

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0265
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 4200 Slagelse
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet forevisning af en billet på telefonen, som klageren havde videresendt til sin søn, fordi sønnens Rejsekort havde for lav saldo til check ind
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen er sårbar og stærkt ordblind, at han grundet et glemt check ud dagen før, fik for lav saldo på sit Rejsekort. Klageren forsøgte forgæves at hjælpe ham over telefonen med at købe billet i DOT-appen, men klageren måtte til sidst købe en billet selv, som hun sendte til sønnens telefon Indklagede fastholder kontrolafgiften, da det ikke er gyldig rejsehjemmel, hvis en billet er blevet videresendt
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften. Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

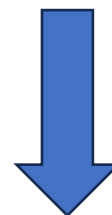
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn på dengang 18 år, skulle den 8. maj 2024 rejse med buslinje 901 fra stoppestedet Vesterport for at komme hjem fra skole og videre på sit fritidsarbejde.

Uddrag af stoppestedsoversigt:

Kørselsretning:

Slagelse Landevej		Præstemarksvej
		Hemmeshøjvej
Korsørvej		Korshøjvej
		Blindekildevej
		Kongstedvej
Vestre Ringgade		Vesterport
		Selandia
Ndr.Stationsvej		Slagelse St.
Jernbanegade	130	City3
Korsgade		H. P. Hansens Plads
Bjergbygade		Bredgade
		Klosterhaven
Slotsvænget		Priorgade
		Slotsalleen
Antvorskov Allé		Plejecentret Antvorskov
		Svømmehallen



Klagerens søn havde samme morgen rejst til skole med buslinje 901, hvor saldoen ved check ud kl. 07:34 var kommet ned på 16,90 kr. Da der kræves en minimumssaldo på 25 kr. for at kunne checke ind på Rejsekort Personligt, gives der besked til kunden, når saldoen kommer under 25 kr. I klagerens søns tilfælde kom bussens kortlæser med en advarselslyd og teksten:

"Saldo for lav. Tank op."



Uddrag af sønnens rejsekorthistorik:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	29	01-05-2024 14:04	Linje : 901 Vesterport	14:20	Linje : 901 Byskovvej/Ægirsvej	-20,50	201,40
+	30	02-05-2024 07:10	Linje : 901 Hallingås	07:32	Linje : 901 Vesterport	-20,50	180,90
+	31	02-05-2024 19:28	Linje : 901 Korsørvej	19:45	Linje : 901 Byskovvej/Ægirsvej	-16,40	164,50
+	32	03-05-2024 07:10	Linje : 901 Hallingås	07:28	Linje : 901 Slagelse St.	-20,50	144,00
+	33	03-05-2024 14:00	Linje : 460R Slagelse St.	14:09	Linje : 460R Nørreås	-20,50	123,50
+	34	04-05-2024 11:12	Linje : 901 Hallingås	11:36	Linje : 901 Korsørvej	-16,40	107,10
+	35	05-05-2024 07:12	Linje : 901 Hallingås	07:35	Linje : 901 Korsørvej	-16,40	90,70
+	36	05-05-2024 17:29	Linje : 901 Korsørvej	17:52	Linje : 901 Hallingås	-16,40	74,30
+	37	07-05-2024 15:10	Linje : 901 Hallingås	15:38	Linje : 901 Korsørvej	-20,50	53,80
		07-05-2024 15:29	Kontrolmærke		Linje : 901 Slagelse St.		53,80
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	38	07-05-2024 19:28	Linje : 901 Korsørvej	19:50	Linje : 901 Hallingås	-16,40	37,40
+	39	08-05-2024 07:11	Linje : 901 Hallingås	07:34	Linje : 901 Vesterport	-20,50	16,90
+		14-05-2024 07:10	Tank-op		Linje : 901 Hallingås	300,00	316,90

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
87	Check ind	08-05-2024 07:11:08	Hallingås
88	Check ud	08-05-2024 07:34:23	Vesterport

Normalpris	
Betal for : Afstand	1 x Voksen 1 zone
	20,50

Forudbetaling	25,00
---------------	-------

Det fremgår af rejskeorthistorikken at der ikke var tale om en glemt check ud dagen før, den 7. maj 2024, som klageren gør gældende.

Ifølge klageren er sønnen stærkt ordblind, og da han opdagede, at han ikke kunne checke ind i bussen på vej hjem fra skole den 8. maj 2024, forsøgte hun først via et telefonopkald omkring kl. 14:58 at guide ham til selv at købe en mobilbillet, men han havde grundet sin ordblindhed behov for at få appen til at læse op for ham, hvilket den ikke kunne. Derfor endte det med, at klageren selv købte en billet i sin egen DOT-app fra Vesterport (Vestre Ringgade) i Slagelse til 2 zoner og videresendte den til sønnen kl. 15:00, hvilket fremgår af klagerens telefonskærm:



Zoom på tidspunkt, kl. 15:00:



To stop efter sønnens påstigning på bussen, steg der kontrollører ombord ved stoppestedet, Slagelse st., og begyndte kontrol af passagerernes rejsehjemmel.

Mobilbilletter kan ikke videresendes fra én telefon til en anden og samtidigt være gyldig rejsehjemmel for modtageren, der reelt kun modtager et stillbillede af den videresendte billet. Derfor tog kontrolløren et foto af den modtagne billet på klagerens søns telefon:



Og da videresendte billetter ikke er gyldig rejsehjemmel, udstedte kontrolløren en kontrolafgift til klagerens søn på 1.000 kr. kl. 15:11:08, og noterede, at klagerens søn oplyste, at det var klageren, der havde sendt ham billetten, fordi han ikke havde nogen penge:

Zone	130
Linje	901
Bus nummer (Gåseddel)	2013
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	38285
Stop	Slagelse St.
Påstigning	08-05-2024 15:08:29
Udstedt dato/tid	08-05-2024 15:11:08
Stået af	08-05-2024 15:11:37
Passager tal	19
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Andet
Bemærkning	[redacted] Han har screenshotbillet Han siger at hans mor har sendt ham billetten Fordi han havde ikk3 nok penge på sig.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, idet hun beskrev sønnens udfordringer og sagens omstændigheder den pågældende dag:

"vi havde købt en billet til ham. Vedhæftet er et billede af en sms-korrespondance mellem [klagerens søn] og jeg. Som det kan ses på det grønne mærke i toppen, er [klagerens søn] og jeg i et opkald samtidigt. [klagerens søn] er løbet tør på sit rejsekort, da han dagen forinden havde glemt at scanne sig ud af bussen. Han skal nå bussen hjem fra skole, da han skal på arbejde, og da [klagerens søn] er svært ordblind, har han svært ved at klare det selv. Vi prøver via et opkald at han selv køber en sms-billet, men da han ikke kan finde ud af det, ender det med jeg køber billetten og sender den til ham. Det viser sig så kun at være et billede han modtager. Men billetten er købt. Jeg håber det kan ses på det vedhæftede billede, at vi er i kontakt kl. 14.58 hvor jeg derefter sender ham billetten og han får kontrolafgiften kl. 15.11 samme dag. Altså mens billetten stadig er gyldig.

Movia fastholdt kontrolafgiften, fordi mobilbilletter kun er gyldige på det telefonnummer, som billetten er bestil fra:

"Til [klagerens søn]: Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift

Jeg kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Sms-billetter er i følge De Fælles Landsdækkende Rejseregler kun gyldige til det nummer, de er bestilt fra og må ikke videresendes.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Dette fik klageren til at skrive til Movia endnu engang om sønnens situation og udfordringer med blandt andet ordblindhed:

"Jeg ved at denne mail ikke ændrer noget, men jeg er nødt til at svare at jeg er meget, meget ked af jeres måde at behandle et ungt menneske på og jeres manglede medmenneskelighed. Ikke alle unge mennesker er ens. Jeg har en søn på 16 år som har haft det sværeste år i hans liv, han er så stærkt ordblind så han ikke kan stave sit eget efternavn endnu, men han kæmper. Han kæmper hver eneste dag for at blive til noget. Han er ved at tage 9. klasse om for at kunne bestå eksamen. Han har fået et arbejde hvor han knokler. Men når han ringer fra busstoppestedet i gråd over at være løbet tør på sit rejsekort, som han bruger hver dag, som I også kan se. I kan også se at det var løbet tør den pågældende dag. I kan sikkert også se at han ikke var tjekket korrekt ud dagen før.

Som jeg beskrev i første mail og medsendte noget af vores korrespondance fra den dag, så kunne han simpelthen ikke læse hvad der stod på rejseplanen, og app'en har ikke mulighed for at få læst op, som ellers er den måde [klagerens søn] og andre som ham, klarer sig på. Derfor købte jeg i god tro en billet til ham, så han kunne nå det arbejde, han har kæmpet for at få. Efter at have brugt de første 10 min på at hjælpe ham igennem app'en, i forsøget på at han selv skulle købe en billet.

Jeg er så taknemlig for mennesker på [klagerens søn]'s vej, som viser ham, at selvom man ikke kan læse, så tror mennesker stadig på en. Jeres 'putte alle mennesker i en kasse', hvor de skal straffes og bare betale. Jeg har ingen ord for det og jeg er faktisk som mor, rigtig vred over at I ikke læser min beskrivelse ordentligt igennem, så I kan se at der sidder et psykisk sårbart ungt menneske, hvor det er afgørende for deres fremtid at de ikke bliver dømt, i dette tilfælde som om hensigten har været at snyde. I kan endda se at jeg har købt billetten.

Hvordan skal et ungt menneske som ham klare sig fremadrettet, hvis folk ikke tror på ham. Jeg har altid lært ham at være ærlig og sige højt, at han simpelthen ikke kan læse hvad der står. Men han er bange for at blive dømt som dum, doven eller ugidelig. I det her tilfælde som en der snyder. Han græd ved busstoppestedet og han græd hele vejen hjem efter afgangsten.

I skriver at "Movia ingen mulighed har for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det". Det har jeg jo dokumenteret i det forrige medsendte. Jeg synes det ville klæde jer, at finde empatien frem og kigge på [klagerens søn]'s kontrolafgift endnu engang og forstå at nogle unge mennesker kæmper mere end andre, og det gavner dem at vise

dem retfærdighed, ihvertfald indtil jeres app følger med tiden, og har oplæsning mulighed. Øv for en behandling!”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Klageren har på sekretariatets foranledning indsendt dokumentation for, at telefonnummeret, der bestilte billetten, tilhører hende. Oplysningerne er anonymiserede i denne afgørelse, men er ankenævnet bekendt.





[Overblik](#) > [Dine abonnenter](#) > [Abonnementsdetaljer](#)

27 89

Abonnementsdetaljer

Aktiv

SIM-nummer: 8945020154

PUK-kode:

Dit abonnement er ikke i binding.
Du kan købe ny mobil med mobilrabat.

Bruger:

Ejer:

Telenorkonto:

120 GB + Fri tale

239

kr./md

120 GB Data

Fri Tale

Fri Sms

Fri Mms



Overblik > Profil

Profil for [REDACTED]

Personlige oplysninger	Kontaktoplysninger
Navn [REDACTED]	E-mail [REDACTED]@gmail.com
CPR-nummer 140880 - XXXX	Mobilnummer 27 89 [REDACTED]
✓ MitID valideret	
Kundenummer: 212100 [REDACTED]	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Nikola Kjørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

"Når kunden køber billet i DOT-appen, skal handelsbetingelserne accepteres. I disse står der, at skærm billeder eller anden kopiering af billetter ikke accepteres som gyldig rejsehjemmel. Forbudet mod videresendelse fremgår også af de Fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 2.4.2.

Indførelsen af denne regel beroede på, at der tidligere var sket omfattende snyd med mobilbilletter, som var blevet videresendt til andre telefoner, hvorefter flere passagerer havde rejst på samme billet.

Kontrolafgiften til klagerens søn for at rejse på en videresendt billet blev herefter i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

Det er et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel.

Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt i tilfælde, hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og afgørelsesmyndigheden kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde.

En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Afgørelsesmyndigheden skal derfor have

for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om, at mobilbilletter ikke må overføres til en anden person, ikke er tillagt afgørelsesmyndigheden en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesmyndigheden udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes. Det er vores opfattelse, at det i den konkrete sag skal inddrages, at der de facto er betalt den korrekte pris for den pågældende rejse.

Klagerens søn, der er stærkt ordblind, vidste tilsyneladende ikke, hvordan han kunne få DOT-appen til at læse højt, hvilken funktion slås til via telefonens indstillinger. Men i den konkrete situation kunne han ikke finde ud af at skaffe sig den nødvendige vejledning i køb af billet via oplæsning i appen, og han kunne heller ikke grundet sine udfordringer finde ud af det ved at blive guidet af klageren over telefonen.

Klageren har godtgjort, at billetten blev købt fra hendes telefonnummer. Ankenævnet anser det ikke for sandsynligt, at klageren skulle have videresendt billetten til andre end sin søn, eller at hun selv benyttede billetten samtidigt, idet billetten var købt med udgangspunkt i sønnens påstigningssted.

Det er en hovedbetingelse i den kollektive transport, at passageren betaler for sin rejse, og da hovedhensynet bag forbuddet mod videresendelse (omgåelse af betalingspligten) således ikke anses for at være tilsidesat, er det vores opfattelse, at der i denne helt konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Movia helt undtagelsesvist skal frafalde kontrolafgiften.

Vi bemærker, at det med denne afgørelse ikke er fastslået, at passagerer under andre omstændigheder vil kunne anvende en videresendt mobilbillet som rejsehjemmel, og vi bemærker endvidere, at det var berettiget i selve kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift, samt at klageren og sønnen nu er vidende om, at sønnen skal skaffe billet på anden vis.

Movia skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da der er tale om en klar rejseregel, der ikke blev overholdt, og at det ikke var forkert, at Movia fastholdt kontrolafgiften efter deres skøn, men at vi har skønnet anderledes."

Klageren har fået medhold i klagen og skal efter ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, have sit klagegebyr tilbagetalt.

2 medlemmer med 2 stemmer, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

"Det står anført i de Fælles landsdækkende regler pkt. 2.4.2. for mobilprodukter, der leveres via SMS eller app, at rejsehjemlen kun er gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt, og ikke må videresendes og/eller deles.

Den billet, som klageren videresendte til sønnen, var dermed ikke gyldig som rejsehjemmel for ham, og kontrolafgiften til ham for at rejse på en ugyldig billet blev dermed pålagt med rette.

Selv om klagerens søn ifølge det oplyste har store udfordringer med at læse og derfor ikke lykkes med at købe en billet med hjælp fra klageren over telefonen, er det vores opfattelse, at dette ikke er et grundlag, som fritager klagerens søn for kravet om at kunne forevise gyldig

rejsehjemmel. Vi har ved bedømmelsen lagt vægt på, at sønnen ved check ud samme morgen både fik tekstbesked og advarselslyd om, at saldoen på hans Rejsekort nu var kommet ned under minimumsgrænsen for check ind, hvorfor han i bedre tid burde have sikret sig en gyldig rejsehjemmel til hjemrejsen samme eftermiddag.

Herudover er der en oplagt risiko for omgåelse af pligten til at betale for sin rejse, der vil føre til tab af billetindtægter hos trafikvirksomhederne, hvis det accepteres, at man kan rejse på kopierede og videresendte billetter/fotos af billetter, idet sådanne billetter ellers vil kunne deles ubegrænset.

Som følge af det anførte, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

Fra pkt. 2.4.2.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app). Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles.

Fra handelsbetingelserne i DOT-appen:

Kopiering, forfalskning eller ændring af DOT Billetter og månedskort samt overførsel til anden person er strafbart, og misbrug kan anmeldes til politiet. Det er endvidere strafbart at rejse på billetter, der er forfalskede eller kopierede. Skærm billeder eller anden kopiering af billetter accepteres ikke som gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har anført det samme over for ankenævnet, som hun tidligere har skrevet til Movia, samt:

"Jeg ønsker fortsat at holde fast i min klage, idet jeg ikke kan forestille mig, at man som sårbar ung ikke må få hjælp og systemet hjælper. Det er tydeligt at man kan se mit telefon nr på den købte billet. I øvrigt havde jeg dengang ikke mit eget rejsekort, så da jeg var inde for at ville lave en betalingsaftale til [klagerens søn], var dette ikke en mulighed, fordi han var under 18 år."

Indklagede anfører følgende:

" Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 24049XXX, som blev udstedt den 08.05.2024 i buslinje 901. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren [klageren]s søns [klagerens søn]s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

[klagerens søn]s sag omhandler, at han rejste på en videresendt billet, som han ikke selv havde købt, og den var derfor ikke gyldig på hans eget telefonnummer.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler er rejsehjemlen kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt, og den må ikke videresendes og eller deles.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for at dele en billet med flere andre rejsende, som ville gøre, at undgåelse af betaling ville kunne opnås. Ved en legalisering af at måtte dele mobilbilletter ville det være ganske nemt at dele sin billet med mange andre, der dermed ikke behøvedes at anskaffe sig billet, og trafikelskabet ville derfor miste indtægter.

Det er kundens eget ansvar at kunne præsentere gyldig billet på forlangende under hele sin rejse samt jf. § 2.4 at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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.

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.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt ved Slagelse St. kl. 15:08:29 i buslinje 901. Klager hævder, at [klagerens søn] steg på ved Vesterport i Slagelse, som ifølge turoversigten er to stop forinden.

Buslinje: 901

Hvor steg du på bussen?: Vesterport, Slagelse

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
30	Kongstedvej (38264)	● ●	14:59	14:59	15:01:49	15:02:03
31	Vesterport (46133)	● ●	15:01	15:01	15:03:22	15:03:56
32	Selandia (46135)	● ●	15:03	15:03	15:05:15	15:05:58
33	Slagelse St. (38285)	● ●	15:06	15:08	15:07:55	15:08:44
34	Vestsjællandscenteret (38294)	● ●	15:09	15:09	15:11:17	15:11:55
35	Rådhuspladsen (38309)	● ●	15:11	15:11	15:13:17	15:14:47

[klagerens søn] fremviser en billet, der er købt på en anden telefon og videresendt til ham.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler er en billet ikke gyldig, hvis den er sendt fra et andet telefonnummer.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles.

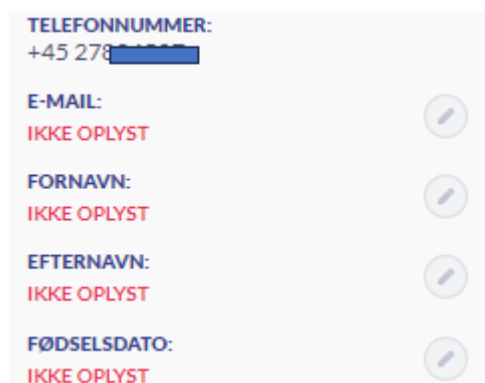
[klagerens søn] får derfor udstedt en afgift kl. 15:11:08 for manglende gyldig billet.

Stop	Slagelse St.
Påstigning	08-05-2024 15:08:29
Udstedt dato/tid	08-05-2024 15:11:08
Stået af	08-05-2024 15:11:37

Kommentarer og afgørelse

Vi gør opmærksom på, at det ville være helt umuligt for Movia såvel som andre trafikselskaber at skulle administrere en regel om, at man gerne måtte dele mobilbilletter, da det ville få massive konsekvenser for undgåelsen af betaling.

Den vedsendte billet til [klagerens søn] tilhører en anonym bruger på Dot appen, som vi ikke kan koble til [klagerens søn] selv på nogen måde.



Telefonnummeret er anonymiseret i denne sag.

Til nummeret er hverken mail, navn eller fødselsdato oplyst, hvorfor vi ikke kan spore identiteten. Selvom vi kunne spore identiteten, havde vi ingen mulighed for at vide, om der var andre end [klagerens søn], der havde rejse på billetten.

Uddrag fra klagers indsigelse den 11.05.2024:

"Vedhæftet er et billede af en sms korrespondance mellem [klagerens søn] og jeg."

Movia er nødt til at have en nultolerancepolitik over for videresendte billetter, da vi ikke kan vide, hvem deres indehavere er og hvem og eventuelt hvor mange andre, der har rejst på billetten. Movia kan ikke gå ind og vurdere på en korrespondance mellem to mennesker og tage stilling til ud fra det, hvem der skulle køre på billetten. Vi kan desuden ikke se en egentlig korrespondance, men blot et billede af, at en billet skulle være blevet sendt.

"[klagerens søn] er løbet tør på sit rejsekort, da han dagen forinden havde glemt at scanne sig ud af bussen. Han skal nå bussen hjem fra skole, da han skal på arbejde, og da [klagerens søn] er svært ordblind, har han svært ved at klare det selv."

Rejsesystemet er udelukkende baseret på selvbetjening, og derfor skal man selv vurdere, om man kan efterleve de krav, der er til selvbetjening, når man rejser. Vi gør opmærksom på, at der er flere måder at klare sig i rejsesystemet på, selvom man har et handicap. Blandt andet anbefaler vi tank-op aftale i forbindelse med Rejsekort, der gør, at kunden ikke havner i en situation, hvor der pludselig ikke kan checkes ind. Derudover er der nye apps på markedet i form af både en DSB- og en Rejsekortversion, hvor der kan checkes ind digitalt på mobilen. Endelig er det stadig muligt at købe gammeldags kontantbilletter hos chaufføren ved påstigning.

"Det viser sig så kun at være et billede han modtager. Men billetten er købt."

Den største begrundelse for, at man ikke kan rejse på et billede af en billet, er, at det billede kan være sendt til adskillige andre personer, som Movia ikke har mulighed for at undersøge.

Vi understreger, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen eller på anden måde har været i ond vilje. En passager, som rejser på en videresendt billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Movias konklusion

Movia mener, at [klagerens søn]s afgift er pålagt med rette, da han har rejst på en mobilbillet købt fra et andet telefonnummer og videresendt, hvilket ikke er tilladt jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2.

Movia kan ikke abstrahere for reglen, da det vil få massiv negativ indvirkning på undgåelsen af betaling, hvis vi så gennem fingrer med videresendte billetter. Rejsende ville da med lethed kunne misbruge reglen ved fx at købe en enkelt billet til en gruppe, der alle kunne køre på den samme billet. Derudover er det for administrativt tungt til, at vi nogensinde ville kunne efterforske om, eller hvordan eventuelle billetter vil være blevet misbrugt, hvem der har rejst på dem og eventuelt hvor mange.

Movia har ingen grund til at så mistillid ved passager, der rejser i vores busser. Når der udstedes afgifter, har vi dog desværre sjældent mulighed for at skelne mellem snyd, uvidenhed, forglemmelse, koncentrationssvigt eller andet. Derfor er en afgift som udgangspunkt kun betinget af, om der i kontrolsituationen kunne fremvises gyldig billet eller ej. Vi kan i denne type sager ikke sammenkoble en konkret passager med en konkret billet, hvis den er blevet sendt fra et andet nummer.

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

Movia er nødt til at have en nultolerancepolitik over for delte- og videresendte billetter, da det kan få massiv negativ indvirken på unddragelse af betaling.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2

"Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles."

Derudover gentager vi det fra sagsfremstillingen, vi skrev i forbindelse med manglende mulighed for vurdering: *"Movia kan ikke gå ind og vurdere på en korrespondance mellem to mennesker og tage stilling til ud fra det, hvem der skulle køre på billetten. Vi kan desuden ikke se en egentlig korrespondance, men blot et billede af, at en billet skulle være blevet sendt."*

Movia vil også gerne vil henviser til den tidligere sag 24-0355, hvis afgørelse, vi mener, at der skal lænes op ad. Denne sag ligner nemlig sag 24-0265.

Henvisning til sag 24-0355:

Vi bemærker Ankenævnets skriv i Ankenævnets begrundelse for afgørelsen.

"Herudover er der en oplagt risiko for omgåelse af pligten til at betale for sin rejse, der vil føre til tab af billetindtægter hos trafikvirksomhederne, hvis det accepteres, at man kan rejse på kopierede og videresendte billetter/fotos af billetter. Som følge af det anførte, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

<https://www.abtm.dk/assets/verdicts/xxafg24-0355.pdf>

Og afslutningsvist:

”Det fremgår af sagen, at den fremviste mobilbillet var bestilt via en app knyttet til moderens telefonnummer. I henhold til de landsdækkende Rejseregler, punkt 2.4.2, er mobilbilletter personlige og må ikke deles eller videresendes. En billet i en app er derfor kun gyldig for den person, der har foretaget købet, og som reelt bruger billetten.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles.

Tilladelse eller accept af, at mobilbilletter bruges på tværs af personer, udgør en alvorlig svækkelse af hele billetteringssystemet. Det åbner op for omfattende misbrug, hvor enkeltpersoner eller familier kan undgå at betale korrekt for deres rejser ved at dele billetter mellem sig eller videresælge billetter uden kontrol. Dette underminerer ikke alene økonomien bag den kollektive trafik, men skaber også unfair konkurrence over for de passagerer, der overholder reglerne og køber gyldige billetter til egne rejser.

Et sådant misbrug vil desuden gøre billetkontrollen ineffektiv og vanskelig at håndhæve, da kontrollører ikke kan afgøre, om en billet er benyttet af den rette person, når mobilbilletter let kan overdrages til andre. Movia ser derfor afgørende på, at de fælles landsdækkende rejseregler håndhæves konsekvent. Hvis der åbnes op for undtagelser eller ikke fastholdes kontrolafgifter i disse tilfælde, vil det skabe et præcedens, som reelt betyder, at billetter kan bruges frit på tværs af brugere og dermed kan man helt ophæve kravet om personlig rejsehjemmel. Dette er i direkte modstrid med rejsereglernes formål og intention. Det er Movias klare opfattelse, at en vedvarende og konsekvent håndhævelse af reglerne er nødvendig for at bevare tilliden til billetkontrollen, sikre ordentlig betaling for transport og fastholde et bæredygtigt kollektivt transportsystem.

Movia anser den fremviste billet som ugyldig, idet den tilhørte en anden person end den rejsende. Billetten kunne i praksis lige så vel være blevet anvendt af bestilleren selv eller en hvilken som helst anden, hvilket undergraver det personlige billetteringsprincip og forhindrer effektiv billetkontrol.

Det er endvidere Movias vurdering, at der i den konkrete sag ikke kan udelukkes, at billetten var bestilt til brug for moren selv, idet der fra det pågældende telefonnummer både på DOT-appen og på RejseBillet-appen er foretaget adskillige billetbestillinger.

Dot-appen:

Kundeinformation

E-MAIL

ROSE ØRSTED

FORNUM

ROSE ØRSTED

EFTERNAVN

ROSE ØRSTED

FØDSELSDATO

ROSE ØRSTED

E-MAILKONTAKT

ROSE ØRSTED

SPROG

Dansk

Telefoninformation

MODEL

(Phone 12 Pro

OS VERSION

iOS 18.1.1

APP VERSION

3.9.6

BETA

Inaktiveret

Gyldige billetter

Der er intet aktivt indhold i denne liste.

Filter

Handler

Vælg Alle

Fjern Alle

☐ Billet Oprettet

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	18 Jan 2025 - 21:43:54
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Maj 2024 - 13:00:05
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Apr 2024 - 13:52:41
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Feb 2024 - 14:22:08
● Bælt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Feb 2024 - 14:25:30
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Jan 2024 - 13:54:51
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Jan 2024 - 13:54:51
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Jan 2024 - 12:40:03
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	31 Jan 2024 - 12:40:03
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	30 Jan 2024 - 09:02:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	30 Jan 2024 - 09:02:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	30 Jan 2024 - 09:02:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jan 2024 - 14:43:58
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jan 2024 - 08:42:28
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jan 2024 - 08:42:28
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jan 2024 - 08:42:28
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Jan 2024 - 08:52:15
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Jan 2024 - 08:52:13
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Jan 2024 - 08:52:13

Rejsebilletappen:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	03 Dec 2024 - 18:16:48
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	03 Dec 2024 - 18:16:48
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	13 Nov 2024 - 14:30:23
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	09 Okt 2024 - 19:05:44
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	08 Okt 2024 - 21:56:09
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	08 Okt 2024 - 21:56:09
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	08 Okt 2024 - 21:56:09
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se data-tajer	Kunden	18 Sep 2024 - 16:28:29
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (5 zoner)	Se data-tajer	Kunden	25 Jul 2024 - 09:15:50
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (5 zoner)	Se data-tajer	Kunden	25 Jul 2024 - 09:15:50
Gennevært	Kunde oprettet			Kunden	14 Nov 2023 - 09:05:47

Tank-op aftale:

Movia bemærker desuden, at klageren har anført, at det ikke har været muligt at oprette en tank-op-aftale til hendes søn, da han er under 18 år. Det er korrekt, at personer under 18 år ikke selv kan indgå økonomiske aftaler, herunder tank-op-aftaler.

Imidlertid gør vi opmærksom på, at det ifølge Rejsekort Kortbestemmelsernes punkt 3.1.1 er muligt for en forælder eller værge at oprette en fornyelsesaftale til et barn under 18 år. Det kræver blot, at aftalen oprettes i forældres navn og tilknyttes barnets Rejsekort.

3.1.1 Tank-op- og fornyelsesaftale til børn under 18 år

Et barn kan få en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis en voksen, der er kunde hos Rejsekort, betaler for barnet ved at dele sin betalingsaftale med barnet.

Børn har selv adgang til Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Værger kan administrere tilknyttede børns Rejsekort via deres eget login til Selvbetjeningen indtil barnets fyldte 15. år. Værger hæfter for brugen af barnets Rejsekort.

Movia bemærker i den forbindelse, at moren i denne sag selv har en aktiv tank-op-aftale knyttet til sit eget Rejsekort. Vi har derfor vanskeligt ved at forstå, hvorfor samme løsning ikke er benyttet i forhold til sønnens Rejsekort.

Rejsekort personligt #308430

Saldo 142,60 kr. | Udløbsdato 13-06-2031 | 1 | Mindre (m)

Kort

Saldo	142,60 kr. (fra database)	
Tank-op-aftale (indtil 28-02-2026)	300,00 kr. Ved 50,00 kr. 2 gange dagligt	Detaljer (d)
Periodekort	Ingen	Tilføj periodekort ()
Rabattrin (indtil 16-06-2025)	Øst: 2 Vest: 0 Over: 0	Detaljer (d)

Indstillinger

Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen	
Permanente kortindstillinger	Standard	Detaljer (d)
Permanent kundetype	Mellem landsdele tilladt: Ja Voksen : 1	Detaljer (d)
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 1.968,90 kr.	

[Korrektion/kompensation \(x\)](#) [Spær kort \(s\)](#) [Tilbagebetal \(i\)](#) [Erstatningskort \(r\)](#)

[Korthistorik \(k\)](#)

Dette forhold styrker yderligere vurderingen af, at kontrolafgiften bør fastholdes, da der både har været mulighed for korrekt rejsehjemmel og kendskab til systemets funktionalitet hos klageren.”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævningsformand