

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0345
Klageren:	XX 4700 Næstved
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på børnebillet efter at være fyldt 16 år
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det var chaufføren, der ved en fejl udstedte en børnebillet Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 17. december 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 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, der er 16 år, skulle den 30. juni 2025 rejse med buslinje 603 fra Næstved st. i retning mod Enøby. Inden rejsen med linje 603, havde klageren rejst med linje 601A, hvor han havde købt en kontantbillet hos chaufføren.

Ifølge klageren havde chaufføren i linje 601A udstedt en børnebillet til ham i stedet for en voksenbillet, uden at spørge om hans alder. Klageren lagde i situationen ikke mærke til, at han fik en børnebillet.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal passagerer, der er fyldt 16 år, rejse på voksenbillet.

Foto af den kontantbillet, som klageren købte i linje 601A kl. 14:13:



I linje 603 kom der imidlertid billetkontrol ombord ved stoppestedet, Rådmandshave, kl. 14:40:17. Da klageren fremviste sin børnebillet, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra kontrollørens indtastning under billetkontrollen:

Stop	Rådmandshave
Påstigning	30-06-2025 14:40:17
Udstedt dato/tid	30-06-2025 14:42:06
Stået af	30-06-2025 14:50:01

*Voksen på børnebillet

30-06-2025 14:42:01

Kunden sidder allerede i bussen

Betalingsfristen på kontrolafgiften var den 14. juli 2025. Da Movia ikke modtog klagerens betaling rettidigt, sendte de en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr. til klagerens e-Boks den 22. juli 2025.

Klagerens far anmodede den 24. juli 2025, hvilket var 25 dage efter billetkontrollen, Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at det var chaufførens fejl, at hans søn ikke havde fået en voksenbillet, samt at hans søn ikke forstod særlig meget dansk.

Den 25. juli 2025 henvendte klageren sig selv til Movia. Han skrev:

"D 30/6 skulle jeg rejse hjem fra Parkvej i Næstved til Karrebæksminde. Jeg betalte min billet kontant med 50 kr, da jeg stod på bussen. Jeg skiftede til bus 603 på Næstved st. Der mødte jeg kontrolløren, som opdagede, at jeg havde en forkert billet. Det havde jeg ikke selv bemærket. Jeg er ikke så vant til at køre i bus alene, og jeg havde bare taget imod billetten og byttepengene uden at checke efter. Jeg er ikke så høj af min alder, så buschaufføren kan godt have troet, at jeg var yngre. Han havde ikke spurgt mig om min alder. Mht samtalen med kontrolløren er jeg ikke så god til at tale dansk og argumentere. Jeg synes, kontrolløren skulle have hjulpet mig og sørget for, at jeg fik købt en korrekt billet i stedet for at give mig en bøde. I brevet fra Movia står der: 'Ingen billet fremvist.' Det er forkert. I god tro fremviste jeg den billet, jeg havde købt. Den viste sig desværre at være forkert. Hermed anmoder jeg om, at Movia afstår fra kravet om, at jeg betaler kontrolafgiften"

Movia fastholdt kontrolafgiften den 27. august 2025 med følgende begrundelse:

"Du fik en kontrolafgift, fordi du købte en børnebillet som voksen, hvilket ikke er tilladt. Du har desværre henvendt dig for sent i forhold til, at vi kan spørge buschaufføren. Da du henvendte dig, var det allerede for sent, da chaufføren ikke ville kunne huske episoden."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han igen anførte, at det var chaufførens fejl, at han havde fået udstedt en børnebillet, samt at han ikke havde været klar over, at han rejste på en forkert billet, før der var billetkontrol i bussen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med i alt 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

"Klageren blev den 30. juni 2025 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for som voksen at rejse på børnebillet.

Klageren har gjort gældende, at han købte en kontantbillet hos chaufføren med 50 kr., men ikke lagde mærke til antallet af byttepenge, eller at han fik udleveret en børnebillet til 12 kr. i stedet for en voksenbillet til 24 kr.

Vi bemærker, at det som udgangspunkt var klagerens ansvar ved modtagelsen at kontrollere, at billetten var korrekt udstedet i henhold til det ønskede.

Klagerens henvendelse til Movia om, at det beroede på en fejl fra chaufførens side, at klageren havde modtaget en børnebillet, blev først modtaget 25 dage efter hændelsen, hvilket overskrider den af trafikselskabet fastsatte klagefrist på 14 dage.

Vi finder derfor, at det var rimeligt af Movia at antage, at den pågældende chauffør ikke ville kunne bidrage meningsfuldt til sagens oplysning.

Herefter finder vi at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har omgået rejsereglerne, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden den fastsatte betalingsdato 14. juli 2025, var Movia i henhold til renteloven berettiget til at sende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr."

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

"Som sagsfremstillingen foreligger, finder Forbrugerrepræsentanterne, at klageren ikke skal betale kontrolafgiften, idet vi vurderer, at han havde gjort, hvad han kunne for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel. Klageren er ikke dansktalende og henvendte sig derfor til chaufføren for at købe en korrekt billet. Chaufføren udstedte imidlertid en børnebillet, som klageren hverken kunne læse eller forstå var forkert.

Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at betalingssystemet for den kollektive transport bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere. Det er derfor også rimeligt, og bør være muligt, at man kan søge hjælp hos personalet og have tillid til, at denne hjælp resulterer i gyldig rejsehjemmel. I den konkrete sag lægges der særlig vægt på:

- at klageren opsøgte personalet for at erhverve sig en gyldig billet
- at klageren modtog og brugte den billet, som chaufføren udstedte, i god tro
- at chaufføren, som professionel og bekendt med rejsereglerne, må anses for nærmest til at sikre, at den korrekte billet udstedes

Det er Forbrugerrepræsentanternes vurdering, at ansvaret for fejlen i denne situation i overvejende grad ligger hos chaufføren, som kunne have sikret korrekt billetudstedelse ved f.eks. at spørge til klagerens alder, hvis han var i tvivl. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer til, at

selskaberne udviser større konduite over for personer for hvem de danske rejseregler er relativt nye og som derfor søger hjælp hos personalet. På denne baggrund vurderer Forbrugerrepræsentanterne, at kontrolafgiften burde have været frafaldet i den efterfølgende sagsbehandling.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”16. Klager

Klager over forhold, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til personalet i transportmidlet, rettes til det selskab, som kunden har rejst med. Klager over kontrolafgifter rettes altid til det selskab, der har udstedt afgiften. Klager vedrørende Rejsekort rettes til Rejsekort Kundecenter. Alle klager kan med fordel fremsendes skriftligt, gerne med præcis angivelse af tid og sted for hændelsen. Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.”

Fra renteloven:

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dage mellemrum.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Ved en fejl udstedte en buschauffør i buslinje 601A en børnebillet i stedet for en voksenbillet til mig. Jeg betalte kontant med 50 kr og bemærkede ikke fejlen, før jeg efter skift til buslinje 603

blev gjort opmærksom på det af en kontrollør.

Hvis jeg med vilje havde købt en forkert billet, ville jeg have gjort mit bedste for at undgå at få udstedt en kontrolafgift. Fx kunne jeg have fortalt kontrolløren, at jeg var 15 år. Men nu opgav jeg uden videre min korrekte alder, som er 16 år.

Movia tillægger mig det fulde ansvar for at have købt en forkert billet. Jeg mener, at ansvaret for fejlen bør deles mellem buschaufføren, som solgte mig den forkerte billet, og mig. Han på sin side burde spørge til min alder, hvis han var i tvivl. Jeg burde selv checke, om jeg havde fået en korrekt billet.

Movia anfører, at jeg har klaget for sent til, at chaufføren ville kunne huske sagen. Jeg mener, at chaufføren under ingen omstændigheder ville kunne huske episoden, da han ikke mødte kontrolløren. Denne var ikke med bus linje 601A. Jeg havde skiftet til buslinje 603, da jeg mødte kontrolløren.

Movia beklager sig over, at de ikke kan åbne min dokumentation (foto af min billet). Jeg har forsøgt at sende den to gange. Først vedhæftet mail, derefter som SMS i sagsbehandlerens mobil. Bør Movia ikke kunne åbne almindelige fotos på mail eller SMS?

Jeg anmoder om, at Movia vil afstå fra kravet om, at jeg skal betale kontrolafgiften på 1.100 kr."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25046983, som blev udstedt den 30.06.2025 i buslinje 603. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Klageren, som er fyldt 16 år, rejste på en børnebillet, hvilket er en forkert kundetype, da man som 16-årig skal betale fuld pris i den offentlige transport. Han anfægter sin kontrolafgift med den begrundelse, at chaufføren solgte ham den forkerte billet, og at chaufførens fejl er årsagen til afgiften. Klageren henvendte sig dog først 25 dage efter hændelsen, hvilket gør det umuligt at belyse sagen fyldestgørende.

Som klager har man en forpligtelse til at medvirke til at få sagen oplyst, hvilket vi vurderer ikke er sket. Endvidere rettede klager sig ikke mod kontrolløren på tidspunktet for kontrollen, hvilket kunne have afklaret situationen med det samme i bussen.

Vi henviser til §16 i de landsdækkende rejseregler, der fastslår, at henvendelse skal ske hurtigst muligt efter hændelsen, da forsinkelse kan gøre sagen svær at undersøge og kan medføre tab af krav efter regler om forældelse og passivitet.

16. Klager

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang

tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.

Endelig henviser vi til §2.4, som understreger, at det er kundens ansvar at sikre, at den udleverede billet svarer til det ønskede, herunder at kontrollere, at kundetypen på billetten er korrekt.

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

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejekort 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.

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype. I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper: 'Voksen (fra 16 år)

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

16. Klager

Klager over forhold, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til personalet i transportmidlet, rettes til det selskab, som kunden har rejst med.

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt den 30.06.2025 kl. 14:40:17 ved Rådmandshave i buslinje 603 i retning mod Enøby. Vedkommende foretager umiddelbart en billetkontrol på bussen

efter påstigning. Kontrolløren noterer, at klager allerede befinder sig i bussen. Han udfærdiger et notat om dette.

I notatet skriver kontrolløren også, at klager rejser på en børnebillet, selvom han er voksen.

*Voksen på børnebillet		30-06-2025 14:42:01
Kunden sidder allerede i bussen		

Som 16-årig tilhører man voksenkategorien i billetsystemet og skal derfor rejse på voksenbillet til fuld pris. Det er kundens eget ansvar at anskaffe sig samt at kunne fremvise en gyldig billet under rejsen; heraf sikre sig, at kundetypen stemmer.

Klager får udstedt en afgift kl. 14:42:06.

Stop	Rådmandshave
Påstigning	30-06-2025 14:40:17
Udstedt dato/tid	30-06-2025 14:42:06
Stået af	30-06-2025 14:50:01

Kommentarer og afgørelse

Klager viser under kontrollen en billet, der er købt kl. 14:13 og gyldig til kl. 15:28.

Øverst på billetten står der "1 Barn" med stor skriftstørrelse.

Længere nede på billetten står der, at den er købt kl. 14:13. Klager har derfor været i besiddelse af billetten i 27 minutter, da han møder kontrolløren omkring kl. 14:40. I 27 minutter har han derfor haft mulighed for at læse "1 Barn" på billetten og reagere på det.

Fremvisning:



Modtagelse af klage den 24.07.2025

Efter den 30.06.2025 sker der ikke yderligere handling i forhold til hverken betaling eller indsendelse af indsigelse. Den 22.07.2025 modtager klager en rykker på afgiften, da betalingen endnu ikke er modtaget inden udløbet af den 14-dages betalingsfrist.

2 dage efter rykkerskrivelsen vælger klagers far at kontakte os.

I skrivet skriver han blandt andet følgende:

"...he's 16 years old and by mistake the bus driver give him child ticket, but I think its not my son mistake because he by always take it and he have a ticket but they get fine because why they have a child ticket, but the Bus driver do mistake he give him a child ticket"

Vi undrer os over, at klagers far først henvender sig 25 dage efter, at afgiften blev udstedt, hvis han virkelig mener, der er sket en fejl. Det forekommer også mærkeligt, at han kan være sikker på, at chaufføren har begået en fejl, når han ikke selv var til stede på bussen. Endvidere finder vi det bemærkelsesværdigt, at klager ikke straks gjorde kontrolløren opmærksom på den påståede fejl under kontrollen, hvilket kunne have afklaret situationen med det samme.

Movias fortolkning af § 16 i de landsdækkende rejseregler

Ifølge § 16 i rejsereglerne skal klager over forhold, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til personalet i transportmidlet, rettes til det selskab, man har rejst med, hurtigst muligt efter hændelsen.

Movia fortolker bestemmelsen sådan, at passageren først og fremmest skal forsøge at løse problemet i selve situationen, fx ved at henvende sig til chaufføren eller kontrolløren, hvis der opstår tvivl eller uenighed. Dette anser vi for at være en naturlig og forventelig første handling, hvis man som kunde mener, at der er sket en fejl.

I den konkrete sag bemærker vi, at klager ikke reagerer i selve situationen hverken over for chaufføren eller kontrolløren, men først henvender sig to dage efter modtagelse af en rykker, hvilket vil sige i alt 25 dage efter hændelsen. Vi finder det påfaldende, at man påstår, chaufføren har solgt en forkert billet, men ikke nævner dette over for kontrolløren eller kontakter Movia straks bagefter. Det burde i så fald have været muligt at få forholdet belyst langt tidligere, eksempelvis ved hurtig kontakt til chaufføren eller selskabet.

§ 16 nævner også, at kunden risikerer at fortabe et eventuelt krav ved passivitet eller for sen klage. Dette hensyn har væsentlig vægt i vores vurdering, og vi vurderer, at den lange svartid i sig selv er klart udslagsgivende for sagens udfald.

Afslutningsvis skal det understreges, at kunden har et medansvar for at bidrage til oplysningen af sagen. Når henvendelsen først sker flere uger efter hændelsen, og uden at der tidligere er taget skridt til at afklare situationen, er det ikke muligt for Movia at indhente brugbare oplysninger, og dermed heller ikke muligt at tage stilling til klagen på et oplyst grundlag.

Movias konklusion

Klager fremviste ved kontrollen en billet udstedt til kundetypen barn, selvom han på tidspunktet for rejsen var 16 år og dermed skulle have rejst på voksenbillet til fuld pris. Øverst på billetten fremgår det tydeligt, at der står "1 Barn", og klager havde allerede rejst i 27 minutter, da kontrollen fandt sted.

Ifølge § 2.4 i de landsdækkende rejseregler er det kundens eget ansvar at sikre, at udleveret rejsehjemmel svarer til det ønskede; herunder at kundetypen er korrekt. Dette gælder også ved køb hos chaufføren.

Det bemærkes, at klager ikke forsøgte at få den påståede fejl afklaret i bussen hverken med chaufføren eller med kontrolløren. I stedet skete henvendelsen først 25 dage efter hændelsen og to dage efter modtagelsen af en rykker. I henhold til § 16 i rejsereglerne skal klager ske hurtigst muligt, da det ellers kan være vanskeligt at belyse sagen. På nuværende tidspunkt er det ikke muligt for Movia at indhente relevante oplysninger fra chaufføren, da hændelsen ligger for langt tilbage. Dette ansvar påhviler derfor klager.

Vi har alt i alt ikke grundlag for at vurdere, om der reelt er tale om en chaufførfejl, en kundefejl eller et bevidst ønske om at spare halvdelen af rejsens pris, og vi understreger, at enhver passager bør kontrollere sin billet ved udlevering. Teksten "1 Barn" bør være tydelig og bør være genkendelig for den rejsende.

Movia har ingen forudsætninger for at vurdere, om en manglende gyldig rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forglemmelse eller forsøg på bevidst snyd. En kontrolafgift udstedes udelukkende på baggrund af manglende gyldig billet på kontroltidspunktet. Denne praksis er en forudsætning for den selvbetjeningsmodel, som kollektiv trafik i Hovedstadsområdet bygger på.

På den baggrund fastholder Movia kontrolafgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg fastholder hermed min klage over modtaget kontrolafgift med følgende supplerende bemærkninger.

1) Movia: 'Som klager har man en forpligtelse til at medvirke til at få sagen oplyst, hvilket vi vurderer ikke er sket.'

Kommentar: Først håbede min far og jeg, at Movia havde frafaldet kontrolafgiften, men så fik vi en rykker d. 22/7. Min far sendte d. 24/7 en mail på engelsk, så godt han kunne med billet og kontrolafgift vedhæftet. Vi kontaktede straks [NAVN UDELADT], vores danske ven. Hun hjælper os i det danske offentlige system og med det danske sprog, fx har hun hjulpet mig med at ansøge om fritidsjob i NETTO. 25/7 sendte jeg en klage med hendes hjælp (se 'korrespondancen'). Vi mener helt bestemt, at vi har medvirket til at få sagen oplyst.

2) Movia: 'Endvidere rettede klager sig ikke mod kontrolløren på tidspunktet for kontrollen, hvilket kunne have afklaret situationen med det samme i bussen'.

Kommentar: Som tidligere anført havde jeg ikke selv opdaget, at jeg havde modtaget en forkert billet, så derfor kunne jeg ikke kontakte kontrolløren herom, inden han selv opdagede det. Jeg er ikke god til at tale dansk, så det er svært at forklare mig præcist. Det ville under alle omstændigheder være vanskeligt at afklare hændelsen i situationen, da jeg havde skiftet bus fra 601A til 603, inden jeg mødte kontrolløren. Dvs den buschauffør, der havde solgt mig billetten, kørte jeg ikke længere med.

Hændelsen har været mig en lærestreg. Siden da har jeg været meget opmærksom på at få købt den korrekte billet på vej til og fra mit fritidsarbejde i NETTO i Karrebæksminde (ikke NATO, som min far skrev!).”

Til dette har indklagede anført:

” Movia finder det påfaldende, at klager først reagerer 25 dage efter kontrollen og først efter modtagelse af en rykker. Da der både er udleveret en fysisk kontrolafgift i bussen og sendt meddelelse i e-Boks, er der ikke grundlag for at antage, at kunden i god tro kunne have troet, at sagen var bortfaldet. Vi vurderer derfor, at det påhviler klager selv, at sagen ikke kunne belyses yderligere ved fx, at chaufføren blev hørt, og vi kan ikke påtage os ansvaret for det oplysningsmæssige tab, som følger af den sene henvendelse.

Derudover skal det bemærkes, at det tydeligt fremgår af den fysiske billet, at der er tale om en **børnebillet**, da ordet "**Barn**" er anført med store bogstaver øverst på billetten. Der gik 27 minutter, fra billetten blev udstedt, til kontrolløren steg på. Der har således været rig mulighed for at opdag, at billettypen ikke svarede til det ønskede.

I henhold til Rejsebestemmelsernes **§ 2.4** har kunden en klar forpligtelse til at kontrollere det udstedte:

"Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede."

Det påhviler således kunden selv at opdage og reagere på eventuelle fejl i billettypen, også når billetten er købt hos en chauffør. Det er ikke muligt for Movia at tage ansvar for, at kunden ikke bemærker en tydelig markering på billetten i næsten en halv times rejsetid."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand