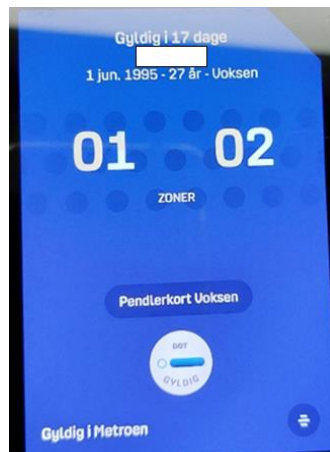
Klageren steg den 15. oktober 2022 ombord på Movias buslinje 150S ved stoppestedet Kildegårds Plads i zone 30.

Uddrag af bussens køreplan:

Rute	Zone	Stoppesteder
	41	Klampenborgvej
Lyngbyvej	30	Brogårdsvej Kildegårds Plads Tuborgvej
	2	Ryparken St. Hans Knudsens Plads Haraldsgade
Nørre Allé		Vibenshus Runddel St. Universitetsparken
Tagensvej Fredensgade Sølvgade Nørre Voldgade	1	Nørre Campus Rigshospitalet Syd Sølvtorvet Nørreport St.

Ved det samme stoppested steg kontrollører ombord på bussen, og ved den efterfølgende kontrol foreviste klageren et DOT-pendlerkort til zonerne 01 og 02:

Foto fra kontrollørernes PDA:



Da klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 30, hvor han steg på bussen, blev han kl. 22:24:36 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren anmodede den 23. oktober 2022 Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han mente, at DOT-appen havde vist, at han var indenfor zone 02, og da han havde pendlerkort til denne zone, havde han valgt ikke at købe en billet, samt at det var ærgerligt at få en kontrolafgift på 1.000 kr., når han havde været i god tro.

Movia fastholdt den 24. oktober 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, og til at klageren ikke havde kunnet forevise en gyldig billet til zone 30, hvor han havde rejst.

Movia har under ankenævns sagen indsendt nedenstående information fra stoppestedsskiltet, hvoraf det fremgår, at stoppestedet ligger i zone 30:



Trafikinfo

# Kildegårds Plads

## Zone 30, stoppested nr. 6044

### Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6044" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på [dinoffentligetransport.dk/stoppested](http://dinoffentligetransport.dk/stoppested) eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

### Find din rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettetype (f.eks. "1 2 v" for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettetype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

### Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under "Rejsegaranti" på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) kan du læse mere.

**DOT Kundeservice 70 15 70 00**

### When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 6044" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on [dinoffentligetransport.dk/stoppested](http://dinoffentligetransport.dk/stoppested). If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

### Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. "1 2 v" for a 2 zone adult ticket from zone 1). On [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk). Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

### Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) under "Rejsegaranti".

**DOT customer service +45 70 15 70 00**

Do betaler almindelig datatransakt ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster elm. SMS taksat.

11.12.22



**DOT** Din Offentlige Transport

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende.

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i buslinje 150S i zone 30, fordi hans pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens udokumenterede oplysning om, at DOT-appen viste, at han befandt sig i zone 02, da han steg på bussen i zone 30, kan ikke lægges til grund af ankenævnet, og der var desuden tydelig skiltning ved stoppestedet om zonennummeret.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne

om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

## RETSGRUNDLAG:

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

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. 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 metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Inden jeg steg på bussen kontrollerede jeg DOT appen for at se hvor jeg befandt mig ifht. zonekortet. Der kunne jeg så tydelig se at jeg befandt mig indenfor zone 2. Derfor vælger jeg at stige på bussen i tro om at jeg er indenfor zone 2 som jeg har et pendlerkort til. Da en kontrollør kommer ind i bussen og checker mit pendlerkort fortæller han blot at vi er i zone 30, og han derfor er nødt til at udstede en kontrolafgift. Og da jeg forklarer situationen for ham, fortæller han at jeg skal tage den med deres klage kontor, og de vil sikkert godt kunne forstå situationen og vil være samarbejdsvillige. Det er desværre ikke min oplevelse.

Da jeg henvender mig til Movia, får jeg blot en besked om at kontrolafgiften er korrekt givet og jeg derfor fortsat skylder 1.000 kr.

Jeg har flere eksempler af skærmbilleder hvor DOT appen ikke fungerer efter hensende. F.eks. i dag hvor jeg først fik en besked om at, en billet jeg forsøgte at købe ikke var gået igennem, hvor jeg så køber en ny, og ender med at have to identiske billetter. Jeg syntes ikke jeg skal straffes for DOT appens dårlige funktionalitet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, kontrollørernes observation, data fra bussen samt rejsekort kortbestemmelser, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### **Baggrund for kontrolafgiften**

Et pendlerkort er en forudbetalt billet, der giver ret til at rejse ubegrænset i en valgt periode i et geografisk område til en fast pris. Det er kunden selv der vælger i hvilken periode og i hvilke zoner pendlerkortet skal gælde. Pendlerkortindehaveren kan efterfølgende rejse ubegrænset med bus, tog og metro i de valgte zoner i den valgte periode.

På rejser uden for det område, et pendlerkort er gyldigt til, skal kunden have separat rejsekort eller billet. Det er derfor en kundes eget ansvar at sørge for, at det udleverede svarer til det ønskede før rejsen påbegyndes.

De fælles landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

## **2.2. Kundetyper**

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

## **2.3. Køb af rejsehjemmel**

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

## **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 kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

*Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.*

### **2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder**

*Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.*

*Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.*

### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

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

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende. Pligten til at betale en kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

### **Kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger om linje 150S ved stoppestedet Kildegårds Plads, der befinder sig i zone 030 i begge retninger:

# 150S Nørreport St. - Kokkedal St.

Rute	Zone	Stoppesteder	Rute	Zone	Stoppesteder
Nørre Voldgade Sølvgade Tagensvej Nørre Allé	1	Nørreport St. Sølvtorvet Rigshospitalet Syd Nørre Campus Universitetsparken	Kokkedal St. Ådalsvej Egedalsvej Usserød Kongevej	70	Kokkedal St. Kokkedal Industripark Egedal Kirke Fredensborg Rådhus Breette Skov Bloustrødvej Bolbrovej Kongevejs Centret Hørsholm Midtpunkt
Lyngbyvej	2	Vibenshus Runddel St. Haraldsgade Hans Knudsens Plads Ryparken St. Tuborgvej	Rungstedvej Hørsholm Kongevej	60	Hovedgaden Venlighedsvej Dr. Neergaards Vej Ubberødvej
	30	Kildegårds Plads	Helsingørmotorvejen	51	GL. Holte, Øverødvej
	41	Brogårdsvej		41	Klampenborgvej
Helsingørmotorvejen	51	Klampenborgvej Rævehøjvej, DTU Lundtofteparken Nærum St.		51	Nærum St. Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
	60	GL. Holte, Øverødvej GL. Holte, Øverødvej Ubberødvej		41	Klampenborgvej
Hørsholm Kongevej		Dr. Neergaards Vej Venlighedsvej Hovedgaden Hørsholm Midtpunkt	Lyngbyvej	30	Brogårdsvej Kildegårds Plads Tuborgvej
Rungstedvej Usserød Kongevej	70	Kongevejs Centret Bolbrovej Bloustrødvej Breette Skov Fredensborg Rådhus Egedal Kirke Kokkedal Industripark Kokkedal St.		2	Ryparken St. Hans Knudsens Plads Haraldsgade Vibenshus Runddel St.
Egedalsvej			Nørre Allé		Universitetsparken Nørre Campus Rigshospitalet Syd
Ådalsvej Kokkedal St.			Tagensvej Fredensgade Sølvgade Nørre Voldgade	1	Sølvtorvet Nørreport St.

Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager et pendlerkort uden zone 030, men med zonerne 001 samt 002. Klager har dermed ikke kunnet vise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel og der udstedes en kontrolafgift.

## Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse, hvori klager oplyser:

*"Da jeg var inde på DOT appen mener jeg at den sagde jeg var indenfor zone 2"*

DOT Billetter appen benytter sig af lokalisering og vil automatisk finde den korrekte startzone, såfremt tje-nesten er slået til.

Det fremgår tydeligt af informationstavlen ved stoppestedet, at stoppestedet befinder sig i zone 030:



## Trafikinfo

# Kildegårds Plads

## Zone 30, stoppested nr. 6044

**Hvornår kommer bussen?**  
Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6044" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på [dinoffentligetransport.dk/stoppested](http://dinoffentligetransport.dk/stoppested) eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

**Find den rigtige billet for dig**  
I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettetype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettetype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

**Er bussen mere end 20 minutter forsinket?**  
Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) kan du læse mere.

**DOT Kundeservice 70 15 70 00**

**When will the bus arrive?**  
Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 6044" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on [dinoffentligetransport.dk/stoppested](http://dinoffentligetransport.dk/stoppested). If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

**Find and purchase the right ticket**  
You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. '1 2 v' for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk). Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

**Is your bus more than 20 minutes late?**  
Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) under 'Rejsegaranti'.

**DOT customer service +45 70 15 70 00**

Du betaler almindelig dataafgift ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

11.12.22



**DOT** Din Offentlige Transport

(pga. af ny køreplan på kystbanen skete der justering af natafgangene for linje 150S på hverdage den 11. december. Dette har ingen indflydelse på zonerne)

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Med ovenstående information og klagers eget udsagn taget i betragtning ("mener jeg at den sagde"), finder Movia ikke, at klager har taget de fornødne skridt, hvilket vil sige overholdt sit ansvar som kunde, for at sikre sig gyldig rejsehjemmel før rejsens påbegyndelse og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klager kunne ved kontrollen i bussen i zone 030 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da det foreviste pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser.

Det er derimod 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 tilkøbsbilletter ved rejser i andre zoner end de valgte.

Movias rejseregler er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens ansvar at være korrekt billetteret til hele rejsen. Vi finder ikke, at der er i den konkrete situationen er tale om specielle omstændigheder der gør sig gældende i den konkrete sag, og dermed ikke grundlag for at klager ikke skal betale en kontrolafgift."

## Hertil har klageren bemærket:

” Jeg fastholder mit krav på ikke at skulle betale afgiften.

Det skyldes at jeg som sagt har handlet efter information givet af DOT appen, som jeg antager er en direkte leverandør til Movia.

DOT appen har selv angivet at jeg på det gældende tidspunkt befandt mig i Zone 2, og deraf træffer jeg beslutningen om ikke at købe en yderligere billet, da jeg har mit aktive pendlerkort.

Ifølge Movias regelsæt 'kundetyper' er det kundes eget ansvar at sikre rejsehjemmel.

Det er jeg selvfølgelig enig i, men jeg mener bestemt også at det er Movias ansvar af fremlægge korrekte informationer, således at kunden kan sikre at der er rejsehjemmel. Heriblandt mener jeg at de skal sikre at DOT appen er fuldt funktionsdygtigt på lokalisering. Jeg mener ikke at det er mit ansvar som kunde, at sikre DOT appen leverer korrekt information.

Movia tilføjer yderligere i deres svar at:

*“ (...) Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser.”*

Jeg har fortalt til både kontroløren og Movias kundeservice at, årsagen til jeg ikke havde en billet gældende i zone 30, skyldes information leveret af DOT appen. Altså ved Movia godt at årsagen ikke skyldes bevidst snyd eller forglemmelser. Jeg syntes simpelthen ikke at det er i orden at drive en forretning hvor man giver en information til deres kunder, og bagefter 'straffer' kunderne, når de i god tro har handlet ud fra den givet information.

Jeg ser frem til at høre fra Ankenævnet. ”

Indklagede har ikke haft yderligere bemærkninger til klagen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand