

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0019
- Klageren:** XX  
2605 Brøndby
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde en billet på sin mobiltelefon og ikke havde siddet i bussen i mere end 1½ minut, samt at hun fik lov af buschaufføren til at gå ind i bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 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:

Den 12. december 2022 kl. 12:46 checkede klageren sit Rejsekort Flex ud i Movias buslinje 9A ved Rødovre Centrum. Herved kom saldoen på Rejsekortet ned på 14,35 kr. og under minimumsbeløbet for check ind, idet der kræves en forudbetaling på 25 kr. for at checke ind på et Rejsekort Flex. Ved klagerens check ud fik hun en meddelelse på kortlæserens skærm om den lave saldo, og kortlæseren afgav også en "opmærksomhedslyd".

Fra klagerens rejsehistorik:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
163	10-09-2022	22:02	Hårlev St.	23:46	Fuglebakken St.	-55,20	27,55
164	12-12-2022	12:19	Linje : 22 Tranehaven/Park Allé	12:46	Linje : 9A Rødovre Centrum	-13,20	14,35
	12-12-2022	13:36	Kontrolmærke		Linje : 9A Damhusengen		14,35

CPR-nr. / C	
Kundenr.	
Kortnr.	308430 2
Korttype	Rejsekort flex

Knap en time senere skulle klageren rejse retur med buslinje 9A. Bussen ankom til stoppestedet, Rødovre Centrum, kl. 13:34:03, og kl. 13:34:08 forsøgte klageren at checke sit Rejsekortet ind i bussen, men da hun ikke havde tanket Rejsekortet op, kunne hun ikke checke ind, og hun fik nu meddelelsen "Saldo for lav" på kortlæserens skærm.

Log fra bussens kortlæser:

13:32:17:VAL	1324be	3	101 Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND		
13:34:08:VAL	1324be	3	91 Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 308430		Graphical Error type : 56
13:34:08:VAL	1324be	3	101 Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR		
13:34:12:VAL	1324be	3	101 Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND		

Fra bussens GRS-log:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
9A	197	Kgs. Enghave. Valbyparken	Glostrup St.	52842	Rødovre Centrum	13:32	13:34:05	13:34:18	13:34:03	13:34:30	13:34:31	Realtid	7521
9A	197	Kgs. Enghave. Valbyparken	Glostrup St.	28314	Tårnvej	13:32	13:35:59	13:35:59	13:36:01	13:36:16	13:36:22	Realtid	7521

Klageren valgte at gå ind i bussen uanset, at hun ikke var checket ind, og gik ifølge eget udsagn med det samme i gang med at købe en mobilbillet.

Bussen afgik fra stoppestedet kl. 13:34:30 og ankom halvandet minut senere, kl. 13:36:01, til det næste stoppested, Tårnvej, hvor kontrollører stod klar til at stige ombord på bussen. Kontrollørerne har logget deres påstigningstidspunkt til kl. 13:35:54, og bussen afgik fra stoppestedet, Tårnvej, kl. 13:36:16.

Ved den efterfølgende kontrol i bussen foreviste klageren både sit Rejsekort og en mobilbillet, som hun havde bestilt kl. 13:36:21 og modtaget på sin mobiltelefon kl. 13:36:40. Således gik der mere end to minutter fra klageren steg på bussen, til hun bestilte mobilbilletten, og hun bestilte og modtog mobilbilletten på sin telefon, efter kontrollørerne var steget ombord på bussen.

Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at være checket ind på Rejsekortet, og for at købe mobilbillet for sent.

Kontrollørerne har bemærket følgende:

Udklip fra den elektroniske kontrolafgift:

<b>Bemærkning</b>	Vil købt billet ind i bussen. Sad i bussen, stået på i Rødovre center. T
-------------------	--

Log fra klagerens mobilbilletkøb:

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	12 Dec 2022 - 13:36:21
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	12 Dec 2022 - 13:36:34
Gennemført	Download af billet bekræftet	12 Dec 2022 - 13:36:40
Gennemført	Billet åbnet	12 Dec 2022 - 13:36:43
Gennemført	Billet åbnet	12 Dec 2022 - 18:06:38

Klageren anmodede samme dag Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som begrundelse herfor, at hun var i gang med at købe en mobilbillet, da hun blev kontrolleret, og at hun ikke vidste, at hun ikke måtte købe billetten ombord på bussen.

Movia fastholdt den 19. december 2022 kontrolafgiften og anførte:

”Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Det er ikke nok at have bestilt sin billet; den skal også være modtaget, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet før du stiger på bussen.

Vi har også undersøgt dit rejsekort, og vi kan se, at du fik besked om lav saldo på dit kort under en time før din næste påstigning ved Rødovre Centrum. Når en saldo kommer under 25 kr. på et flexkort, kan man ikke længere rejse på det. Det er ens eget ansvar at have kendskab til, hvad saldoen er, når man rejser på et rejsekort.”

Klageren svarede, at der ikke var mulighed for at tanke Rejsekortet op ved stoppestedet Rødovre Centrum, og hvis hun havde tanket kortet op på selvbetjeningen, kunne hun ikke have været sikker på, at pengene var gået ind på Rejsekortet, da hun skulle rejse. Hun gentog, at hun havde forsøgt at checke ind, og da hun konstaterede, at hun havde for lav saldo, bestilte hun straks en mobilbillet.

Movia fastholdt dog fortsat kontrolafgiften med henvisning til, at det er kundens eget ansvar at være opmærksom på sin saldo, og anbefalede klageren at oprette en tank-op-aftale.

Efter yderligere korrespondance med klageren henviste Movia den 3. januar 2023 klageren til at indbringe sagen for ankenævnet.

Klageren indsendte et klageskema til ankenævnet den 11. januar 2023 og indbetale klagegebyret den 12. januar 2023.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Parterne er enige om, at klagerens Rejsekort ikke kunne checkes ind på grund af for lav saldo, og at klageren købte sin mobilbillet efter, at hun var steget ombord på bussen.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Selv om klageren modtog billetten umiddelbart i forbindelse med kontrollen, og således kunne forevise billetten til kontrolløren, blev den ikke modtaget før, hun steg på bussen, og var i relation til rejsereglerne derfor ikke gyldig.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at klageren fik chaufførens tilladelse til at købe mobilbilletten ombord på bussen, men selv om dette skulle have været tilfældet, bestilte hun ikke mobilbilletten med det samme. Derimod ventede hun 2 minutter efter, at hun var steget på bussen, og først efter, at bussen havde forladt det efterfølgende busstoppested, hvor kontrollørerne steg på bussen, gik klageren i gang med billetkøbet.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og ankenævnet bemærker, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

## **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:**

” Jeg står på bussen ved Rødovre centrum, scanner mit rejsekort, men der er ikke penge nok på kortet, så jeg får lov til at buschaufføren at gå ind i bussen og bestille en billet på min telefon, imens jeg er igang med at bestille en billet kommer der kontrollør på bussen og han beder om at se en billet, jeg siger til ham at jeg lige er igang med at bestille en billet og her giver han mig en bøde på 1000 kr. Dette vil jeg gerne klage over, da jeg har fået adgang af chaufføren og er i fuld gang med at bestille en billet på min telefon. Det er også en fejlagtig overskrift, for jeg har scannet mit kort, men det blir åbenbart ikke registreret fordi der ikke er penge nok på kortet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

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

#### **Baggrund for kontrolafgiften**

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er derfor kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens eget ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollektive transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en mobilbillet kan købes efter påstigning.

#### **Rejsekort**

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse, når der checkes ud.

Ved check ud vises rejsens pris og den resterende saldo på kortlæserens skærm.

De fælles landsdækkende rejseregler:

#### ***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. 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.

#### 2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

#### 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.

Pligten til at betale kontrolafgift er derfor ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er derimod et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at en passager skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

#### Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 9A ved stoppestedet Tårnvej og observerer klager sidde i bussen. Da bussen forlader stoppestedet, påbegyndes en billetkontrol. Under billetkontrollen er klager ved at bestille en mobilbillet og fremviser samtidig et rejsekort der ikke er checket ind.

Bemærkning	Vil købt billet ind i bussen. Sad i bussen, stået på i Rødovre center. T
------------	--

Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

#### Afgørelse og kommentarer

Klager skriver:

*Jeg står på bussen kl ca 13.35 ved Rødovre centrum mod glostrup station. Jeg scanner mit rejsekort ( ) der er ikke penge nok på kortet, så jeg går videre ind i bussen og er i gang med at købe en billet på min telefon (screenshot er vedhæftet.) Da Jeres medarbejder kommer på bussen og gerne vil se en billet, jeg siger til ham at jeg er igang med at købe en billet, og han fortæller mig at dette må jeg ikke ifølge reglerne, dette er jeg ikke klar over og jeg tager i mod bøden*

Vi har undersøgt sagen nærmere.

Bussen forlader Rødovre Centrum kl. 13:34:30:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
9A	197	Kgs. Enghave, Valbyparken	Glostrup St.	52842	Rødovre Centrum	13:32	13:34:05	13:34:18	13:34:03	13:34:30	13:34:31	Realtid	7521
9A	197	Kgs. Enghave, Valbyparken	Glostrup St.	28314	Tårnvej	13:32	13:35:59	13:35:59	13:36:01	13:36:16	13:36:22	Realtid	7521

Ifølge log-filer fra bussens rejsekortudstyr forsøger klager at checke ind kl. 13:34:08. Det mislykkedes og klager får beskeden "Saldo for lav":

13:32:17: VAL	1324be	3	101 Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND		
13:34:08: VAL	1324be	3	91 Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 308430		Graphical Error type : 56
13:34:08: VAL	1324be	3	101 Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR		
13:34:12: VAL	1324be	3	101 Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND		

Klager checker ud på en tidligere rejse kl. 12:46 og saldoen kommer dermed under de nødvendige 25 kr. for at påbegynde en ny rejse. Den resterende saldo - 14,35 kr. - har været vist i displayet ved klagers check ud.

**Rejsekorthistorik**

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	163	10-09-2022 22:02	Hårlev St.	23:46	Fuglebakken St.	-55,20	27,55
+	164	12-12-2022 12:19	Linje : 22 Tranehaven/Park Allé	12:46	Linje : 9A Rødovre Centrum	-13,20	14,35
		12-12-2022 13:36	Kontrolmærke		Linje : 9A Damhusengen		14,35

Nummer

CPR-nr. / C

Kundenr.

Kortnr.

308430 2

Korttype

Rejsekort flex

Vi kan se, at klager påbegynder sin bestilling af mobilbillet kl. 13:36:21:

Ordreinformation    Billetinformation

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>STARTZONE:</b> 1032
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>BILLETNUMMER:</b> [redacted]	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 7
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1002, 1031, 1032, 1033, 1042, 1043, 1044
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>SØGNING FRA:</b> Rødovre Centrum (Tårnvej) (32)
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 12 Dec 2022 - 13:36:34	<b>SØGNING TIL:</b> Rødovre Centrum (Tårnvej) (32)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 12 Dec 2022 - 14:51:34	<b>SØGEMETODE START:</b> Søgning på stop: 0
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	<b>SØGEMETODE SLUT:</b> Søgning på stop: 0
<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen	

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	12 Dec 2022 - 13:36:21
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	12 Dec 2022 - 13:36:34
Gennemført	Download af billet bekræftet	12 Dec 2022 - 13:36:40
Gennemført	Billet åbnet	12 Dec 2022 - 13:36:43
Gennemført	Billet åbnet	12 Dec 2022 - 18:06:38

Bestillingen påbegyndes dermed efter bussen har forladt næste stoppested Tårnvej kl. 13:36:16.

Vi kan derfor ikke genkende, når klager skriver:

*"så jeg går videre ind i bussen og er i gang med at købe en billet på min telefon"*

En kunde skal have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende jf. de gældende rejseregler. Kan en gyldig billet derfor ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift.

Klager har befundet sig i bussen i over to minutter uden gyldig rejsehjemmel uden at have rådført sig med chaufføren og uden at have påbegyndt en bestilling af mobilbillet. Det finder vi er for lang tid.

Vi finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der gør, at [navn udeladt] ikke påbegynder en billetbestilling umiddelbart efter sit mislykkede check ind og dermed kan vise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel."

**Hertil har klageren bemærket:**

"Jeg syntes stadig ikke at bøden er berettiget idet jeg var i gang med at bestille en billet via telefon, efter jeg fandt ud af at der ikke var penge nok på mit rejsekort."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand