

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0510
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 2610 Rødovre
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 500 kr. grundet forkert startzone på SMS-billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans søn kun var 13 år på tidspunktet for rejsen og ved en fejl var kommet til at købe en billet fra en forkert zone 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 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

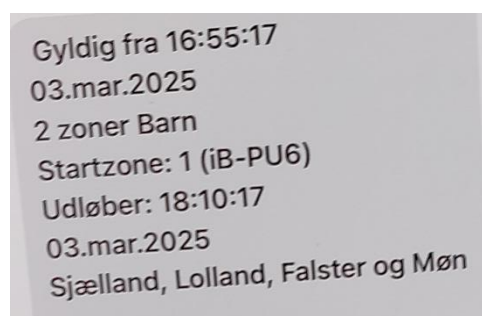
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn rejste den 3. marts 2025 med Movias buslinje 166. Klageren har oplyst, at sønnen steg på ved stoppestedet Guldsmedevej, som ligger i zone 31. Bussen forlod ifølge turhistorikken stoppestedet kl. 16:57:41.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
36	Islevdalvej (444)	● ●	16:46	16:46	16:55:00	16:55:24
37	Islevgård Allé (445)	● ●	16:47	16:47	16:56:01	16:56:14
38	Madumvej (446)	● ●	16:48	16:48	16:56:54	16:56:54
39	Guldsmedevej (447)	● ●	16:49	16:49	16:57:41	16:57:41
40	Via (26632)	● ●	16:50	16:50	16:58:51	16:58:51
41	Slotsherrensvej (448)	● ●	16:50	16:50	16:59:00	16:59:30
42	Islevbrovej (2959)	● ●	16:51	16:51	17:00:56	17:00:56
43	Islevholm (2960)	● ●	16:52	16:52	17:01:27	17:01:42
44	Husum St. (2961)	● ●	16:54	16:54	17:02:41	17:02:59

Klagerens søn havde forud for påstigningen købt en SMS-billet, som var gyldig fra zone 1 fra kl. 16:55:17. Billetten dækkede således ikke rejse fra zone 31.

På den fremviste billet ses det, at den blev købt med startzone 1 og var gyldig fra kl. 16:55:17.



Kontrolløren registrerede sin påstigning ved Slotsherrensvej i zone 2 kl. 16:58:56.

Under billetkontrollen blev sønnen herefter pålagt en kontrolafgift på 500 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte blandt andet, at sønnen på tidspunktet for rejsen var 13 år gammel, at han ved en fejl havde valgt forkert startzone, og at han efter klagerens oplysninger havde spurgt chaufføren, om billetten var korrekt.

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at billetten ikke var gyldig til den faktiske rejse, idet rejsen blev påbegyndt i zone 31, mens billetten var købt fra zone 1. Movia anførte endvidere, at henvendelsen om den påståede vejledning fra chaufføren først blev fremsat cirka en måned efter kontrolafgiften, hvorfor det ikke havde været muligt at undersøge forholdet nærmere.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn steg på bussen i zone 31, og at han ved kontrollen foreviste en SMS-billet med startzone 1. Billetten var derfor ikke gyldig til den rejse, som blev foretaget.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, herunder korrekt startzone og det nødvendige antal zoner.

Ankenævnet finder herefter, at Movia var berettiget til at pålægge klagerens søn en kontrolafgift på 500 kr.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klagerens søn på tidspunktet for rejsen var 13 år gammel, eller at der efter det oplyste var tale om en fejltagelse ved billetkøbet.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klagerens søn ifølge klagerens oplysninger spurgte chaufføren om vejledning ved påstigning. Ankenævnet har lagt vægt på, at dette ikke blev oplyst i forbindelse med kontrollen, men først cirka en måned efter billetkontrollen ved klagerens henvendelse til Movia. Ankenævnet finder derfor ikke tilstrækkeligt grundlag for at lægge til grund, at chaufføren gav en vejledning, som kunne give klagerens søn en berettiget forventning om, at SMS-billetten var gyldig til rejsen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagers søn kan fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

“Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter til børn over 375 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopol-lignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

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

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

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

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Vi ønsker hermed at klage over Movias afgørelse dateret 12.5.2025, hvor vores klage over den kontrolafgift, som vores søn YY (14 år, men var 13 år på tidspunktet for kontrolafgiften) modtog, er blevet afvist. YY modtog en kontrolafgift, fordi han manglede én zone i sin billet. Han havde købt en billet til to zoner, men manglede en tredje zone. Årsagen til fejlen er, at det præcise skel mellem den zone, han rejste fra (Busstoppestedet Madumvej/Slotsherrensvej), og den ekstra zone (Tårnvej/Slotsherrensvej), han skulle have tilkøbt, ligger ved ét busstoppested. Det skaber reel forvirring for en uerfaren passager — især et barn — som ikke er vant til selv at købe billetter og derfor havde svært ved at vurdere den korrekte zone. Han spurgte buschaufføren om han havde købt en korrekt billet, hvortil chaufføren svarede ja.

I deres afgørelse fremgår det, at YY ”ikke kunne fremvise en gyldig billet”. Dette er imidlertid ikke udtryk for manglende betaling eller forsæt, men alene en mindre fejl i forhold til zonevalg. Han havde betalt for rejsen og gjorde et oprigtigt forsøg på at købe den korrekte billet, og buschaufførens bekræftelse af billet, gav ham også den tryghed, at han havde en korrekt billet.

Vi mener derfor, at en kontrolafgift i denne situation er en uforholdsmæssig sanktion. YY er et barn, som burde hjælpes og vejledes, ikke straffes, når han tydeligt har forsøgt at gøre det rigtige. Formålet med billetkontrol må være at forhindre bevidst snyd, ikke at give høje bøder for bagatelagtige fejl begået af mindreårige, der mangler erfaring med zonesystemet, og det offentlige trafik system i det hele taget.

Det skal tilføjes at YY én gang tidligere har modtaget en kontrolafgift i bussen, grundende for sent modtaget SMS-billet. Den kontrolafgift har vi ligeledes klaget over, og fik medhold i klagen, og Movia annullerede kontrolafgiften.

Vi finder det urimeligt, at Movia ikke har taget højde for YYs alder, den reelle tvivl om zonegrænsen og det faktum, at han havde betalt for en del af rejsen. Vi mener derfor fortsat, at kontrolafgiften bør annulleres eller som minimum nedsættes, og at Movias afgørelse bør genovervejes.

Vi anmoder hermed om, at sagen behandles på ny og at kontrolafgiften frafaldes ellers nedsættes.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25021410, som blev udstedt den 03.03.2025 i buslinje 166. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Klagers sag omhandler, at sønnen havde købt sin billet fra startzone 1, selvom han steg på bussen i zone 31.

Når man køber en mobilbillet fra en zone, som er længere væk, vil man oftest kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, man har betalt for. I den konkrete sag havde bussen retning mod zone 2, hvorved han kunne være rejst videre til zone 1 fra fx Husum med en anden bus og kunne have sparet en zone.

Afgiften er klagers søns anden afgift inden for 4 måneder, og hvor den første blev annulleret med en løftet pegefinger, har vi besluttet at fastholde den anden afgift, da vi ingen omstændigheder har fundet, der skulle tale for det modsatte.

Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og det er derfor kunden selv der skal sikre sig at bære gyldig rejsehjemmel. Jf. § 2.4 skal kunden selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette betyder, at kunden i tilfælde af køb af enkeltbilletter selv skal sikre sig, at startzonen samt antallet af zoner stemmer overens med det, man ønsker sig. Kunden skal også selv sikre sig, at billetten er endeligt modtaget inden påstigning.

Movia henviser også til punkt 16 i de fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at henvendelser skal ske hurtigst muligt til Movia efter endt hændelse, hvis man som kunde ønsker at få noget fuldt belyst. Man kan tabe eventuelle krav, hvis henvendelsen ikke sker umiddelbart efter endt hændelse.

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

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

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

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

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

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.

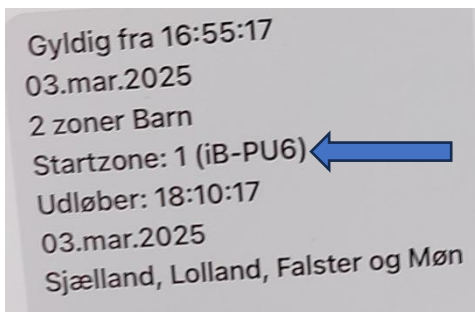
Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt ved Slotsherrensvej i zone 2 kl. 16:58:56 den 03.03.2025. Klager hævder, at sønnen steg på ved Guldsmedevej, der var stoppestedet forinden og lokaliseret i zone 31 på den anden side af zonegrænsen.

Hvor steg du på bussen?: Guldsmedevej (Slotsherrensvej)

Hvor steg du af bussen?: Husum

På den fremviste billet ses det, at den blev købt fra zone 1 og var gyldig fra kl. 16:55:17.



Sønnen fik udstedt en afgift kl. 17:01:47, da hans billet blev købt fra zone 1, selvom han startede rejsen i zone 31.

Stop	Slotsherrensvej
Påstigning	03-03-2025 16:58:56
Udstedt dato/tid	03-03-2025 17:01:47
Stået af	03-03-2025 17:02:38

Kommentarer og afgørelse

Movia modtog klagers indsigelse den 04.04.2025, som var en måned efter afgiftens udstedelse.

Movia henviser til § 16, hvori det står skrevet, at en kunde kan fortabe et eventuelt krav efter de almindelige gældende regler om forældelse og passivitet, hvis ikke man henvender sig straks efter en hændelse med det formål at få noget belyst som fx en chaufførs eller kontrollørs udtalelse.

Vi læser i klagers indsigelse, at han anfægter afgiftens berettigelse, da chaufføren skulle have givet forkert vejledning.

Uddrag fra klagers henvendelse: "Vi mener ikke, at denne bøde er rimelig, da min søn, inden han steg på bussen, spurgte buschaufføren, om hans billet var korrekt, og chaufføren svarede, at den var det."

Vi lægger mærke til to væsentlige elementer i indsigelsen. Dels sår vi tvivl ved, hvordan man ved et almindeligt stoppested kan få verificeret sin billet, inden man fysisk stiger på bussen, og dels mener vi, at turoversigten fortæller en anden historie.

Sønnen satte sin bestilling i gang kl. 16:55:12 og modtog billetten kl. 16:55:17.

CREATED	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
03/03/2025 16:55:17	03/03/2025 16:55:18	Ticket		Gyldig fra 16:55:17 03.mar.2025
03/03/2025 16:55:16	03/03/2025 16:55:15	Confirmation	JA	
03/03/2025 16:55:12	03/03/2025 16:55:13	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar me
03/03/2025 16:55:12	03/03/2025 16:55:12	New order	12 b	

Turoversigten fra bussen viser, at bussen først kørte ved Guldsmedevej omkring kl. 16:57:41.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
36	Islevdalvej (444)	● ●	16:46	16:46	16:55:00	16:55:24
37	Islevgård Allé (445)	● ●	16:47	16:47	16:56:01	16:56:14
38	Madumvej (446)	● ●	16:48	16:48	16:56:54	16:56:54
39	Guldsmedevej (447)	● ●	16:49	16:49	16:57:41	16:57:41
40	Via (26632)	● ●	16:50	16:50	16:58:51	16:58:51
41	Slotsherrensvej (448)	● ●	16:50	16:50	16:59:00	16:59:30
42	Islevbrovej (2959)	● ●	16:51	16:51	17:00:56	17:00:56
43	Islevholm (2960)	● ●	16:52	16:52	17:01:27	17:01:42
44	Husum St. (2961)	● ●	16:54	16:54	17:02:41	17:02:59

Samlede kommentarer

Vi mener, at der samlet skal tages udgangspunkt i 3 vigtige pointer i forbindelse med klagers påstand om, at sønnen fik forkert vejledning:

Punkt 1. Forældelse og passivitet

Movia modtog klagers indsigelse den 04.04.2025, ca. én måned efter kontrolafgiftens udstedelse. Movia henviser til § 16 i de fælles landsdækkende rejseregler, hvor det fremgår, at en kunde kan fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet, hvis der ikke rettes henvendelse straks efter hændelsen med henblik på at få belyst forhold, herunder en chaufførs eller kontrollørs udtalelser.

Som følge af den sene henvendelse har Movia derfor ikke haft mulighed for rettidigt at undersøge eller verificere det påståede hændelsesforløb. Oplysningen om forkert vejledning kan derfor ikke tillægges vægt ved vurderingen af sagens udfald.

Punkt 2. Manglende mulighed for billetverifikation før påstigning

Vi stiller spørgsmålstejn ved, hvordan en billet konkret skulle være blevet verificeret af chaufføren ved et almindeligt stoppested inden påstigning. Chauffører udfører ikke billetkontrol og har ikke mulighed for at verificere billetgyldighed ved blot at se på en kundes telefon ude ved stoppestedet. Det bestrides derfor, at

der kan være sket en egentlig kontrol eller godkendelse af billetten i den beskrevne situation.

Punkt 3. Objektive tidsdata

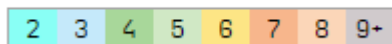
Af Movias systemdata fremgår det, at klagers søn igangsatte billetkøbet kl. 16:55:12 og modtog billetten kl. 16:55:17. Turoversigten for bussen viser, at bussen først afgik fra stoppestedet ved Guldsmedevej omkring kl. 16:57:41. På baggrund af disse objektive tidsoplysninger kan Movia afvise, at chaufføren har kunnet verificere billetten ved Guldsmedevej, idet billetkøbet tidsmæssigt ikke understøtter klagers forklaring om den beskrevne hændelse.

Der er fra Husum i zone 2, som klager angav som slutdestination, muligheder for at komme til zone 1 med fx buslinje 5C, hvor man kunne have sparet en zone i tilfælde af manglende billetkontrol.

Her er der taget udgangspunkt i klagers købte billet fra zone 1, hvor det ses, at der er tre zoner til 31, og at man ved manglende kontrol kunne have rejst videre ind i zone 1 og fået tre zoner på en to-zoners billet.



Antal zoner



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

Det er et vilkår på SMS-tjenesten 1415, at kunden manuelt skal indtaste sin startzone. Hvis man vil have en computer til at foreslå en rute og billet til én, kan vi anbefale Rejsebillet appen. Vi henviser dog stadig til, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede Jf. § 2.4. På SMS-tjeneste 1415 har man netop mulighed for først at gennemse sin bestilling, inden man trykker ”Ja”.

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.

Movia mener, at der i sagen skal lægges vægt på, at det er klagers søns anden afgift inden for en periode på 4 måneder, hvorfor vi mener, at han skulle have været endnu mere opmærksom på at bære gyldig billet.

Movias konklusion

Movia har valgt at fastholde kontrolafgiften, da Movia ikke mener, at der er særlige omstændigheder involveret i den konkrete sag, og da klager kort tid forinden havde fået en anden afgift, der blev frafaldet per kulance.

Startzonen var ikke gyldig for den faktiske rejse, da han rejste fra zone 31 med en billet gyldig fra zone 1. Det bemærkes, at der fra Husum (zone 2), som klager har angivet som slutdestination, findes flere alternative rejsemuligheder til zone 1, eksempelvis buslinje 5C, hvorved der i tilfælde af manglende billetkontrol kunne være sparet en zone.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, selvom man mangler zoner. På den måde ville man kunne betale færre penge for sine rejser, der ville gå ud over billetindtægterne. Zonesystemet er indført for at skelne mellem rejsers længder. Jo længere man rejser, des dyrere bliver det. Derfor skal man købe sin billet fra den zone, man stiger på bussen.

Movia finder samlet, at klagers påstand om forkert vejledning fra chaufføren ikke kan tillægges betydning. For det første blev indsigelsen fremsat ca. én måned efter kontrolafgiftens udstedelse. I henhold til § 16 i de fælles landsdækkende rejseregler indebærer dette, at Movia ikke har haft mulighed for rettidigt at undersøge eller verificere det påståede hændelsesforløb, hvorfor anbringendet ikke kan tillægges vægt.

For det andet bestrides det, at chaufføren har haft mulighed for at verificere billetgyldighed ved et almindeligt stoppested inden påstigning. Chauffører udfører ikke billetkontrol og kan ikke foretage en egentlig godkendelse af en kundes billet ved blot at se på en telefon, mens kunden står på fortovet.

For det tredje viser de objektive tidsdata, at billetkøbet blev igangsat kl. 16:55:12 og modtaget kl. 16:55:17, mens bussen først afgik fra stoppestedet ved Guldsmedevej omkring kl. 16:57:41. Disse tidsoplysninger understøtter ikke klagers forklaring om, at chaufføren har kunnet verificere billetten i den beskrevne situation. Det er et vilkår ved SMS-tjenesten 1415, at kunden manuelt indtaster startzone og efterfølgende aktivt godkender bestillingen ved at svare "JA". Kunden har dermed mulighed for at gennemse sin bestilling, inden købet gennemføres. Movia henviser i den forbindelse til § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter det altid er kundens ansvar at sikre sig, at den modtagne rejsehjemmel svarer til den ønskede.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand