

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	23-0216
<b>Klageren:</b>	XX 4000 Rosilde
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der ikke er taget højde for, at hun i mange år har haft pendlerkort og fik stjålet sin pung med Rejsekort dagen inden busturen, samt at hun kun skulle to stop og går med krykker  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren har hun i mange år benyttet pendlerkort, men da hun fik en knæskade, kunne det bedst betale sig at benytte Rejsekort, som hun opbevarede i sin pung. Den 25. april 2023 blev hendes pung stjålet. Den følgende dag, den 26. april 2023, købte hun ind i Føtex i Roskilde og skulle med bussen de to stop hjem, da hun havde en tung rygsæk. Der var ikke chauffør på bussen, da hun steg om bord, og hun kunne dårligt bevæge sig i bussen, når den var i fart, da hun bruger krykke. Da der kom en kontrollør hen til hende, forklarede hun, at hendes pung var blevet stjålet, og at hun er handicappet med en knæskade, men hun blev alligevel pålagt en kontrolafgift.

Kontrolafgiften:

Zone	008
Linje	203
Køretøjs nummer	7422
Stop nummer	6554
Stop	Roskilde St.
Tur ID	0
Påstigning	26-04-2023 15:56:19
Udstedt dato/tid	26-04-2023 15:57:11
Stået af	26-04-2023 15:59:53

Den 27. april 2023 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende:

”Jeg oplyste til kontrollør at min pung netop var stjålet og at jeg endnu ikke havde anmeldt det. Jeg anmeldte d. Til politi igår sidst på dagen. Jeg har været ude for uheld og går m. Krykke og kan derfor ikke gå lange afstande. Jeg har meldt rejsekortet bortkommet og kan derfor ikke oplyse kortnummer.”

Movia Fastholdt kontrolafgiften, da klageren selv var ansvarlig for at skaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Derpå skrev klageren på ny:

”Jeg har normalt et pendlerkort, d. 13.08.22 Fornyede jeg kortet. Det blev kun brugt den ene dag, da jeg kom i et uheld hvor mit knæ Blev skadet. Jeg var derfor ude af stand til at Anvende off. Transport indtil midt dec. 2022 Jeg fyldte mit rejsekort istedet. Dagen for udstedelse af trafikafgiften var jeg Igen begyndt at kunne gå til byen, da jeg havde indkøbt en del varer, valgte jeg at tage bus 204 fra busst. Roskilde. Der var ikke chauffør v rattet da jeg stiger ind. Min pung med alle kort var blevet stjålet dagen før, heri Var mit rejsekort. Der kommer kontrollør og jeg kan ikke fremvise billet eller kort. Jeg skulle køre 2 stop og var stadig dårlig gående med krykke. Der blev ikke nævnt i højtaler at det var muligt at købe billet i bus. Det hæftede jeg mig ved da jeg igår benyttede bus, at denne mulighed var mulig Jeg må klage over at der ikke tages hensyn Til min omstændigheder! Min pung m. Rejsekort var stjålet, jeg var handicappet og Havde svært ved at gå. Det er muligt At tjekke mine rejsevaner. Køb af pendlerkort og indsættelse af penge på rejsekort. Tag hensyn til de omstændigheder jeg h’et har beskrevet.”

Den 15. juni 2023 fastholdt Movia endnu engang kontrolafgiften, og begrundede det således:

”Som tidligere skrevet er Movias billetsystem baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til din rejse.

Når dit rejsekort er blevet stjålet, skal du købe billet på anden vis f.eks. i DOT Billetter app, DSB app eller på SMS 1415. På de fleste stationer findes der også billetautomater. Du kan læse informationen ved stoppestedet for at få hjælp til køb af andre billettyper.

Du kan derudover altid købe en kontantbillet ved chaufføren eller spørge chaufføren til råds for at få hjælp til dit køb. Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget dig fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen.

Vi fastholder vores afgørelse jf. det tidligere fremsendte fra 01-06-2023.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun gjorde gældende, at der ikke havde været nogen chauffør på bussen ved hendes påstigning.

Hertil har Movia svaret, at denne oplysning er fremkommet så sent, at de ikke kan undersøge det nærmere.

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Det er passagerens eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Klagerens pung med Rejsekortet blev stjålet den 25. april og hun rejste den 26. april 2023 velvidende, at hun ikke ville kunne benytte sit Rejsekort og derfor skulle købe billet på anden vis for at rejse med bussen.

Uanset om chaufføren ikke befandt sig i bussen ved klagerens påstigning, burde klageren have henvendt sig til chaufføren for at købe en billet, når chaufføren steg om bord for at køre bussen, hvis hun ikke havde mulighed for at købe billet inden påstigningen.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder trods klagerens uheldige situation, at det ikke er sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

#### **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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Det drejer sig om opkrævning af bøde for mgl. Billet. Jeg har længe været bruger af pendlerkort. 13.08.22 havde jeg netop købt nyt kort. Samme dag er jeg ude i et uheld der givet mig en voldsom knæskade. Jeg kan ikke anvende off. Transport i lang tid herefter. Jeg køber et rejsekort som er i min pung. Dagene forud for bøden bliver min pung stjålet og dermed mit rejsekort. Jeg bliver hjulpet til Indkøb i Føtex Roskilde v. Busstationer jeg har en tung rygsæk og må derfor tage bussen 2 stop fra busstation til Stop v [udeladt] hvor jeg bor. Der er ikke chauffør v. Rattet da jeg stiger på. Jeg kan dårlig bevæge mig i bussen når den er i fart, Jeg bruger krykke. Kontrolløren kommer jeg forklarer at min pung et stjålet og at jeg er handicappet m en knæskade. Det bliver ikke sagt i højtaler at det nu er muligt at købe billet v chauffør. Ligesom det heller oplyses om at det kan gøres v. SMS. Der forefindes ikke billetautomater v. Busstationer v. Føtex i Roskilde. Jeg finder det meget rigtigt og uden hensyn til min situation m. Handicap og stjålen pung, at krav om en bøde på 1000,00 skal erlægges for en tur på 2 stop. Det tages heller ikke hensyn til min praksis m. Pendlerkort og rejsekort.”

### **Indklagede anfører følgende:**

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

Klagers sag omhandler, at hun ikke kunne fremvise gyldig billet under billetkontrollen, da hun havde fået stjålet sin pung med rejsekort i samt været ude for en ulykke, der har gjort, at hun går med krykker.

Movia henviser til, at rejsesystemet jf. § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler er baseret på selvbetjening og brug af rejsehjemmel er på eget ansvar. Jf. § 2.6 skal man forvente at modtage en kontrolafgift, hvis man i en kontrolsituation ikke kan fremvise en gyldig billet. Hvis kortindehaveren af et rejsekort ikke har kortet med på sin rejse, anses det ikke muligt overhovedet at kunne checke ind, og kunden skal derfor finde en anden måde at anskaffe sig billet på. Billetter kan blandt andet købes kontant ved påstigning eller på SMS-tjeneste 1415 samt på DSB- og Dot appen.

Hvor mobilprodukter jf. § 2.4.2 skal være modtaget før påstigning, kan kontantbilletter købes på bussen. Det er dog jf. § 2.3 et krav, at de købes kontant ved påstigning. Movia forventer derfor, at kunden i det øjeblik, hvor chaufføren forbipasses i bussen, kan fremvise gyldig billet hos kontrolløren. Jf. § 2.4 skal kunde desuden selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

I sagen har vi taget udgangspunkt i det officielle klagegrundlag, som klager sendte til os den 27.04.2023, som var dagen efter udstedelsen af afgiften. Klager henvender sig igen, inden hun modtager svar fra os, den 01.06.2023. De på det tidspunkt nye oplysninger har Movia ikke haft mulighed for at tage stilling til, da erindringer fra hændelser går tabt over længere tid. Vi henviser her til § 16 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende klager generelt.

## 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.

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder: • Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning.

### 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. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

### Kontrolafgiften











Kontrolløren stiger på ved Roskilde St. Da Klager i den efterfølgende billetkontrol bliver bedt om at fremvise gyldig billet, kan hun ikke fremvise nogen. Derfor modtager hun en afgift, der er færdigt udstedt kl. 15:57:11. Årsagen bliver navngivet "Ingen billet fremvist".

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

Ifølge kundens egen indsigelse oplyser hun under billetkontrollen til kontrolløren, at hendes pung var stjålet, og at hun samtidig har været udsat for et uheld, der gør, at hun er gangbesværet. Dette angives som årsag til den manglende fremvisning af gyldig billet.

### Kommentarer og afgørelse

Vi kan se på turoversigten, at bussen holder på Roskilde station, der for den pågældende bus er en endestation, mellem kl. 15:52:00 og 15:59:41.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Roskilde St. (6554)	 	15:57	15:57	15:52:00	15:59:41
2	Duebrødrevej (48586)	 	16:00	16:00	16:04:44	16:04:51
3	Sankt Ibs Vej (7800)	 	16:02	16:02	16:06:14	16:06:14
4	Vikingskibsmuseet (7801)	 	16:03	16:03	16:07:23	16:07:37
5	Strandengen (9112)	 	16:03	16:03	16:08:31	16:08:31

På det konkrete busstoppested er der angivet en vejledning til, hvordan man køber billet. Forneden ses en direkte kopi af det stoppested, hvor [Klageren] steg på bussen.

## Trafikinfo

# Roskilde St.

## Zone 08, stoppested nr. 6554

### Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6554" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på [dloffentlgetransport.dk/stoppested](http://dloffentlgetransport.dk/stoppested) eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

### Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

### Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) kan du læse mere.

**DOT Kundeservice 70 15 70 00**

### When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 6554" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on [dloffentlgetransport.dk/stoppested](http://dloffentlgetransport.dk/stoppested). If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

### Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. '1 2 v' for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk). Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

### Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) under 'Rejsegaranti'.

**DOT customer service +45 70 15 70 00**

Du betaler almindelig data-takst ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

11.12.22



I det officielle klagegrundlag, klager sendte os, mener Movia ikke, trods de ekstremt uheldige omstændigheder, at kunne drages til ansvar for klagers manglende billet. Vi finder, at der på stoppestedet har fremgået en tilpas forståelig vejledning til, hvordan man anskaffer sig billet.

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 derfor betinget af, om man kan fremvise gyldigt billet i kontrolsituationen.

### Uddrag fra kundens indsigelser

Den 27.04.2023

*"Jeg oplyste til kontrollør at min pung netop var stjålet og at jeg endnu ikke havde anmeldt det. Jeg anmeldte d. Til politi igår sidst på dagen. Jeg har været ude for uheld og går m. Krykke og kan derfor ikke gå lange afstande. Jeg har meldt rejsekortet bortkommet og kan derfor ikke oplyse kortnummer."*

Den 01.06.2023

*"Jeg stiger på bussen , der er skift af chauffør og der er ikke chauffør tilstede da jeg træder ind i bussen. Jeg har været ude for et uheld og går med krykke. Jeg kan ikke gå langt og har i en lang periode fra 13.08. 22 hvor jeg fornyede mit 3 Mdr. pendlerkort hos DSB brugte det den ene dag. Herefter var jeg ude af stand til at bruge off. Transport i meget lang tid. Jeg tankede mit rejsekort op husker ikke datoen. Rejsekortet var i min pung. Jeg opdager tirsdag eftermiddag at min pung er stjålet . Det er meldt til politi. Der er kontrollør i bussen og jeg forklarer at mit rejsekort er i min stjalne pung."*

Kundens anden indsigelse, der sendes over en måned efter den første, bygger på nye oplysninger, som Movia ikke har haft en chance for at undersøge grundet den store forsinkelse. Fx kan vi ikke opklare, om der var en chauffør til stede i bussen, lige da [Klageren] steg på bussen. Vi henviser til § 16 i rejsereglerne omhandlende, at kunden skal henvende sig inden for 14 dage for at kunne få belyst mest muligt.

Da rejsesystemet er baseret på eget ansvar, skal en kunde altid vurdere selv, om vedkommende er i stand til at efterleve de krav, der er. Movia henviser stærkt gangbesværede eller meget handicappede kunder til Flextrafik eller Flextur i stedet for den almindelige offentlige transport.

I begge klagers indsigelser tyder det på, at hun har været helt bevidst om, at hun ikke kunne bruge sit rejsekort på turen.

Dette fremgår blandt af citatet

*"Rejsekortet var i min pung. Jeg opdager tirsdag eftermiddag at min pung er stjålet..."*

Da hændelsen finder sted onsdag eftermiddag, mener vi derfor, at klager må have været helt bevidst om, at hun skulle finde en anden måde at anskaffe sig billet på forud for rejsen onsdag eftermiddag. Når et rejsekort ikke kan anvendes, forventes det, at kunden finder en anden måde at købe billet på. Dette mener vi, har fremgået tydeligt på informationen på stoppestedet.

### **Movias konklusion**

Movia finder ikke, at vi kan tage ansvaret for klagers manglende gyldige billet. Vi mener, at klager kunne og skulle have fundet en anden måde at få billet på, og at det har fremgået tydeligt, hvordan hun kunne købe billet på anden vis.

Vi finder, at klager inden påstigning har haft mulighed for at erhverve sig en mobilbillet eller søge rådgivning på fx informationstavlen eller DOT Kundecenter. Derudover finder vi også, at der har været særdeles gode muligheder for at købe billet i enten en automat eller i en 7/11-butik, da påstigningsstedet var Roskilde st. med mange muligheder for at erhverve sig billet.

På trods af de meget ærgerlige omstændigheder, som klager nævner, mener vi alt i alt ikke, at Movia har et ansvar for den manglende billet. Det er både på baggrund af data og i særdeleshed klagers egen indsigelse vores klare opfattelse, at det er selvforskyldt, at klager ikke kunne fremvise nogen gyldig billet den pågældende dag.

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 man ikke behøves at købe billet, hvis ens rejsekort er stjålet, glemt eller blevet væk på anden vis, og hvis det accepteres, at gangbesværede passagerer kan stige på bussen uden at købe billet. Movia henviser til Flextrafik/Flextur for kunder, der er stærkt plaget af et fysisk eller psykisk handicap, der har direkte indflydelse på ikke at kunne efterleve rejsereglerne. Vi forventer derfor, at man selv har vurderet, om man kan tage ansvaret for billet, hvis man vælger at rejse i den offentlige trafik.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften, eller at Movia kan tage ansvar for de nævnte omstændigheder.

Dette skyldes hovedsageligt:

1. At mulighederne for at billetkøb på Roskilde station har været særdeles gode.
2. At det har fremgået tydeligt på busstoppestedet, hvordan man kan købe billet.
3. At kunden havde fundet plads i bussen, før en billet var forsøgt at blive købt.
4. At Movia ikke kan tage ansvaret for klagers stjalne pung og rejsekort.
5. At vi ikke mener, at klagers gangbesvær kan have forhindret hende i billetkøb, da hun selv kunne gå ind i bussen, og da billetkøb kan foretages i siddende eller stående position.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand