

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0463

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med DSB Orangebillet i bus, hvortil billetten ikke er gyldig

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun steg på bussen for derefter straks at spørge kontrolløren, om Orangebilletten var gyldig til bussen, og straks efter kontrollørens afvisning checkede hun ind på sit Rejsekort

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 18. juni 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 var ankommet til København med toget fra Odense den 25. oktober 2024 og skulle rejse det sidste stykke hjem med buslinje 2A fra Hovedbanegården til sin bopæl i København NV.

Til sin togrejse fra Odense havde klageren købt en DSB Orangebillet, som ikke er gyldig i bus, metro og lokalbaner.

Bestilling af en DSB Orangebillet består af 4 trin beskrevet herunder.

Trin1: Oplysninger om billettype

[Læs mere om vores billettyper](#)

DSB Orange

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgange har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

Trin 2: Valg af billettype

Standard

☐ **166,-**

DSB Orange billet

☐ **190,-**

DSB Orange Fri billet

☐ **426,-**

Standard billet

DSB 1'

☐ **606,-**

DSB 1' billet

Trin 3: Information om særlige regler for valgte billettype

Dine Billetter

UDREJSE

Fredag 12. apr 2024, 14:54 - 16:56

Fra [redacted]
Til [redacted]

DSB Orange billet

1 voksen

166 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

166 kr.

Fortsæt

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

Trin 4: Accept af handelsbetingelser:

Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

☐

Jeg accepterer de [særlige betingelser for Print Selv billetter](#)

Af den leverede billet fremgik følgende betingelser:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reservede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af tospersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Ifølge klageren steg hun på linje 2A ved midterdøren, hvor hun forinden havde observeret kontrolløren stige på, og spurgte straks efter påstigning kontrolløren, om hun kunne rejse videre med 2A på sin Orangebillet. Hun havde på udrejsen samme morgen kunnet rejse med S-toget fra Fuglebakken st. til Hovedbanegården på en Orangebillet, da denne dækkede en rejse fra Fuglebakken st. til Odense. Hun var derfor i tvivl om, om hun på hjemrejsen kunne rejse med bussen det sidste stykke fra Hovedbanegården til sin bopæl nær Fuglebakken st. Efter klagerens forespørgsel i linje 2A, bad kontrolløren om at se hendes sundhedskort. Hun troede, at dette var for at verificere Orangebilletten, men kontrolløren oplyste herefter, at billetten ikke var gyldig i bussen. Klageren var ikke af den opfattelse, at kontrolløren ville udstede en kontrolafgift til hende, og checkede derfor ind på sit Rejsekort. Hun fik heller ikke udleveret en kontrolafgift i bussen, men modtog efterfølgende en kontrolafgiftsfaktura i sin E-Boks.

Ifølge Movia steg klageren på bussen ved midterdøren, hvorefter der var billetkontrol. Klageren fremviste sin Orangebillet og blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den 29. oktober 2024 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde checket ind på sit Rejsekort på den rejse, hvor hun havde mødt billetkontrolløren. Dagen efter supplerede klageren med oplysningerne om samtalen med kontrolløren, hvor hun havde spurgt om hun kunne rejse med bus på Orangebilletten.

Movia sendte sagen i høring hos den pågældende kontrollør den 6. november 2024 og rykkede for svar den 15. november 2024, hvorefter det blev oplyst, at kontrolløren var gået på barsel for en længere periode.

Movia fastholdt kontrolafgiften i et svar til klageren den 18. november 2024 med den begrundelse, at Orangebilletter ikke er gyldige i bussen, samt at rejsekort skal checkes ind straks ved påstigning, hvilket klageren ifølge egne oplysninger ikke havde gjort, da hun først checkede ind efter at have vist sin Orangebillet til kontrolløren.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre medlemmer med hver én stemme (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

"Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til bus, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orange-billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med bus.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at hun kunne rejse på billetten med bussen fra Hovedbanegården. Vi finder desuden, at en passager, der vil søge vejledning om billetten, har en særlig forpligtelse til at stige på bussen ved fordøren og straks rette henvendelse til chaufføren, for at ansvaret for korrekt billettering skal overgå fra passageren til trafikskabet.

Hertil kommer at klagerens billet var gyldig til Hovedbanegården med et specifikt ankomsttidspunkt, og ankenævnet har i lignende sager udtalt, at kunden ikke er berettiget til at antage at kunne rejse videre i bus på billetten efter dette tidspunkt.

Klagerens oplysning om, at hun i kontrolsituationen ikke var klar over, at hun blev pålagt en kontrolafgift, samt at hun efterfølgende checkede ind på sit Rejsekort, kan ikke føre til et andet resultat, da det ikke ændrer ved, at det påhvilede klageren at ved påstigning at søge vejledning hos chaufføren - og ikke kontrolløren.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel dermed pålagt med rette, idet vi bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen. Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

Forbrugerrådets medlemmer med i alt 2 stemmer, Dorthe Thorup og Nikola Kiørboe, udtaler:

"Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse.

Klageren købte sin Orangebillet inden sin togrejse fra Odense, hvor hun fik information om billetens begrænsede gyldighed, herunder at den ikke gjaldt i busser, Metro og lokalbaner. Endvidere fremgik gyldighedstidspunktet af selve billetten.

Klageren har i sin henvendelse til Movia 5 dage efter kontrolafgiftens udstedelse gjort gældende, at hun steg på bussen samtidig med kontrolløren, og at hun spurgte ham, om billetten var gyldig i bussen. Da han som svar blot bad om at se hendes sundhedskort for derefter at afvise billetten, checkede klageren ind på sit Rejsekort uden at blive oplyst om, at hun ville blive pålagt en kontrolafgift.

Movia har ikke foretaget høring af den pågældende kontrollør, da denne var gået på barsel, hvilket efter vores opfattelse er afgørende i en situation som den foreliggende, hvor klageren gør gældende at have søgt vejledning hos kontrolløren direkte ved påstigning.

Vi lægger derfor klagerens forklaring, som virker plausibel, til grund. Vi bemærker i den forbindelse, at klageren på udrejsen havde kunnet benytte sin Orangebillet fra Fuglebakken st. med S-tog ind til Hovedbanegården.

Det er vores opfattelse, at klagerens henvendelse til kontrolløren, som ifølge klageren skete umiddelbart i forbindelse med ombordstigning, måtte forstås som et ønske om at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, og at det i denne situation, hvor kontrolløren først bad om at se sundhedskort, var forståeligt, at passageren ventede med at checke sit Rejsekort ind til efter kontrollørens oplysning om, at hun ikke kunne anvende billetten i bussen.

Under disse omstændigheder finder vi, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for ikke at have gyldig rejsehjemmel, og at Movia skal frafalde 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 rejsebegrensninger 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har modtaget en afgørelse på min klage over en kontrolafgift, men jeg er fortsat ikke enig. Her kommer sagen igen:

I henviser til at jeg har passeret den første stander i bussen ved indstigningen, hvilket ikke er korrekt. Jeg stiger på bussen via midter-døren og henvender mig til kontrolløren i selv samme sekund, da han også befinder sig her - ved indstigning, som i ét skridt inde i bussen, hvilket rent fysisk vil sige, at første stander IKKE er passeret endnu ift. hvor jeg står med min person. Her spørger jeg ham ind til min billet fra IC toget.

Beskrivelse:

Jeg kommer fredag aften den 25/10 fra IC toget fra Odense st og skal hjem til Grøndalsområdet. Samme morgen har jeg også kørt med IC-toget på orange billet fra Fuglebakken st til Odense st og altså hele vejen på denne billet.

Jeg stiger som sagt på bussen af midter-døren og henvender mig til kontrolløren i selv samme sekund, da han også befinder sig her - ved indstigning. Jeg spørger til min IC billet og viser QR koden fra denne, dvs min - igen - orange billet, men som nu hedder 'Orange Fri' og har kostet det dobbelte. Jeg spørger derfor - stadig kun ét skridt inde i bussen dvs FØR første check-ind stander er passeret - om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne 'Orange Fri' til resten af min rejse fra Kbh H til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) med netop bus 2A.

Kontrolløren svarer ikke på mit ellers meget konkrete spørgsmål, men beder mig i stedet med det samme om ID. Jeg har begge veje med IC toget vist mit tilknyttede dankort, hvilket jeg derfor i denne tro viser ham, da jeg tænker, at det er det, han efterspørger ift min Orange Fri billet. Han siger, at det skal være mit sygesikring, hvilket jeg undrer mig meget over, da det jo har været nok at vise det netop tilknyttede dankort på begge de andre ture samme dag, men jeg følger selvfølgelig hans anvisning og viser mit sygesikring, som han så scanner.

Han siger efter at have scannet mit sygesikring: nej, du kan ikke bruge din Orange Fri billet.

Jeg svarer som et helt naturligt modsvar tilbage: okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC toget. Han svarer ikke, men går videre. Jeg tjekker ind - med det samme - med mit rejsekort på den første mulige stander, der - fra hvor vi fysisk står og har vores samtale - er tæt på, men dermed sagt ét skridt længere inde i bussen. Først hér passerer jeg standeren og dermed starter jeg min rejse med bus 2A jf. jeres eget kriterie for 'at påbegynde rejsen'. Og altså ved min rejses start med denne bus.

Denne indcheckning fremgår også af oversigten fra Mit Rejsekort med tjek ind netop fra stoppestedet 'Kbh H' og tjek ud ved Grøndal st. (se igen tidl. billeder sendt på mail).

Jeg har altså ikke rejst med bussen uden billet, men netop MED gyldig billet helt fra min rejses start=Kbh H. til slutningen via mit rejsekort.

Jeg henvender mig i den gode tro til kontrolløren for hjælp til om jeg kan spare de penge ved at checke ind, idet jeg har orange fri billetten til 300kr, da jeg i morges rejse hele min rejse på orange billetten til 150kr.

Jeg prøver ikke at snyde, men blot henvender mig for hjælp til at tyde dette, da han er ansat hos jer og netop vil kunne hjælpe mig korrekt videre (troede jeg da i hvert fald..).

Som en ekstra problematisk og temmelig respektløs drejning ift min afgift og hele denne her sag, får jeg - som også tidl. beskrevet til jer - på intet tidspunkt i bussen i mødet med kontrolløren, hverken indtryk eller information om, at jeg modtager en afgift, ej heller modtaget noget på skrift i hånden, hvilket jeg som kunde hos jer lovmæssigt har krav på. Bøden kommer som et chok for mig, da jeg pludselig opdager den i min e-boks flere dage efter rejsen.

Jeg skal som kunde gøres opmærksom på dette, idet at jeg netop skal kunne gøre brug af muligheden for at rejse videre til min destination (her Grøndal) på selv samme bøde. At jeg ikke er blevet korrekt informeret jf. gældende lovgivning på området, kan desuden ses ved at jeg netop har checket ind på mit rejsekort, som sagt på stoppestedet 'Kbh H' med 2A og har gyldig billet til HELE min rejse, fra start til slut.

Idet jeg ikke får at vide at jeg modtager en afgift, er jeg nu pludselig endt med at have betalt dobbelt for min rejse fra Kbh H til Grøndal ved både en bøde på 1000kr og via mit rejsekort a 20,50kr. Det giver på ingen måde mening.

Jeres egen beskrivelse fra hjemmesiden henviser endda til afgiftens 'gyldighed' og at kunden kan anvende afgiften til en uafbrudt rejse ved oplysning af den station kunden skal til - den mulighed har jeg IKKE fået, hvilket jeg finder dybt respektløst, sådan at give mig en bøde 'bag min ryg' uden korrekt at informere mig jf. gældende lovgivning ved udstedelse af kontrolafgifter.

"2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden

oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

For at gentage problemstillingen: Jeg har som forbruger og kunde hos jer i Movia ret til at blive gjort opmærksom på, at jeg modtager en kontrolafgift på min rejse, ellers går jeg jo ikke hen og tjekker ind for at betale dobbelt?

Det giver mig ikke lutter lyst til fremover at tage familien med i jeres busser, fremfor blot at tage vores bil, når det er sådan I behandler mig og min sag. Jeg finder det ikke respektfuldt. Jeg mener bestemt ikke det er berettiget, at jeg modtager denne afgift på 1000kr, og jeg mener derfor, at I bør trække afgiften tilbage. Rejsen er betalt med mit rejsekort, og jeg er desuden ikke blevet retmæssigt informeret som kunde ifm. udstedelse af en uberettiget kontrolafgift."

Indklagede anfører følgende:

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

Hendes sag omhandler, at hun har kørt på en Orange Billet i en bus. En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetten anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2,4 skal man som kunde altid selv verificere, at den billet, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldig. Med andre ord skal man sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Vi henviser også til at Rejsekortet jf. § 2.4.3 skal checkes ind, før den første kortlæser passeres, hvis man har i sinde at rejse på et Rejsekort. Det er derfor ikke muligt at komme efter billetkontrollen og ønske at checke ind, hvis man i første omgang har rejst på en ugyldig billet.

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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind 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

2.6. 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 stiger på buslinje 2A ved Hovedbanegården den 25.10.2024 kl. 23:17:45. Kontrolløren foretager en billetkontrol umiddelbart efter, hvor han også bemærker, at klager er steget på ved Hovedbanegården. Klager oplyser også i sin indsigelse at være steget på ved dette stoppested.

Buslinje: 2A

Hvor steg du på bussen?: Kbh H

Hvor steg du af bussen?: Grøndal st

Da klager under billetteringen fremviser en Orange billet, der ikke er gyldig i busser, modtager hun en kontrolafgift, der er færdigudstedt kl. 23:22:13.

Kontrolløren har noteret, at klager ikke ville lade ham tage et billede af hendes billet. Dette fremgår i det notat, kontrolløren skrev:

Bemærkning	[redacted] kd havde DSB orange billet jeg steg på hovedbanegården hun kom også ind der. Hun lod mig ikke tag billede.
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	25-10-2024 23:17:45
Udstedt dato/tid	25-10-2024 23:22:13
Stået af	25-10-2024 23:25:36

Jf. § 2.7.1 i de fælles landsdækkende rejseregler skal kunder, der ikke på forlangende kan vise gyldig rejsehjemmel, betale en kontrolafgift.

2.7. Kontrolafgift

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.

Kommentarer og afgørelse

Klager kontaktede os den 29.10.2024 og nævnte følgende:

Uddrag fra klagers indsigelse den 29.10.2024

"Har billet i orden via rejsekort indcheck kl 23.20 se billede og udcheck grøndal som vanligt og som man skal."

Vi kan se, at klager checkede ind kl. 23:20:42 jf. hendes rejsekorthistorik.

25-10-2024 23:20	Tank-op-aftale	Linje : 2A København H	300,00	357,30
57 25-10-2024 23:20	Linje : 2A København H	23:30 Linje : 2A Grøndal St.	-16,40	340,90

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
159	Check ind	25-10-2024 23:20:42	København H
160	Check ud	25-10-2024 23:30:53	Grøndal St.

Normalpris

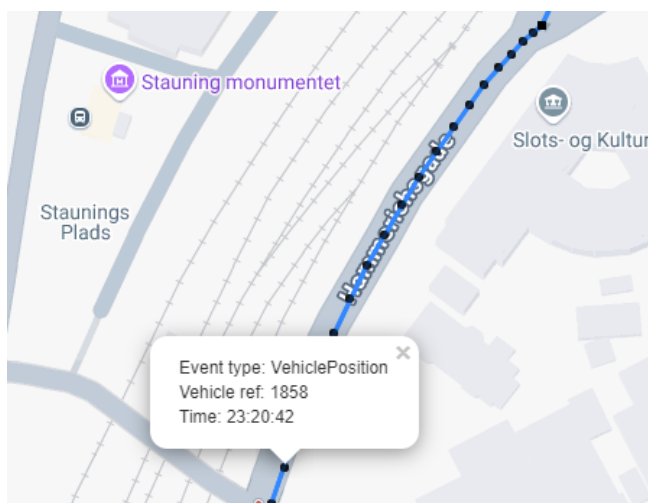
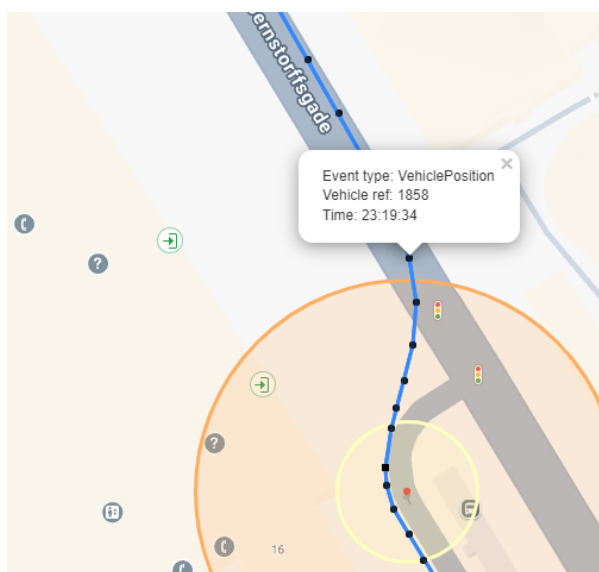
Betal for : Afstand

1 x Voksen

2 zoner

20,50

Ved Hovedbanegården nåede bussen endeligt ud af sin GPS-cirkel kl. 23:19:34. Klagers check ind blev foretaget efter Vesterport St. tæt på HC. Andersens Boulevard, hvilket vil sige, at det ikke er at regne for et gyldigt check ind, da det ikke er foretaget inden kundens rejse.



Klagers nye henvendelse den 30.10.2024

Dagen efter sender klager os en ny henvendelse, der i stedet for Rejsekort omhandler Orange billet.

” Da jeg stiger på 2A fra Kbh H via midterdøren stiger en kontrollør samtidig på og i samme øjeblik naturligvis beder om billet, jeg viser QR koden fra min igen Orange billet, men nu hedder den 'Orange Fri' og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne 'Orange Fri' til resten af min rejse til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) dvs turen med 2A fra Kbh H, hvor jeg lige er steget på.”

For det første bemærker vi, at klager valgte at stige ind af midterdøren, selvom hun ud fra sin egen indsigelse ikke var sikker på, om hun kunne rejse på sin billet.

Vi forestiller os, at det ville have været mest hensigtsmæssigt at anvende fordøren, hvis man havde opklarende/uddybende spørgsmål til et kort eller billet, da chaufføren er placeret der og ikke ved midterdøren.

For det andet læser vi på indsigelsen, at spørgsmålet til kontrolløren om billettens gyldighed stilles, mens billetkontrollen er gået i gang.

Movia understreger, at vejledning omkring billetter så vidt muligt bør undersøges uden for bussen eller i hvert fald hos buschaufføren direkte ved påstigning ved tvivl, da muligheden for unddragelse af betaling ville stige i takt med, at man fik mulighed for at gå ind i en bus uden gyldig billet og i tilfælde af kontrol kunne lade som om, at man blot søgte vejledning.

Endelig undrer vi os over behovet for at søge vejledning om billettens gyldighed, idet det står tydeligt på billetten, at: 1. Den kun er gyldig til den afgang, der står på billetten; heraf endestation på København H, 2. at den ikke er gyldig til rejser med bus med store bogstaver, mens det 3. også står på billetten, at man skal huske at se på sin billet, hvor den er gyldig fra og til.

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billettens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, GoCollective, NJ og Skånetrafikens tog.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri billet, hvor den er gyldig fra og til.

Movias kommentarer

Movia mener ikke, at klager har udfoldet rimelige bestræbelser på at sikre sig gyldig billet, da hun ved den formåede tvivl, hun efter sigende skulle have haft om sin billet, ikke valgte at stige på ved chaufføren og spørge vedkommende, men i stedet valgte en midterdør.

Vi henviser her til, at det jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4 kræver en konkret forespørgsel til chaufføren, hvis man ønsker vejledning om sin billet. Denne vejledning kan i sagens natur kun fås, såfremt man stiger på bussen der, hvor chaufføren sidder.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol

Vi mener derfor ikke, at klager har gjort en tilstrækkelig indsats for at forhøre sig om sin billet, hvorfor vi henviser til tidligere lignende afgørelse:

Henvisning til Ankenævnets afgørelse i sag 2022-0139.

Movia henviser til Ankenævnets afgørelse med tilhørende begrundelse i sag 2022-0139:

Ankenævnet skriver følgende i deres begrundelse:

”Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren ved påstigningen spurgte chaufføren direkte, om han kunne rejse med bussen på sin DSB Orange Fribillet, hvilket ankenævnet anser for et krav ifølge rejsereglerne punkt 2.4, hvis chaufføren skal vejlede kunden, og hvis ansvaret for kundens gyldige rejsehjemmel skal overgå til chaufføren.”

Kontrolløren noterede på kontrolafgiften efter at have spurgt chaufføren, at klageren havde spurgt chaufføren, om DSB-billet er gyldig i bus, men uden at vise, at hans billet var en DSB Orange Fribillet, hvortil chaufføren havde svaret ”som regel”.

Klageren burde tydeligt have oplyst og vist chaufføren, hvilken DSB-billet, der var tale om, og ansvaret for, ved en eventuel senere kontrol at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, påhvilede derfor fortsat klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler.”

Vi bemærker, at klager i sag 24-0463 ligesom i sag 2022-0139 ikke spurgte chaufføren direkte, om hun kunne køre på sin billet, hvilket anses som et krav jf. § 2.4. Vi bemærker, at klager heller ikke i 0463 havde fremvist noget til chaufføren, hvorfor det ikke bør betragtes som en forespørgsel, da man ved en forespørgsel må kunne forvente, at chaufføren ser billetten eller som minimum får at vide, hvilken billet det handler om, for at vedkommende har mulighed for at give vejledning.

Produktet orange-billet

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En DSB Orange billet er altså ikke gyldig i bussen, hvilket også tydeligt fremgår på billetten samt under bestillingen.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes, før købet kan gennemføres.

Når vi kigger på klagers fremviste billet, kan vi se, at der på forsiden er information om billetens gyldighed.

Vi har markeret forneden på udvalgte sætninger, hvor vi mener, at det fremgår tydeligt, at billetten ikke gælder i bussen. Disse fremgår på billetens forside samt med den/de pågældende afgang/e.

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af tospersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Som ses, står der blandt andet, at Orange kun er gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af billetten, at den ikke er gyldig til rejser med bus og at man kan se på billetten hvorfra og hvortil den er gyldig.

Bestillingen af Orange-Billetter

Under bestillingen af Orange-Billetter er der vejledning undervejs, der beretter om, at den blandt andet ikke kan bruges i busser.

Under første trin i bestillingsprocessen kan man læse om produktet ved at klikke på nedenstående:

[Læs mere om vores billettyper](#)

Her står, at billetten gælder til DSB, Arriva og NJ.

DSB Orange

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgang har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

Man skal derefter selv vælge manuelt, at man ønsker Orange-Billet fremfor de øvrige produkter:

Standard

☐ **166,-**

DSB Orange billet

☐ **190,-**

DSB Orange Fri billet

☐ **426,-**

Standard billet

DSB 1'

☐ **606,-**

DSB 1' billet

Hvis man vælger Orange-Billet, fremgår det efterfølgende, at der er "Særlige Regler".

Dine Billetter

UDREJSE

Fredag 12. apr 2024, 14:54 - 16:56

Fra [redacted]
Til [redacted]

DSB Orange billet

1 voksen

166 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

166 kr.

Fortsæt

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

I disse står der blandt andet, at billetten kun kan bruges mellem de stationer og forbindelser, der står på billetten, og at billetten ikke gælder i bussen.

Inden man køber sin billet, markerer man, at man accepterer de særlige betingelser.

Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

☐ Jeg accepterer de særlige betingelser for Print Selv billetter

Det er altså en købsproces, hvor der er flere advarselsslamper undervejs, hvor billetens gyldighed fremgår.

Movias konklusion

Movia henviser til § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende, at kunden ved udlevering af rejsehjemmel altid selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til andre end klager selv, da hun ved den tilsyneladende tvivl, hun havde omkring billetens gyldighed, undlod at inddrage chaufføren. Vi mener, at minimumskravene til en eventuel ansvarsoverdragelse til chauffør angående gyldig rejsehjemmel må indebære, at chaufføren har set billetten, er blevet spurgt om billetten og har svaret verbalt på dens gyldighed.

Vi hæfter os dog ved, hvorfor behovet for at spørge om billetens gyldighed overhovedet skulle have eksisteret, idet gyldigheden samt betingelserne står på billetten, og idet klager selv har accepteret handelsbetingelserne ved køb af billetten.

Movia 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.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at en rejsende kan rejse på en Orange-Billet i en bus, uden at det udløser en afgift. En Orange-Billet er et stærkt rabatteret produkt, der derfor indeholder en række betingelser, der tydeligt fremgår i bestillingsprocessen samt på selve forsiden af billetten.

Ligeledes mener vi, at kunden skal bestræbe sig på at søge vejledning uden for bussen, men ellers må gå direkte til chaufføren. Vi mener, at det ville få negative konsekvenser for muligheden for unddragelse af betaling, hvis man kunne bruge en almindelig billetkontrol til at få vejledning om sin billet. Dette skyldes, at formålet med billetkontrollen ikke er en vejledningsproces, men en verificeringsproces, hvor gyldig billet påkræves, inden den overhovedet starter.

Movia finder ikke, at klager har udfoldet rimelige bestræbelser på at søge efter den tilsyneladende nødvendige vejledning, inden hendes rejse startede. Dette holdt op med de mange trin, der skal verificeres i købsprocessen ved erhvervelse af Orange-billet samt de tilgængelige advarselsslamper, der fremgår af billetten, finder Movia ikke, at der er omstændigheder på spil i sagen, der kunne fritage klager fra at betale en kontrolafgift. ”

Til dette har klageren anført:

" Det første som springer mig i øjnene er den **opdigtede** fortsættelse af min og kontrollørens samtale, hvor det påstås, at jeg har bekræftet xxx(kontrolspørgsmål), og især den påstand om, at jeg ikke har ladet kontrolløren tage et billede af min billet? Disse spørgsmål har aldrig fundet sted og er **direkte løgn**. Kan det virkelig være rigtigt, at jeg betaler for en sagsbehandling, hvor der opdigtes ting for at stille sig selv bedre?

Derudover finder jeg det ubehageligt og kan på ingen måde se det konstruktive i at mistænkeliggøre mig på den måde, som jeg fremstilles i deres modsvaret til min klage.

Jeg har et arbejde, hvor jeg bidrager til samfundet, og jeg har en familie, hvor vi ofte benytter os af offentlig transport og dermed bidrager økonomisk til blandt andre selskaber Movia. Jeg har den dag, jeg (åbenbart) modtager aktuelle bøder, købt billetter for samlet 449kr ved DOT - hvorfor skulle jeg risikere en bøde og gå alt det her igennem for (sølle) 20kr?

Jeg fastholder, hvad jeg også tidligere har beskrevet om hændelsen og besvaret til jer og til Movia.

Jeg kan læse at Movia lægger meget vægt på, hvorfor jeg vælger at gå ind af midterdøren. Dette gør jeg, da det er en sen fredag aften, klokken er 23.20 og der er mange mennesker ved stoppestedet og helt klart flest, der går mod den forreste dør til bussen. Samtidig hermed får jeg øje på selvsamme kontrollør (han har kontrollør-tøj på og derfor genkendelig) på sin vej ind ad midterdøren, ligesom mig selv, og jeg tænker derfor, at han lige såvel som chaufføren kan vejlede mig vedr. min billets gyldighed. Tilmed skal nævnes, at jeg rigtig gerne vil nå at komme med ind i bussen (igen, sen fredag aften) på min vej hjem, derfor vælger jeg at gå ind i midten samtidig med kontrolløren, hvilket også fremgår af begge vores udtalelser: Vi stiger begge på ved Hovedbanegården.

Jeg henvender mig med det samme omkring min 'Orange Fri' billets gyldighed til min resterende 2A-rejse, da jeg som sagt selvsamme morgen har kunne rejse hele vejen til Odense fra min bopæl på netop en Orange billet. Returbilletten har jeg købt 5 minutter inden jeg stiger på toget i Odense (se billetten for købstidspunkt), da jeg af private årsager måtte tidligere hjem derfra end planlagt, hvorfor jeg henvender mig i fuldstændig god tro i døren i bussen til kontrolløren for opklaring.

Jeg har som sagt lige brugt næsten 500kr på min samlede rejse samme dag til og fra Odense, hvorfor skulle jeg snyde for de sidste 20kr, det koster i bussen hjem?

Jeg fastholder, at første kortlæser til Rejsekort IKKE er passeret, da jeg henvender mig til kontrolløren ved påstigning via midterdøren i bussen kl. 23.18. Dette stemmer tilmed overens med mit indcheck kl. 23.20 (se min rejsekort historik), idet vores samtale er meget kort og som tidl. beskrevet:

"Jeg viser QR koden fra min Orange billet, men nu hedder den Orange Fri og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne Orange Fri til resten af min rejse til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) dvs turen med 2A fra Kbh H, hvor jeg lige er steget på. Han svarer ikke.

Kontrolløren beder derimod om ID. Jeg har begge veje med IC toget vist mit tilknyttede dankort, hvilket jeg viser ham, da jeg tænker at det er det han mener ift min Orange Fri billet, han siger nej, det skal være sygesikring, hvilket undrer mig meget, da det har været nok at vise

netop det tilknyttede dankort på begge de andre togture, men jeg følger anvisningen og viser mit sygesikring, som han så scanner fortsat uden at besvare mit spørgsmål omkring billetens gyldighed.

Han siger efter at have scannet mit sygesikringsbevis: Nej du kan ikke bruge din Orange billet. Jeg siger: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme på kortlæseren, der er tæt på mig, men dermed sagt **længere inde** i bussen.

Alt i alt en meget kort (og sparsom) samtale på meget vel omkring de 2 minutter, hvilket også fremgår af Movias egen dokumentation 'Tidsforbrug': 2,47 min. og hvilket tilmed passer med Rejsekort check ind kl 23.20 - FØR denne meget omtalte første kortlæser er passeret og efter at have fået vejledning med information om ikke at kunne rejse på min orange fri billet det sidste stykke af min rejse og handler derefter ved at checke ind.

Jeg hæfter mig ved at Movias egne spørgsmål fra deres sagsbehandler ikke er besvaret:

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?

2. Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen?

3. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

Men som det eneste beskrives ved flg.:

"XXXX(kontrolspørgsmål) kd havde DSB orange billet jeg steg på hovedbanegården hun kom også ind der. Hun lod mig ikke tag billede"

Jeg har på intet tidspunkt hverken besvaret private spørgsmål ang xxx? Ej heller er jeg blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet?

Jeg finder det dybt uprofessionelt, at der inddrages disse løgne i en sagsbehandling i en ankesag.

Jeg gentager som jeg af flere omgange har beskrevet tidligere: Jeg er ikke blevet gjort opmærksom på, at jeg fik en bøde i bussen (!) og jeg har ikke modtaget en fysisk bøde i hånden, hvilket jeg i en sådan situation, hvor der udstedes en bøde, har lovmæssigt krav på, da jeg i så fald skal kunne rejse videre på selvsamme bøde til min slut destination, hvilket jeg heller ikke er blevet spurgt ind til af kontrolløren.

Gældende lovgivning ved udstedelse af kontrolafgift:

"2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed: Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

Jeg har med andre ord modtaget denne bøde 'bag min ryg' / i al stilhed uden at kontrolløren har informeret mig om det. Hvorfor jeg først reagerer den dag afgiften modtages elektronisk i min e-boks og dermed kommer som et chok for mig.

At kontrolløren vælger ikke at informere mig om dette, ser jeg tilmed som et udtryk for, at ikke engang kontrolløren selv vil stå ved at give mig bøden, hvilket taler endnu mere for at bøden ikke er berettiget. Jeg er målløs over, at der lyves på den måde om hændelsen.

Jeg gentager derfor: jeg er IKKE blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet.

Jeg henviser igen til min beskrivelse af vores kommunikation, som er meget kort og mangelfuld. Se ovenfor + mine tidl. besvarelser.

Det angives i deres modsvar, at bøden "gives" kl 23.22. Jeg er checket ind med mit Rejsekort kl 23.20. Jeg ved ikke hvad kontrolløren har lavet fra kl 23.20-23.22, men han har i hvert fald ikke snakket med mig. Som også tidl. beskrevet, gik han direkte videre i bussen og altså væk fra mig, efter jeg sagde: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme.

Jeg kan derfor besvare deres spørgsmål 2: Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen? Nej, det gjorde kunden ikke.

Denne sag har taget en meget uheldig drejning, idet Movia i deres modsvar som sagt inkluderer deciderede løgne ved at opdigte yderligere samtale mellem mig og kontrolløren. Jeg har hverken fortalt om xxxx(kontrolspørgsmål), blevet spurgt til noget om et billede, og jeg har ikke modtaget information om den afgift, som jeg åbenbart er blevet givet EFTER jeg er tjekket korrekt ind med Rejsekort og dermed påbegyndt min rejse ved efterfølgende at passere første kortlæser i bussen på min vej ind.

Jeg finder det dybt utrygt, at jeg mistænkeliggøres og klandres på den her måde for blot at henvende sig til en Movia-ansat, om det er chaufføren eller en kontrollør. Jeg spørger udelukkende til råds, da jeg lige har rejst på en billet til det halve af prisen hele rejsen fra min bopæl og til Odense, en orange billet - imens returbilletten køber jeg kort inden afgang med toget tilbage og til det dobbelte i pris, også en orange (endda orange 'fri') billet og er derfor i tvivl om jeg på samme måde kan anvende denne til hele min rejse fra Odense til min bopæl, da dette intuitivt ville give mening, hvorfor jeg venligt spørger kontrolløren, så snart jeg får mulighed herfor og altså i døren i bussen ved mit møde med ham.

Jeg fastholder alt jeg hidtil har beskrevet og forklaret - og jeg finder fortsat afgiften på de 1000kr uberettiget af alle disse ovennævnte årsager, og jeg mener derfor at bøden bør annulleres."

Til dette har Movia anført:

" Klagers er skrevet med kursiv og vores med almindelig skrift.

Klager: *Det første som springer mig i øjnene er den **opdigtede** fortsættelse af min og kontrollørens samtale, hvor det påstås, at jeg har bekræftet xxxx(kontrolspørgsmål), og især den påstand om, at jeg ikke har ladet kontrolløren tage et billede af min billet? Disse spørgsmål har aldrig fundet sted og er **direkte løgn**. Kan det virkelig være rigtigt, at jeg betaler for en sagsbehandling, hvor der opdigtes ting for at stille sig selv bedre?*

Movia: Først og fremmest konstaterer vi sort på hvidt, at der ingen billet er blevet fremvist under billetkontrollen:

Årsag

Ingen billet fremvist

Det er normal procedure, at kontrollører tager billede af kunders fremvisning i kontrolsituationen. Her er der intet billede taget. Vi kan heller ikke se i rejsekorthistorikken, at kontrolløren skulle have scannet Rejsekortet, som klager i indsigelsen gjorde os opmærksom på, at hun havde.

-	57	25-10-2024 23:20	Linje : 2A København H	23:30	Linje : 2A Grøndal St.	-16,40	340,90
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
159	Check ind	25-10-2024 23:20:42		København H			
160	Check ud	25-10-2024 23:30:53		Grøndal St.			

Endelig har klager rejst på en Orange-billet, der ikke er gyldig i bussen. At rejse på en Orange-billet kan sidestilles med at rejse uden billet.

Når vores kontrollører træffer passagerer, der ikke har gyldig rejsehjemmel, skal de bede om de oplysninger, der er nødvendige og tilstrækkelige, for at Movia efterfølgende kan sagsbehandle en afgørelse. Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål fra CPR-registeret, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx (udeladt). Ved at stille kontrolspørgsmål minimerer vi sager med identitetsmisbrug. Vi kan ikke se, hvordan det ændrer på klagers manglende fremvisning af gyldig billet, hvilke spørgsmål der er blevet stillet under billetkontrollen.

Klager: Derudover finder jeg det ubehageligt og kan på ingen måde se det konstruktive i at mistænkeliggøre mig på den måde, som jeg fremstilles i deres modsvar til min klage.

Jeg har et arbejde, hvor jeg bidrager til samfundet, og jeg har en familie, hvor vi ofte benytter os af offentlig transport og dermed bidrager økonomisk til blandt andre selskaber Movia.

Jeg har den dag, jeg (åbenbart) modtager aktuelle bøder, købt billetter for samlet 449kr ved DOT - hvorfor skulle jeg risikere en bøde og gå alt det her igennem for (sølle) 20kr?

Movia: Vi forholder os kun til det faktum, at der ikke er blevet fremvist gyldig billet, som er et krav, når man rejser i den offentlige transport. Om der bidrages til samfundet, eller hvor hyppigt der købes billetter gennem Dot, er sagen uvedkommende.

Klager: Jeg fastholder, hvad jeg også tidligere har beskrevet om hændelsen og besvaret til jer og til Movia. Jeg kan læse at Movia lægger meget vægt på, hvorfor jeg vælger at gå ind af midterdøren. Dette gør jeg, da det er en sen fredag aften, klokken er 23.20 og der er mange mennesker ved stoppestedet og helt klart flest, der går mod den forreste dør til bussen. Samtidig hermed får jeg øje på selvsamme kontrollør (han har kontrollør-tøj på og derfor genkendelig) på sin vej ind ad midterdøren, ligesom mig selv, og jeg tænker derfor, at han lige såvel som chaufføren kan vejlede mig vedr min billets gyldighed. Tilmed skal nævnes, at jeg rigtig gerne vil nå at komme med ind i bussen (igen, sen fredag aften) på min vej hjem, derfor vælger jeg at gå ind i midten samtidig med kontrolløren, hvilket også fremgår af begge vores udtalelser: Vi stiger begge på ved Hovedbanegården.

Jeg henvender mig med det samme omkring min 'Orange Fri' billets gyldighed til min resterende 2A-rejse, da jeg som sagt selvsamme morgen har kunne rejse hele vejen til Odense fra min bopæl på netop en Orange

billet. Returbilletten har jeg købt 5 minutter inden jeg stiger på toget i Odense (se billetten for købstidspunkt), da jeg af private årsager måtte tidligere hjem derfra end planlagt, hvorfor jeg henvender mig i fuldstændig god tro i døren i bussen til kontrolløren for opklaring.

Jeg har som sagt lige brugt næsten 500kr på min samlede rejse samme dag til og fra Odense, hvorfor skulle jeg snyde for de sidste 20kr, det koster i bussen hjem?

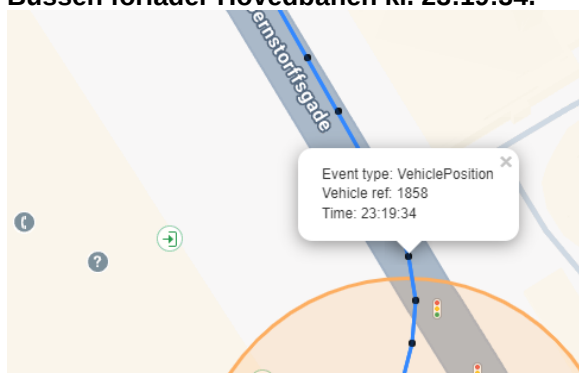
Movia: Vi bemærker, at klager i sit første grundlag henvender sig vedrørende, at hun var checket ind på bussen og dermed havde gyldig rejsehjemmel. Der nævnes altså intet om nogen Orange-billet.

I klagers anden henvendelse handler klagers indsigelse om, at hun checkede for sent ind, da hun fik at vide på bussen, at hun ikke kunne rejse på sin primært ønskede rejsehjemmel "Orange-billetten". Vi citerer "Da jeg stiger på 2A fra Kbh H via midterdøren stiger en kontrollør samtidig på og i samme øjeblik naturligvis ber om billet, jeg viser QR koden fra min igen Orange billet, men nu hedder den 'Orange Fri' og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne 'Orange Fri' til resten af min rejse til Grøndalsområdet"

Der er intet i klagers to første henvendelser til Movia, der indikerer, at hun målrettet gik på bussen for at spørge kontrolløren til råds om noget, men at hun først fik at vide, da billetkontrollen startede, at hendes Orange-billet var ugyldig, hvorfor hun checkede ind efterfølgende. Vi læser jf. samme citat også, at klager først spurgte om billetens gyldighed, efter eller mens hun var i gang med at få udstedt en afgift.

Dette får vi desuden til at stemme overens med data, hvor det fremgår, at kontrolafgiften først blev igangsat, da bussen havde forladt Hovedbanegården.

Bussen forlader Hovedbanen kl. 23:19:34.



Afgiften er udstedt kl. 23:22:13.

Udstedt dato/tid 25-10-2024 23:22:13

Den tog 2 minutter og 47 sekunder at udstede den.

Tidsforbrug 2m 47s

Hvis man trækker 2 minutter og 47 sekunder fra 23:22:13 får man klokkeslættet: Kl. 23:19:26, som passer rimeligt med det tidspunkt, hvor bussen forlader hovedbanen.

Sidst, men ikke mindst undrer vi os over, hvorfor klager overhovedet skulle finde det relevant at spørge kontrolløren om gyldigheden af sin billet, når det tydeligt står på den.

Klager: *Jeg fastholder, at første kortlæser til Rejsekort IKKE er passeret, da jeg henvender mig til kontrolløren ved påstigning via midterdøren i bussen kl 23.18. Dette stemmer tilmed overens med mit indcheck kl 23.20 (se min rejsekort historik), idet vores samtale er meget kort og som tidl. beskrevet:
"Jeg viser QR koden fra min Orange billet, men nu hedder den Orange Fri og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne Orange Fri til resten af min rejse til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) dvs turen med 2A fra Kbh H, hvor jeg lige er steget på. Han svarer ikke.*

Movia: Udover at der ikke er fremvist noget Rejsekort, hvorfor vi formoder, at det af samme grund ikke er blevet scannet af kontrolløren, mener vi heller ikke, at § 2.4.3 er blevet overholdt. At klagers kort først er blevet checket ind over 1 minut, efter bussen havde passeret Hovedbanen, tolker vi som unødigt ophold, da et Rejsekort skal checkes ind inden rejsens start. Da klager ikke checkede ind straks, finder vi det som unødigt ophold.

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....

Klager: *Kontrolløren beder derimod om ID. Jeg har begge veje med IC toget vist mit tilknyttede dankort, hvilket jeg viser ham, da jeg tænker at det er det han mener ift min Orange Fri billet, han siger nej, det skal være sygesikring, hvilket undrer mig meget, da det har været nok at vise netop det tilknyttede dankort på begge de andre togture, men jeg følger anvisningen og viser mit sygesikring, som han så scanner fortsat uden at besvare mit spørgsmål omkring billetens gyldighed.*

Han siger efter at have scannet mit sygesikringsbevis: Nej du kan ikke bruge din Orange billet.

*Jeg siger: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme på kortlæseren, der er tæt på mig, men dermed sagt **længere inde** i bussen.*

Movia: Man skal jf. rejsereglerne have gyldig billet fra sin rejses start. Derfor er der sjældent mulighed for at planlægge en plan B eller C, når først man er steget på bussen i forhold til gyldig rejsehjemmel. Med andre ord skal man vide, hvad man vil rejse på inden. Dette skyldes fx, at mobilprodukter skal være modtaget inden påstigning, mens check ind skal foretages straks. Dermed kan man ikke først rejse på en ugyldig billet, hvorefter man vil anskaffe sig billet på anden vis, når man bliver konfronteret med den ugyldige billet. Dette skal man selv være opmærksom på inden påstigning. Det er derfor ikke muligt at betragte et for sent C/i som gyldigt uagtet af at årsagen skyldes, at man har rejst på en Orange-billet.

Klager: *Alt i alt en meget kort (og sparsom) samtale på meget vel omkring de 2 minutter, hvilket også fremgår af Movias egen dokumentation 'Tidsforbrug': 2,47 min. og hvilket tilmed passer med Rejsekort check ind kl 23.20 - FØR denne meget omtalte første kortlæser er passeret og efter at have fået vejledning med information om ikke at kunne rejse på min orange fri billet det sidste stykke af min rejse og handler derefter ved at checke ind.*

Jeg hæfter mig ved at Movias egne spørgsmål fra deres sagsbehandler ikke er besvaret:

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?

2. Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen?

3. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

Men som det eneste beskrives ved flg.:

"XXX(kontrolspørgsmål) havde DSB orange billet jeg steg på hovedbanegården hun kom også ind der. Hun lod mig ikke tag billede"

Movia: Den pågældende kontrollør har været på barsel og har derfor ikke haft mulighed for at besvare de spørgsmål, vi havde stillet.

At der skulle have været tale om en situation om ønsket vejledning af en kontrollør, bliver af klager først ekspliciteret i hendes henvendelse til Ankenævnet den 27.11.2024, som var en månedstid efter afgiftens udstedelse. Indtil denne dato har Movia betragtet hendes to indsigelser som henholdsvis en sag om påstået rettidig C/i og subsidært som en indrømmelse af at hun først under billetkontrollen spurgte kontrolløren, om hun kunne rejse på sin Orange-billet. Dermed har vi ikke fundet grund til at betragte sagen som en sag om opsøgende vejledning, da en forespørgsel, der først igangsættes under selve udstedelsen ikke må kunne anses som værende et målrettet intentionelt ønske om vejledning.

Klager: Jeg har på intet tidspunkt hverken besvaret private spørgsmål ang xxx(kontrolspørgsmål)? Ej heller er jeg blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet?

Jeg finder det dybt uprofessionelt, at der inddrages disse løgne i en sagsbehandling i en ankesag.

Movia: Vi kan ikke se, at denne utilfredshed fra klager har indgået i nogen af de to indsigelser, hvorfor vi ikke har kunnet prioritere at undersøge det. Desuden kan vi ikke se, hvordan det kommer sagen ved.

Movia henviser til, at man altid kan klage over personale på:

<https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-movia/chauffoer-og-personale>

Klager: Jeg gentager som jeg af flere omgange har beskrevet tidligere: Jeg er ikke blevet gjort opmærksom på, at jeg fik en bøde i bussen (!) og jeg har ikke modtaget en fysisk bøde i hånden, hvilket jeg i en sådan situation, hvor der udstedes en bøde, har lovmæssigt krav på, da jeg i så fald skal kunne rejse videre på selvsamme bøde til min slut destination, hvilket jeg heller ikke er blevet spurgt ind til af kontrolløren.

Gældende lovgivning ved udstedelse af kontrolafgift:

"2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed: Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

Jeg har med andre ord modtaget denne bøde 'bag min ryg' / i al stilhed uden at kontrolløren har informeret mig om det. Hvorfor jeg først reagerer den dag afgiften modtages elektronisk i min e-boks og dermed kommer som et chok for mig.

At kontrolløren vælger ikke at informere mig om dette, ser jeg tilmed som et udtryk for, at ikke engang kontrolløren selv vil stå ved at give mig bøden, hvilket taler endnu mere for at bøden ikke er berettiget. Jeg er målløs over, at der lyves på den måde om hændelsen.

Jeg gentager derfor: jeg er IKKE blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet.

Jeg henviser igen til min beskrivelse af vores kommunikation, som er meget kort og mangelfuld. Se ovenfor + mine tidl. besvarelser.

Movia: Vi er ærgerlige over, at kontrolløren ikke nåede at besvare spørgsmålene inden sin barsel. Dog mener vi ikke, at det har noget som helst at gøre med afgiftens berettigelse, da klager beviseligt har rejst uden gyldig billet. Ligeledes indikerer den pågældende gå-seddel, at det kan have været svært for kontrolløren at samarbejde med klager om afgiften, da det er noteret, at klager ikke ville lade kontrolløren tage billede.

Klager: *Det angives i deres modsvar, at bøden "gives" kl 23.22. Jeg er checket ind med mit Rejsekort kl 23.20. Jeg ved ikke hvad kontrolløren har lavet fra kl 23.20-23.22, men han har i hvert fald ikke snakket med mig. Som også tidl. beskrevet, gik han direkte videre i bussen og altså væk fra mig, efter jeg sagde: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme.*

Jeg kan derfor besvare deres spørgsmål 2: Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen? Nej, det gjorde kunden ikke.

Movia: Som nævnt i både sagsfremstillingen og tidligere her i vores kommentarer har klager foretaget unødigt ophold jf. § 2.4.3 ved ikke at checke ind straks. Og derfor er hendes C/i ikke at betragte som gyldig rejsehjemmel. Vi går ud fra, at kontrolløren har forsøgt at udstede afgiften mellem kl. 23:20 og 23:22, da det passer med det tidsrum, som kontrolløren har brugt på opgaven.

Klager: *Denne sag har taget en meget uheldig drejning, idet Movia i deres modsvar som sagt inkluderer deciderede løgne ved at opdigte yderligere samtale mellem mig og kontrolløren. Jeg har hverken fortalt om min mors navn, blevet spurgt til noget om et billede, og jeg har ikke modtaget information om den afgift, som jeg åbenbart er blevet givet EFTER jeg er tjekket korrekt ind med Rejsekort og dermed påbegyndt min rejse ved efterfølgende at passere første kortlæser i bussen på min vej ind.*

Movia: På trods af at vi desværre ikke har kunnet spørge den pågældende kontrollør om kontrolspørgsmål og fremvisning, er det irrelevant for sagen, da det er tydeligt bevist, at klager ikke havde nogen gyldig billet at fremvise.

Klager: *Jeg finder det dybt utrygt, at jeg mistænkeliggøres og klandres på den her måde for blot at henvende sig til en Movia-ansat, om det er chaufføren eller en kontrollør. Jeg spørger udelukkende til råds, da jeg lige har rejst på en billet til det halve af prisen hele rejsen fra min bopæl og til Odense, en orange billet - imens returbilletten køber jeg kort inden afgang med toget tilbage og til det dobbelte i pris, også en orange (endda orange 'fri') billet og er derfor i tvivl om jeg på samme måde kan anvende denne til hele min rejse fra Odense til min bopæl, da dette intuitivt ville give mening, hvorfor jeg venligt spørger kontrolløren, så snart jeg får mulighed herfor og altså i døren i bussen ved mit møde med ham.*

Movia: Klager hævder først i sin klage til Ankenævnet, at hun målrettet søgte vejledning hos kontrolløren. Som klager nævner i sin anden indsigelse, spørger hun først indtil Orange-billettens gyldighed, efter kontrolløren vil udstede hende en afgift. Slutteligt understreger vi, at vi ikke kan se behovet for at søge vejledning om noget, der står tydeligt på en billet, og som der har været flere advarselsslamper på under bestillingsforløbet, som kunden anerkender at være indforstået med, før billetten kan købes. Det står desuden tydeligt på billetten, at den kun gælder til Københavns Hovedbanegård. ”

Til dette har klageren anført:

" Først kommer her et overblik over hele forløbet siden hændelsen fandt sted i bussen tilbage i oktober 2024:

Den 25/10 modtager jeg - igen, uden at vide det - en afgift på 1000kr i bussen efter at have haft en meget kort samtale med kontrolløren i midterdøren i bussen, hvor resultatet bliver, at jeg tjekker ind med mit rejsekort på min rejse fra station Kbh H til Grøndal st. og betaler for denne via rejsekort 20,50kr. Kontrolløren går blot videre i bussen efter jeg er tjekket ind og giver mig altså ikke nogen bøde i hånden, ej heller giver han mig mundtlig information om at jeg har fået en bøde i bussen, hvorfor jeg afslutter min rejse på Grøndal st ved at tjekke ud med den forståelse at alt er i orden, og jeg har på ingen måde fået opfattelsen af, at jeg rent faktisk har fået en bøde. Igen, ingen hverken skriftelig eller mundtlig information herom.

Den 29/10 modtager jeg til min store overraskelse en afgift på 1000kr, hvilket jeg er helt uforstående over for, hvorfor jeg med det samme via Movias hjemmeside laver en indsigelse imod bøden. I denne indsigelse skriver jeg kort:

"Har billet i orden via rejsekort indcheck kl 23.20 se billede og udcheck grøndal som vanligt og som man skal. Så hvorfor denne bøde på 1000kr? Jeg har jo netop betalt for min rejse fra Kbh H til grøndal. Jeg betaler ikke dobbelt." og har vedhæftet selv samme udskrift fra min rejsekort historik flere gange tidligere.

Den 30/10 modtager jeg en bekræftelse fra Movia på min indsigelse med flg. besked:

"Hej

Vi har nu overført din henvendelse til vores sagsbehandlingssystem og den har fået tildelt sagsnummer: 120439. Vi gør alt, hvad vi kan for at svare så hurtigt som muligt. I øjeblikket kan der gå op til 6 uger, før du modtager svar.

Din betaling af kontrolafgiften er stadig sat i bero, indtil vi har behandlet og besvaret din henvendelse. Det betyder, at du ikke skal betale din kontrolafgift, og der ikke vil blive pålagt rykkergebyr, før du har fået svar på din henvendelse.

Har du brug for at tilføje noget til din sag, så besvar denne mail uden at ændre i emnefeltet.

Med venlig hilsen Movia"

Til denne mail sender jeg samme dag en lang tilføjelse med beskrivelse af hændelsen, som netop anført og anbefalet ovenfor i Movias mail (se med fed+understreget), hvis man som klager har brug for at tilføje noget til sin sag. I denne tilføjelse beskriver jeg hele forløbet deltageret som allerede beskrevet flere gange i denne sagsbehandling.

Den 18/11 modtager jeg svar fra Movia på min indsigelse inkl. min tilføjelse fra den 30/10 med konklusion om, at Movia fastholder afgiften på de 1000kr.

Den 26/11 indsender jeg til Ankenævnet min klage over afgiften og betaler gebyret.

Selve klagers kommentarer:

Movias er skrevet med kursiv og klagers med almindelig skrift.

Klager: Det første som springer mig i øjnene er den **opdigtede** fortsættelse af min og kontrollørens samtale, hvor det påstås, at jeg har bekræftet xxx(kontrolspørgsmål), og især den påstand om, at jeg ikke har ladet kontrolløren tage et billede af min billet? Disse spørgsmål har aldrig fundet sted og er **direkte løgn**. Kan det virkelig være rigtigt, at jeg betaler for en sagsbehandling, hvor der opdigtes ting for at stille sig selv bedre?

Movia: Først og fremmest konstaterer vi sort på hvidt, at der ingen billet er blevet fremvist under billetkontrollen:

Årsag Ingen billet fremvist

Det er normal procedure, at kontrollører tager billede af kunders fremvisning i kontrolsituationen. Her er der intet billede taget. Vi kan heller ikke se i rejsekorthistorikken, at kontrolløren skulle have scannet Rejsekortet, som klager i indsigelsen gjorde os opmærksom på, at hun havde.

-	57	25-10-2024 23:20	Linje : 2A København H	23:30	Linje : 2A Grøndal St.	-16,40	340,90
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
159	Check ind	25-10-2024 23:20:42		København H			
160	Check ud	25-10-2024 23:30:53		Grøndal St.			

Endelig har klager rejst på en Orange-billet, der ikke er gyldig i bussen. At rejse på en Orange-billet kan sidestilles med at rejse uden billet.

Når vores kontrollører træffer passagerer, der ikke har gyldig rejsehjemmel, skal de bede om de oplysninger, der er nødvendige og tilstrækkelige, for at Movia efterfølgende kan sagsbehandle en afgørelse. Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål fra CPR-registeret, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx (udeladt). Ved at stille kontrolspørgsmål minimerer vi sager med identitetsmisbrug. Vi kan ikke se, hvordan det ændrer på klagers manglende fremvisning af gyldig billet, hvilke spørgsmål der er blevet stillet under billetkontrollen.

Klagers kommentar:

Det ændrer helt klart på afgiftens gyldighed, at der netop ikke er blevet stillet nogle af disse påståede spørgsmål under billetkontrollen. Jeg er ikke blevet informeret om, at jeg modtog en bøde på daværende tidspunkt i bussen og denne - igen - **opdigtede** efterfølgende samtale mellem kontrolløren og mig har aldrig fundet sted, hvorfor jeg netop tænkte at alt var godt efter jeg havde tjekket ind på standen på vej ind i bussen efter at have

spurgt kontrolløren ang min orange fri billet. Jeg gengiver gerne vores samtale helt ned til mindste detalje som tidl. anført:

Jeg spørger til min IC billet og viser QR koden fra denne, dvs min - igen - orange billet, men som nu hedder 'Orange Fri' og har kostet det dobbelte. Jeg spørger derfor - stadig kun ét skridt inde i bussen dvs FØR første check-ind stander er passeret - om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne 'Orange Fri' til resten af min rejse fra Kbh H til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) med netop bus 2A.

Kontrolløren svarer ikke på mit ellers meget konkrete spørgsmål, men beder mig i stedet med det samme om ID. Jeg har begge veje med IC toget vist mit tilknyttede dankort, hvilket jeg derfor i denne tro viser ham, da jeg tænker, at det er det, han efterspørger ift min Orange Fri billet. Han siger, at det skal være mit sygesikring, hvilket jeg undrer mig meget over, da det jo har været nok at vise det netop tilknyttede dankort på begge de andre ture samme dag, men jeg følger selvfølgelig hans anvisning og viser mit sygesikring, som han så scanner. Han siger efter at have scannet mit sygesikring: Nej, du kan ikke bruge din Orange Fri billet. Jeg svarer som et helt naturligt modsvar tilbage: Okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC toget. Jeg tjekker ind med det samme med mit rejsekort på den første mulige stander. Kontrolløren svarer ikke men går blot videre i bussen.

Klager: Derudover finder jeg det ubehageligt og kan på ingen måde se det konstruktive i at mistænkeliggøre mig på den måde, som jeg fremstilles i deres modsvar til min klage.

Jeg har et arbejde, hvor jeg bidrager til samfundet, og jeg har en familie, hvor vi ofte benytter os af offentlig transport og dermed bidrager økonomisk til blandt andre selskaber Movia.

Jeg har den dag, jeg (åbenbart) modtager aktuelle bøder, købt billetter for samlet 449kr ved DOT - hvorfor skulle jeg risikere en bøde og gå alt det her igennem for (sølle) 20kr?

Movia: *Vi forholder os kun til det faktum, at der ikke er blevet fremvist gyldig billet, som er et krav, når man rejser i den offentlige transport. Om der bidrages til samfundet, eller hvor hyppigt der købes billetter gennem Dot, er sagen uvedkommende.*

Klagers kommentar:

Det vedkommer netop sagen, idet det viser et billede af, at jeg ikke har i sinde at snyde og rejse uden gyldig billet, da jeg samme dag har rejst fra Kbh til Odense også via det offentlige transportsystem samt retur fra Odense og til Kbh, hvortil jeg samlet har købt billetter for 449kr - derfor, igen: hvorfor skulle jeg risikere en bøde og gå hele denne lange ankesag igennem for at slippe for at betale 20,50kr i bussen. Jeg har lige brugt næsten 500kr på DOT billetter..

Klager: Jeg fastholder, hvad jeg også tidligere har beskrevet om hændelsen og besvaret til jer og til Movia. Jeg kan læse at Movia lægger meget vægt på, hvorfor jeg vælger at gå ind af midterdøren. Dette gør jeg, da det er en sen fredag aften, klokken er 23.20 og der er mange mennesker ved stoppestedet og helt klart flest, der går mod den forreste dør til bussen. Samtidig hermed får jeg øje på selvsamme kontrollør (han har kontrollør-tøj på og derfor genkendelig) på sin vej ind ad midterdøren, ligesom mig selv, og jeg tænker derfor, at han lige såvel som chaufføren kan vejlede mig vedr min billets gyldighed. Tilmed skal nævnes, at jeg rigtig gerne vil nå at komme med ind i bussen (igen, sen fredag aften) på min vej hjem, derfor vælger jeg at gå ind

i midten samtidig med kontrolløren, hvilket også fremgår af begge vores udtalelser: Vi stiger begge på ved Hovedbanegården.

Jeg henvender mig med det samme omkring min 'Orange Fri' billets gyldighed til min resterende 2A-rejse, da jeg som sagt selvsamme morgen har kunne rejse hele vejen til Odense fra min bopæl på netop en Orange billet. Returbilletten har jeg købt 5 minutter inden jeg stiger på toget i Odense (se billetten for købstidspunkt), da jeg af private årsager måtte tidligere hjem derfra end planlagt, hvorfor jeg henvender mig i fuldstændig god tro i døren i bussen til kontrolløren for opklaring.

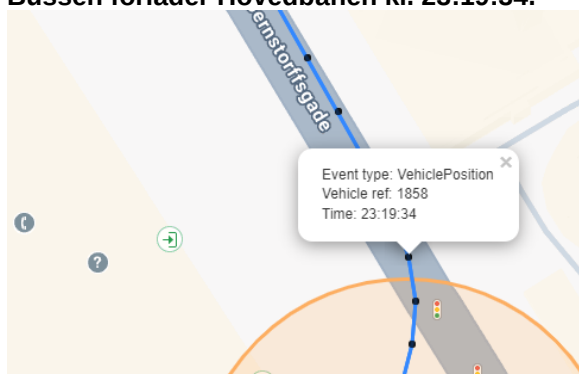
Jeg har som sagt lige brugt næsten 500kr på min samlede rejse samme dag til og fra Odense, hvorfor skulle jeg snyde for de sidste 20kr, det koster i bussen hjem?

Movia: Vi bemærker, at klager i sit første grundlag henvender sig vedrørende, at hun var checket ind på bussen og dermed havde gyldig rejsehjemmel. Der nævnes altså intet om nogen Orange-billet. I klagers anden henvendelse handler klagers indsigelse om, at hun checkede for sent ind, da hun fik at vide på bussen, at hun ikke kunne rejse på sin primært ønskede rejsehjemmel "Orange-billetten". Vi citerer "Da jeg stiger på 2A fra Kbh H via midterdøren stiger en kontrollør samtidig på og i samme øjeblik naturligvis beder om billet, jeg viser QR koden fra min igen Orange billet, men nu hedder den 'Orange Fri' og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne 'Orange Fri' til resten af min rejse til Grøndalsområdet"

Der er intet i klagers to første henvendelser til Movia, der indikerer, at hun målrettet gik på bussen for at spørge kontrolløren til råds om noget, men at hun først fik at vide, da billetkontrollen startede, at hendes Orange-billet var ugyldig, hvorfor hun checkede ind efterfølgende. Vi læser jf. samme citat også, at klager først spurgte om billetens gyldighed, efter eller mens hun var i gang med at få udstedt en afgift.

Dette får vi desuden til at stemme overens med data, hvor det fremgår, at kontrolafgiften først blev igangsat, da bussen havde forladt Hovedbanegården.

Bussen forlader Hovedbanen kl. 23:19:34.



Afgiften er udstedt kl. 23:22:13.

Udstedt dato/tid 25-10-2024 23:22:13

Den tog 2 minutter og 47 sekunder at udstede den.

Tidsforbrug 2m 47s

Hvis man trækker 2 minutter og 47 sekunder fra 23:22:13 får man klokkeslættet: Kl. 23:19:26, som passer rimeligt med det tidspunkt, hvor bussen forlader hovedbanen.

Sidst, men ikke mindst undrer vi os over, hvorfor klager overhovedet skulle finde det relevant at spørge kontrolløren om gyldigheden af sin billet, når det tydeligt står på den.

Klagers kommentar:

I min indsigelse til Movia skriver jeg i første omgang kort, at jeg netop har billet i orden ved at have tjekket ind og ud som man skal. Da jeg den 29/10 modtager afgiften i min e-boks kommer denne som sagt som en stor overraskelse, idet jeg ikke har fået information om at jeg fik en bøde i bussen den 25/10, idet min og kontrollørens samtale slutter med at jeg siger: "Okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget ". Derfor skriver jeg i indsigelsen at jeg har billet i orden og vedhæfter dokumentation (rejsekort historik) og indikerer dermed at denne afgift på 1000kr må være en fejl. Da Movia modtager min indsigelse får jeg et autosvar, hvor jeg som sagt informeres om at kunne tilføje yderligere til min sag ved behov, hvilket jeg benytter mig af, idet det går op for mig at jeg åbenbart er blevet givet en bøde i bussen ugen forinden i 2A. Jeg tilføjer altså en lang og detaljeret beskrivelse af hele situationen i bussen og forklarer om min orange fri billet allerede fra denne kontakt ved tilføjelse til min sag fra den 30/10. Derfor finder jeg det usandt, at Movia skriver ovenfor at jeg intet nævner om min orange billet. Dette står sort på hvidt i min tilføjelse fra den 30/10.

Movia skriver tilmed at jeg "checkede for sent ind" hvilket jeg igen ikke finder korrekt, idet jeg på intet tidspunkt har skrevet noget som helst om en for sen indtjekning.

Jeg finder tilmed denne kommentar usand og som et udtryk for Movias egen fortolkning af hændelsen:

"Vi læser jf. samme citat også, at klager først spurgte om billettens gyldighed, efter eller mens hun var i gang med at få udstedt en afgift."

Jeg beskriver ikke i mit citat, at jeg hverken efter eller imens jeg er ved at få udstedt en afgift, spørger til billettens gyldighed - jeg spørger netop til min orange fri billets gyldighed INDEN min rejse påbegyndes og dermed sagt før første stander er passeret i midterdøren i bussen ved siden af kontrolløren. Derudover er jeg igen fuldstændig uvidende om, at der bliver udstedt en afgift til mig i bussen, som tidligere nævnt flere gange.

Klagers kommentar til flg.:

"Sidst, men ikke mindst undrer vi os over, hvorfor klager overhovedet skulle finde det relevant at spørge kontrolløren om gyldigheden af sin billet, når det tydeligt står på den. "

Jeg forklarer det gerne igen: Jeg kommer fredag aften den 25/10 fra IC toget fra Odense st og skal hjem til Grøndalsområdet. Samme morgen har jeg også kørt med IC-toget på orange billet fra Fuglebakken st til Odense st og altså hele vejen på denne billet. Nu heder min billet orange 'Fri' og har kostet det dobbelte, tilmed er billetten retur fra Odense købt få minutter inden afgang med toget fra Odense st og jeg har ikke nået at nærlæse alt det med småt inden jeg trykker 'Køb', hvorfor jeg spørger kontrolløren til råds ved indstigning i bus 2A, da vi begge stiger på samme sted.

Klager: Jeg fastholder, at første kortlæser til Rejsekort IKKE er passeret, da jeg henvender mig til kontrolløren ved påstigning via midterdøren i bussen kl 23.18. Dette stemmer tilmed overens med mit indcheck kl 23.20 (se min rejsekort historik), idet vores samtale er meget kort og som titl. beskrevet:

"Jeg viser QR koden fra min Orange billet, men nu hedder den Orange Fri og har kostet det dobbelte, jeg spørger derfor om jeg ligesom på turen til Odense kan benytte denne Orange Fri til resten af min rejse til Grøndalsområdet (Fuglebakken st/Grøndal st) dvs turen med 2A fra Kbh H, hvor jeg lige er steget på. Han svarer ikke.

Movia: Udover at der ikke er fremvist noget Rejsekort, hvorfor vi formoder, at det af samme grund ikke er blevet scannet af kontrolløren, mener vi heller ikke, at § 2.4.3 er blevet overholdt. At klagers kort først er blevet checket ind over 1 minut, efter bussen havde passeret Hovedbanen, tolker vi som unødigt ophold, da et Rejsekort skal checkes ind inden rejsens start. Da klager ikke checkede ind straks, finder vi det som unødigt ophold.

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....

Klagers kommentar:

Jeg tjekker ikke ind straks, da jeg som sagt har brug for at spørge kontrolløren til råds inden min rejse påbegyndes, dette gør jeg som sagt ved indstigning via midterdøren i bussen, hvor han også befinder sig, hvilket han selv har oplyst på selve afgiften/gå-sedlen. Som også tidligere beskrevet kan vores samtale meget vel have taget 1 min, da den netop er meget kortfattet og mangelfuld, hvilket stemmer overens med mit ophold i midterdøren FØR første stander er passeret for at få korrekt guidning, hvilket jeg får kort efter jeg henvender til ham og derfor følger relevant ved at tjekke ind med mit rejsekort. Der er derfor ikke tale om 'unødigt ophold' - der er tale om ophold for at afklare min orange fri billets gyldighed ved min henvendelse til kontrolløren.

Klager: Kontrolløren beder derimod om ID. Jeg har begge veje med IC toget vist mit tilknyttede dankort, hvilket jeg viser ham, da jeg tænker at det er det han mener ift min Orange Fri billet, han siger nej, det skal være sygesikring, hvilket undrer mig meget, da det har været nok at vise netop det tilknyttede dankort på begge de andre togture, men jeg følger anvisningen og viser mit sygesikring, som han så scanner fortsat uden at besvare mit spørgsmål omkring billetens gyldighed.

Han siger efter at have scannet mit sygesikringsbevis: Nej du kan ikke bruge din Orange billet.

Jeg siger: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme på kortlæseren, der er tæt på mig, men dermed sagt **længere inde** i bussen.

Movia: Man skal jf. rejsereglerne have gyldig billet fra sin rejses start. Derfor er der sjældent mulighed for at planlægge en plan B eller C, når først man er steget på bussen i forhold til gyldig rejsehjemmel. Med andre ord skal man vide, hvad man vil rejse på inden. Dette skyldes fx, at mobilprodukter skal være modtaget inden påstigning, mens check ind skal foretages straks. Dermed kan man ikke først rejse på en ugyldig billet, hvorefter man vil anskaffe sig billet på anden vis, når man bliver konfronteret med den ugyldige billet. Dette

skal man selv være opmærksom på inden påstigning. Det er derfor ikke muligt at betragte et for sent C/i som gyldigt uagtet af at årsagen skyldes, at man har rejst på en Orange-billet.

Klagers kommentar:

Jeg er netop opmærksom på at rejse med en gyldig billet ved som det allerførste at konfrontere kontrolløren i midterdøren, da vi samtidig stiger på og spørge til min orange fri billets gyldighed. Jeg får dertil et svar – et nej, det kan du ikke - og handler ud fra dette svar ved at tjekke ind med mit rejsekort på station 'Kbh H' som er rejsens start med bussen.

Klager: Alt i alt en meget kort (og sparsom) samtale på meget vel omkring de 2 minutter, hvilket også fremgår af Movias egen dokumentation 'Tidsforbrug': 2,47 min. og hvilket tilmed passer med Rejsekort check ind kl 23.20 - FØR denne meget omtalte første kortlæser er passeret og efter at have fået vejledning med information om ikke at kunne rejse på min orange fri billet det sidste stykke af min rejse og handler derefter ved at checke ind.

Jeg hæfter mig ved at Movias egne spørgsmål fra deres sagsbehandler ikke er besvaret:

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?
- 2. Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen?**
3. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

Men som det eneste beskrives ved flg.:

"xxxx(kontrolspørgsmål) besvaret kd havde DSB orange billet jeg steg på hovedbanegården hun kom også ind der. Hun lod mig ikke tag billede"

Movia: Den pågældende kontrollør har været på barsel og har derfor ikke haft mulighed for at besvare de spørgsmål, vi havde stillet.

At der skulle have været tale om en situation om ønsket vejledning af en kontrollør, bliver af klager først ekspliciteret i hendes henvendelse til Ankenævnet den 27.11.2024, som var en månedstid efter afgiftens udstedelse. Indtil denne dato har Movia betragtet hendes to indsigelser som henholdsvis en sag om påstået rettidig C/i og subsidært som en indrømmelse af at hun først under billetkontrollen spurgte kontrolløren, om hun kunne rejse på sin Orange-billet. Dermed har vi ikke fundet grund til at betragte sagen som en sag om opsøgende vejledning, da en forespørgsel, der først igangsættes under selve udstedelsen ikke må kunne anses som værende et målrettet intentionelt ønske om vejledning.

Klagers kommentar:

Det er ikke korrekt. Som beskrevet ovenfor: Jeg tilføjer til min indsigelse den 30/10 sort på hvidt en lang og detaljeret beskrivelse af hændelsen inklusiv beskrivelse af kontrollørens og min korte samtale, hvilken giver mig indtryk af at jeg blot skal tjekke ind og så er alt godt, da jeg netop ikke kan rejse videre på orange fri billetten. Det er altså ikke først i henvendelsen til Ankenævnet, at jeg beskriver samtalen, det er gjort så tidligt i forløbet som jeg havde mulighed for.

Klager: Jeg har på intet tidspunkt hverken besvaret private spørgsmål ang xxx(kontrolspørgsmål)? Ej heller er jeg blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet?
Jeg finder det dybt uprofessionelt, at der inddrages disse løgne i en sagsbehandling i en ankesag.

Movia: Vi kan ikke se, at denne utilfredshed fra klager har indgået i nogen af de to indsigelser, hvorfor vi ikke har kunnet prioritere at undersøge det. Desuden kan vi ikke se, hvordan det kommer sagen ved.

Movia henviser til, at man altid kan klage over personale på:

<https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-movia/chauffoer-og-personale>

Klagers kommentar:

Det kan jeg meget hurtigt svare på: Jeg har ikke haft mulighed for at stille mig utilfredsstilende ang at jeg skulle have besvaret xxx (kontrolspørgsmål) eller være blevet spurgt om han måtte tage et billede af min orange billet, **da denne opdigtede samtale aldrig har fundet sted**. Jeg bliver derfor først gjort opmærksom på at disse løgne inddrages i min ankesag ved at læse Movias modsvar til min ankesag med eneste dokumentation fra hændelsen:

"xxx(kontrolspørgsmål) besvaret kd havde DSB orange billet jeg steg på hovedbanegården hun kom også ind der. Hun lod mig ikke tag billede"

Derfor, som allerede beskrevet tidligere, bliver jeg målløs og dybt chokeret over at kontrolløren har opdigtet en efterfølgende samtale i bussen mellem os og endda dokumenteret dette. Jeg gentager at jeg har hverken har svaret på xxx(kontrolspørgsmål) og jeg er heller ikke blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min orange fri billet. Jeg er som sagt på intet tidspunkt blevet gjort opmærksom på at der blev udstedt en afgift til mig i bussen den aften. Det er først da jeg modtager denne i min e-boks 4 dage senere, at jeg bliver klar over dette og starter denne sag.

Klager: Jeg gentager som jeg af flere omgange har beskrevet tidligere: Jeg er ikke blevet gjort opmærksom på, at jeg fik en bøde i bussen (!) og jeg har ikke modtaget en fysisk bøde i hånden, hvilket jeg i en sådan situation, hvor der udstedes en bøde, har lovmæssigt krav på, da jeg i så fald skal kunne rejse videre på selvsamme bøde til min slut destination, hvilket jeg heller ikke er blevet spurgt ind til af kontrolløren. Gældende lovgivning ved udstedelse af kontrolafgift:

"2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed: Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

Jeg har med andre ord modtaget denne bøde 'bag min ryg' / i al stilhed uden at kontrolløren har informeret mig om det. Hvorfor jeg først reagerer den dag afgiften modtages elektronisk i min e-boks og dermed kommer som et chok for mig.

At kontrolløren vælger ikke at informere mig om dette, ser jeg tilmed som et udtryk for, at ikke engang kontrolløren selv vil stå ved at give mig bøden, hvilket taler endnu mere for at bøden ikke er berettiget. Jeg er målløs over, at der lyves på den måde om hændelsen.

Jeg gentager derfor: jeg er IKKE blevet spurgt til om kontrolløren måtte tage et billede af min billet.

Jeg henviser igen til min beskrivelse af vores kommunikation, som er meget kort og mangelfuld. Se ovenfor + mine tidl. besvarelser.

Movia: *Vi er ærgerlige over, at kontrolløren ikke nåede at besvare spørgsmålene inden sin barsel. Dog mener vi ikke, at det har noget som helst at gøre med afgiftens berettigelse, da klager beviseligt har rejst uden gyldig billet. Ligeledes indikerer den pågældende gå-seddel, at det kan have været svært for kontrolløren at samarbejde med klager om afgiften, da det er noteret, at klager ikke ville lade kontrolløren tage billede.*

Klagers kommentar:

Det er yderst relevant for afgiftens gyldighed, da loven ikke er blevet overholdt under selve udstedelsen, hvilket gør afgiften ugyldig. Jeg har som kunde jf gældende lovgivning ret til blive gjort opmærksom på afgiftens udstedelse og dette dermed sagt: krav på at modtage kontrolafgiften på fysisk papir for at kunne anvende denne til min slut destination. Men som sagt: jeg har ikke modtaget afgiften i hånden.

Gældende lovgivning ved udstedelse af kontrolafgift:

"2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed: Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

Desuden "gives" bøden kl 23.22 jf Movias dokumentation, mens jeg har med mit rejsekort (se tidligere vedhæftninger) tjekket ind med dette på Kbh H kl 23.20 og altså før afgiften åbenbart er blevet mig givet.

At samarbejdet mellem os og kontrolløren skulle have været svært, er igen usandt. Samarbejdet er som tidligere beskrevet kortvarig og neutralt, se beskrivelse ovenfor.

Og igen, for at gøre det helt klart: Jeg er ikke blevet spurgt om kontrolløren måtte tage et billede af min orange billet. Det er derfor direkte løgn, at dokumentere som det er blevet gjort på den pågældende gå-seddel af kontrolløren.

Klager: Det angives i deres modsvar, at bøden "gives" kl 23.22. Jeg er checket ind med mit Rejsekort kl 23.20. Jeg ved ikke hvad kontrolløren har lavet fra kl 23.20-23.22, men han har i hvert fald ikke snakket med mig. Som også tidl. beskrevet, gik han direkte videre i bussen og altså væk fra mig, efter jeg sagde: 'okay øv, men så må jeg vel bare tjekke ind som jeg ellers gør, når jeg ikke er med IC-toget' - og jeg tjekker ind med det samme.

Jeg kan derfor besvare deres spørgsmål 2: Fik kunden udleveret kontrolafgiften i bussen? Nej, det gjorde kunden ikke.

Movia: *Som nævnt i både sagsfremstillingen og tidligere her i vores kommentarer har klager foretaget unødigt ophold jf. § 2.4.3 ved ikke at checke ind straks. Og derfor er hendes C/i ikke at betragte som gyldig rejsehjemmel. Vi går ud fra, at kontrolløren har forsøgt at udstede afgiften mellem kl. 23:20 og 23:22, da det passer med det tidsrum, som kontrolløren har brugt på opgaven.*

Klagers kommentar:

Jeg har som allerede besvaret ovenfor ikke foretaget unødigt ophold i bus 2A den aften. Jeg har konfronteret kontrolløren, hvor jeg har søgt guidning ift min orange fri billet, fået et svar og handlet korrekt ud fra denne guidning ved at tjekke ind med rejsekort. Rejsen er betalt som den skal.

Klager: Denne sag har taget en meget uheldig drejning, idet Movia i deres modsvar som sagt inkluderer de cederede løgne ved at opdigte yderligere samtale mellem mig og kontrolløren. Jeg har hverken fortalt om min mors navn, blevet spurgt til noget om et billede, og jeg har ikke modtaget information om den afgift, som jeg åbenbart er blevet givet EFTER jeg er tjekket korrekt ind med Rejsekort og dermed påbegyndt min rejse ved efterfølgende at passere første kortlæser i bussen på min vej ind.

Movia: På trods af at vi desværre ikke har kunnet spørge den pågældende kontrollør om kontrolspørgsmål og fremvisning, er det irrelevant for sagen, da det er tydeligt bevist, at klager ikke havde nogen gyldig billet at fremvise.

Klagers kommentar:

Det er bestemt relevant, at der er opdigtet yderligere til hændelsen i bussen fra kontrollørens side og dermed sagt, at der inddrages direkte løgne i aktuelle sagsbehandling. Det er netop yderst relevant idet afgiften er blevet udstedt uden at gældende lovgivning er opfyldt eller overholdt, da jeg som sagt ikke modtager hverken mundtlig eller skriftelig information om afgiftens udstedelse. Jeg er altså ikke klar over at jeg har modtaget en afgift før den modtages flere dage senere i min e-boks, idet jeg tænker alt er fint og rejsen er betalt som den skal via rejsekort på de 20,50kr.

Klager: Jeg finder det dybt utrygt, at jeg mistænkeliggøres og klandres på den her måde for blot at henvende sig til en Movia-ansat, om det er chaufføren eller en kontrollør. Jeg spørger udelukkende til råds, da jeg lige har rejst på en billet til det halve af prisen hele rejsen fra min bopæl og til Odense, en orange billet - imens returbilletten køber jeg kort inden afgang med toget tilbage og til det dobbelte i pris, også en orange (endda orange 'fri') billet og er derfor i tvivl om jeg på samme måde kan anvende denne til hele min rejse fra Odense til min bopæl, da dette intuitivt ville give mening, hvorfor jeg venligt spørger kontrolløren, så snart jeg får mulighed herfor og altså i døren i bussen ved mit møde med ham.

Movia: Klager hævder først i sin klage til Ankenævnet, at hun målrettet søgte vejledning hos kontrolløren. Som klager nævner i sin anden indsigelse, spørger hun først indtil Orange-billettens gyldighed, efter kontrolløren vil udstede hende en afgift. Slutteligt understreger vi, at vi ikke kan se behovet for at søge vejledning om noget, der står tydeligt på en billet, og som der har været flere advarselsslamper på under bestillingsforløbet, som kunden anerkender at være indforstået med, før billetten kan købes. Det står desuden tydeligt på billetten, at den kun gælder til Københavns Hovedbanegård.

Klagers kommentar:

Det er igen usandt, at jeg skulle have spurgt ind til min orange fri billets gyldighed efter at kontrolløren vil udstede mig en afgift. Dette er også besvaret længere oppe. Desuden kan denne forestilling om hændelsen slet ikke lade sig gøre, idet jeg som sagt på ingen måde er klar over at der bliver udstedt en afgift til mig i bussen."

Til dette har Movia anført:

”Movia mener ikke, at der er noget nyt i sagen, der ikke allerede er blevet behandlet og fremlagt i vores sagsfremstilling.

Dog hæfter vi os ved, at klager først spurgte kontrolløren om gyldigheden af sin billet, efter hun havde modtaget sin kontrolafgift.

Det er vigtigt, at kunder ikke får mulighed for at undgå en kontrolafgift ved først at søge vejledning under eller efter en kontrol. Ellers ville det åbne for misbrug, hvor rejsende bevidst kunne rejse uden gyldig rejsehjemmel og forsøge at undgå betaling ved først at spørge kontrolløren bagefter.

På baggrund af at klager først spurgte om billetens gyldighed efter kontrollen, finder vi, at afgiften er korrekt pålagt, og at klager ikke har gjort rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, før hendes rejse startede. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand