

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0394

Klageren: XX
4200 Slagelse

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende zone på pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var ny i Danmark og ved en fejl tog bussen i den forkerte retning

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, 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 7. maj 2025 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

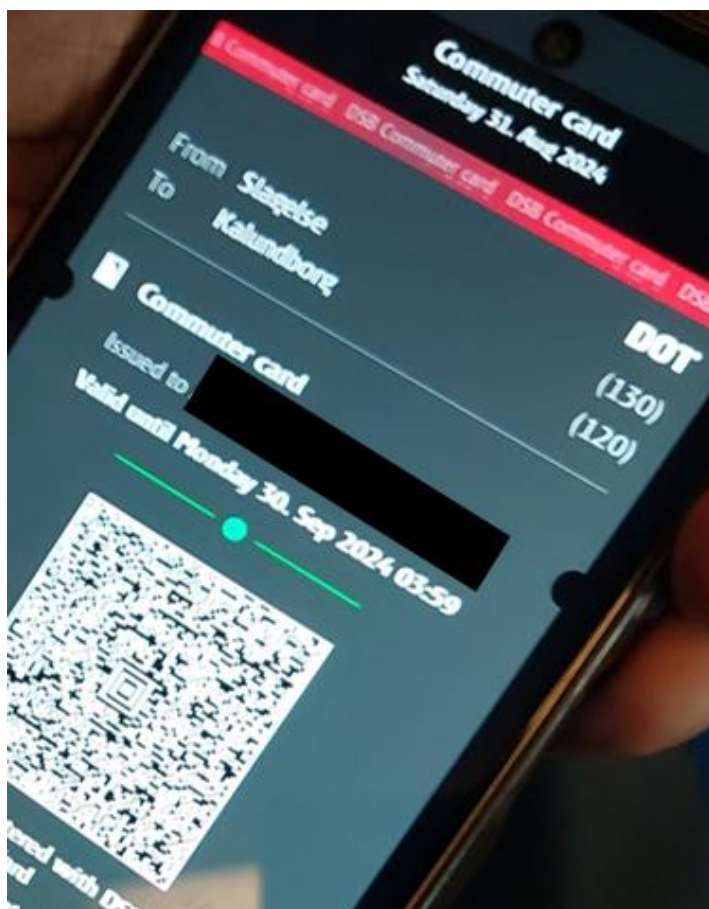
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde om morgenen den 27. september 2024 fulgt sin søn i skole og skulle herefter hjem med buslinje 901 fra Vesterport i zone 130.

Imidlertid kom klageren til at tage bussen i den forkerte retning. Ved stoppestedet Møllevej i zone 150 kom der billetkontrol i bussen.

Klageren fremviste her sit DSB Pendlerkort, som var gyldigt til rejse mellem zone 120 (Kalundborg) og 130 (Slagelse), og således ikke i zone 150 (Korsør).

Klagerens pendlerkort, som blev fremvist i bussen:



Da klageren ikke havde zone 150 på sit pendlerkort og var uden anden gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Møllevej
Påstigning	27-09-2024 08:28:24
Udstedt dato/tid	27-09-2024 08:32:12
Stået af	27-09-2024 08:57:44

Klageren anmodede samme dag Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han ved en fejl havde taget bussen i den forkerte retning, og at han kun havde været i Danmark i 3 måneder og derfor endnu ikke var stedkendt og stadig i gang med at tilpasse sig.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at det var klagerens eget ansvar at have gyldig billet til hele rejsen, jf. selvbetjeningsprincippet.

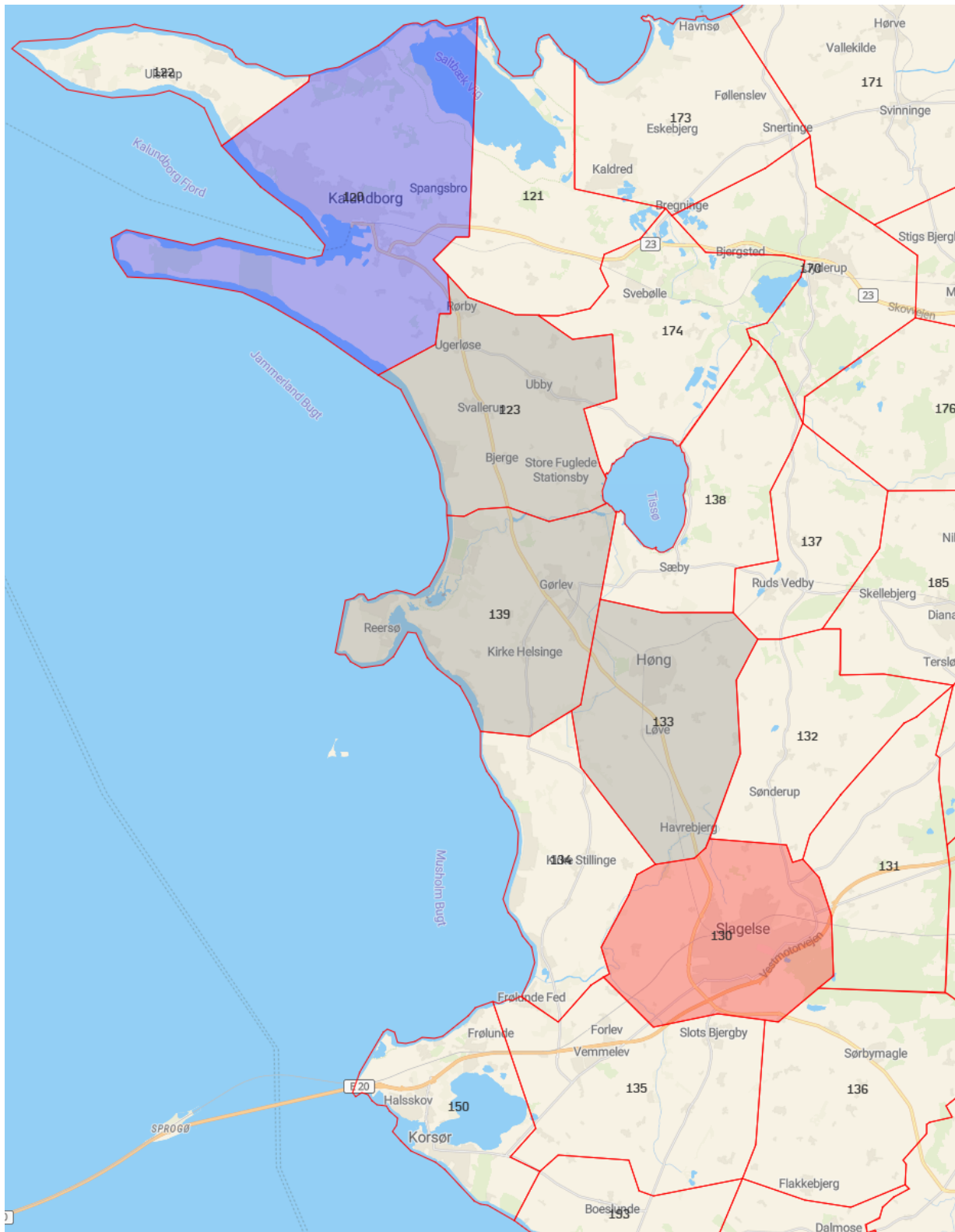
Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Movia har fremlagt bussens køreplan, hvor henholdsvis klagerens og kontrollørens påstigningsstop er fremhævet:

901 Svømmehallen - Korsør St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Antvorskov Allé	130	Svømmehallen
Slotsvænget		Plejecentret Antvorskov
Bjergbygade		Slotsalleen
Korsgade		Priorgade
Jernbanegade		Klosterhaven
Ndr.Stationsvej		Brdegade
Vestre Ringgade		H. P. Hansens Plads
Korsørvej		City3
		Slagelse St.
		Selandia
	135	Vesterport
		Brydes Allé
		Bagervej
		Blindekildevej
		Korshøjvej
		Hemmesøjvej
		Præstemarksvej
		Fruegade
		Rugvænget
		Industrivej
	150	Borgergade
		Enghavevej
		Ormeslevvej
		Hulbyvej
		Norvej
		Møllevej
		Bonderupvej
		Korsør Lystskov
		Norstien
		Kornvej
	150	Rosenvænget
		Helenevej
		Nankes Plads
		Mathiesensvej
		Caspar Brands Plads
		Gl. Banegårdsplads
		Biblioteket

Zonekort for Vestsjælland, med markering af de zoner, som klageren havde på sit pendlerkort:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 150, fordi hans pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone men kun til rejser mellem zone 120 og 130, hvilket ikke omfatter zone 150.

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

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren var ny i Danmark og ikke havde sat sig ind i, hvor grænserne var for pendlerkortets gyldighedsområde, samt at han ved en fejl tog bussen i den forkerte retning, kan ikke føre til et andet resultat.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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:

” hej god eftermiddag. Jeg ankom til Danmark for mindre end 3 måneder siden, jeg kom på arbejde og tog min kone og to børn med, jeg ved stadig næsten ingenting, og jeg er i tilpasningsfasen. Jeg betaler en månedlig selvrisiko til firmaet DSB for at rejse på arbejde, så jeg henter nogle gange min søn i skole. Jeg gik for at tage min søn i skole, på vej hjem tog jeg den sædvanlige bus 901, jeg fremviste mit pas til chaufføren, men fordi jeg ikke vidste så meget endnu, troede jeg at bussen ville gå til Slagelse St, men desværre var det på vej fra Konsør St, inspektøren kom ind og orienterede mig om sagen og præsenterede mig for bøden, jeg indrømmer at jeg var meget ked af det, for jeg er meget ansvarlig med mine ting, men det var en fejl, så jeg betalte et gebyr for at vende tilbage med den samme bus, som jeg kom forkert ind i. Denne bøde for manglende information ville virkelig skade mig, både mig og min familie, som er i tilpasningsfasen. Jeg spørger oprigtigt, om du kan fjerne det, på grund af en fejl, som jeg ikke kendte til på forhånd
Må de annullere dette kæmpe gebyr, fordi jeg ikke har de penge i øjeblikket, det vil gøre mig meget ondt, hvad jeg har nu er at brødføde min familie indtil slutningen af måneden i den næste betaling”

Indklagede anfører følgende:

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

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klager XXs manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at han rejste i zone 150, selvom hans pendlerkort kun rakte til rejser mellem Slagelse og Kalundborg; fra henholdsvis zone 130 til 120.

Et pendlerkort

Et pendlerkort er et effektivt produkt for kunden, der kører ofte på samme strækning. Prisen på kortet afhænger af, hvor mange zoner kunden er interesseret i at erhverve sig. Jo flere zoner, der ønskes, des dyrere vil prisen blive. Kunden kan med et pendlerkort kun rejse i de zoner, kunden har betalt for, og disse fremgår af kortet.

Skal man rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skal man købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på pendlerkortet. Hvis man derimod starter sin rejse i en zone, man ikke har, skal man købe en tilkøbsbillet, inden ens rejse starter.

Hvis man rejser i zoner, man ikke har på sit pendlerkort, og man ikke har tilkøbt sig en tilkøbsbillet i tide, rejser man uden gyldig billet, og man er i risiko for at modtage en afgift. Man kan altid orientere sig om zonerne ved busstoppestedet, på rejseplanen eller på displayet inde i bussen.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at bære gyldig rejsehjemmel. Kunden skal selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. I tilfælde med pendlerkort skal kunden derfor selv sikre sig, at vedkommende har de nødvendige zoner til en bestemt rejse.

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.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. I DOT kan kunden forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort, skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel kan rejsen forlænges ved køb af ny billet.

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.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

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

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på linje 901 ved stoppestedet Møllevej i zone 150 kl. 08:28:24 den 27.09.2024. Da hun kort tid efter tjekker XXs pendlerkort, kan hun se, at kortet mangler zone 150, hvor billetkontrollen foregår.

Klager hævder i sin klage at være steget på bussen ved Vesterport i zone 130 og skulle til Korsør, der er endestationen for den pågældende bus og også ligger i zone 150.

Where did you board the bus?: Vesterport

Where did you get off the bus?: Korsør

Forneden ses 901's køreplan, hvor henholdsvis kontrollørens og klagers påstigningssted er markeret. Som det fremgår boardede kontrolløren bussen i zone 150, hvor klager var til stede.

901 Svømmehallen - Korsør St.

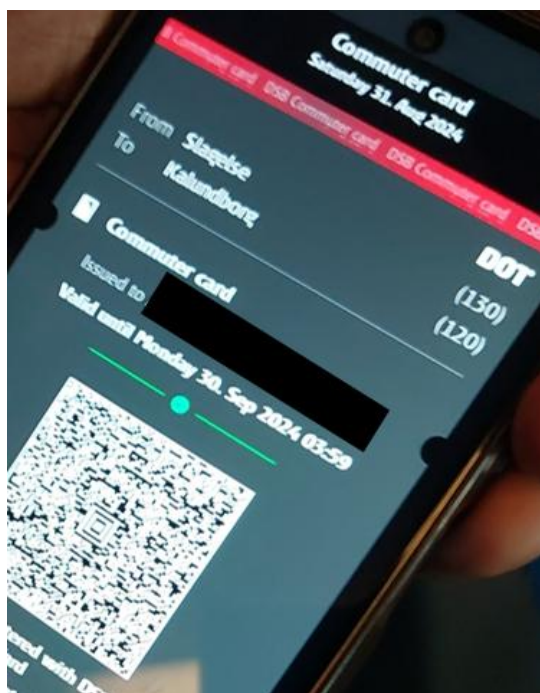
Rute	Zone	Stoppesteder
Antvorskov Allé		Svømmehallen
Slotsvænget		Plejecentret Antvorskov
Bjergbygade		Slotsalleen
Korsgade		Priorgade
Jernbanegade		Klosterhaven
Ndr.Stationsvej		Brødegade
Vestre Ringgade	130	H. P. Hansens Plads
		City3
		Slagelse St.
		Selandia
Korsørvej		Vesterport
		Brudes Allé
		Bagervej
		Blindekildevej
		Korsvej
Slagelse Landevej		Hemmesvej
Borgergade		Præstemarksvej
		Fruegade
	135	Rugvænget
		Industrivej
		Borgergade
		Engbøvej
		Ørmelevvej
		Hulbyvej
		Norvej
		Møllevej
		Bonderupvej
		Korsør Lystskov
		Norstien
		Kornvej
		Rosenvænget
		Helenevej
		Nankes Plads
		Mathiesensvej
Dahlsvej		Caspar Brands Plads
Caspar Brands Plads		Gl. Banegårdsplads
Gl. Banegårdsplads	150	Rebvej
Rebvej		Biblioteket

Da klager rejste i zone 150, som han ikke havde gyldig billet til, fik han en afgift udstedt kl. 08:32:12.

Stop	Møllevej
Påstigning	27-09-2024 08:28:24
Udstedt dato/tid	27-09-2024 08:32:12
Stået af	27-09-2024 08:57:44

Afgørelse og kommentarer

På klagers fremviste pendlerkort ses det tydeligt i toppen, at kortet kun gælder til rejser mellem Slagelse i zone 130 og Kalundborg i zone 120.



Movia henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4. angående ansvar og til § 2.4.1 angående pendlerkort specifikt:

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.

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

Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Af § 2.4 fremgår det, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, hvilket vi fortolker i forhold til pendlerkort til, at kunden selv sikre sig, at de zoner, der er forudbetalt på kortet, svarer til de zoner, som kunden rejser i.

Af § 2.4.1 fremgår det, at den rejsende skal have gyldige zoner til hele sin rejse.

Skal man rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skal man købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på pendlerkortet. Hvis man derimod starter sin rejse i en zone, man ikke har, skal man købe en tilkøbsbillet, inden ens rejse starter.

Uddrag fra indsigelsen:

"desværre fik jeg en bøde af inspektøren for min fejl, da jeg ikke vidste det endnu. Jeg beder om, hvis det er muligt, at fjerne så meget, da jeg er i tilpasningsfasen med min kone og børn"

Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser i en zone, der ikke fremgår på pendlerkortet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

At være i en tilpasningsfase fritager desværre ikke nogen for ikke at fremvise en gyldig billet. Vi forventer, at alle passagerer sætter sig ind i reglerne, inden de går ombord på en bus. Rejsesystemet er i Danmark udelukkende baseret på selvbetjening, hvilket bogstaveligt talt betyder, at man skal sikre sig at kunne fremvise en gyldig billet til hele ens rejse på forlangende.

Når man søger på en rejse i en billet-app ved bestilling af pendlerkort, vil man få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B. Her er det vigtigt, at man vælger det pendlerkort, som er gyldigt i de zoner, som man rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende - man skal selv være opmærksom på, at man kun rejser i de zoner, man har billet til.

Movias konklusion

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende zone skyldtes snyd, uvidenhed, forglemmelse eller andet. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har

forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af hele rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse i zoner, der ikke indgår på ens pendlerkort uden at få en afgift. Zonerne er afgrænsede, og der er klare regler for, når man er inden- eller udenfor en zone. Der findes vejledning ved stoppestederne, på rejseplanen og på displayet i bussen.

Movia finder, at ansvaret i den konkrete sag ligger på klagers side, og at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved