

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0077

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen samt kontrollørens adfærd

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 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:

Klageren skulle med sine to børn rejse med buslinje 9A den 23. januar 2024 fra stoppestedet Spontinisvej, hvorfra bussen ankom kl. 12:29:23 og afgik kl. 12:29:34 ifølge GPS'en.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Kgs. Enghave, Valbyparken (1541)	● ●	12:27	12:27	12:27:03	12:27:23
2	Rubinsteinsvej (1595)	● ●	12:28	12:28	12:28:19	12:28:25
3	Händelsvej (7082)	● ●	12:28	12:28	12:28:44	12:28:44
4	Via (52841)	● ●	12:29	12:29	12:29:11	12:29:11
5	Spontinisvej (10245)	● ●	12:29	12:29	12:29:23	12:29:34
6	Ellebjergvej (1189)	● ●	12:30	12:30	12:30:17	12:30:17
7	Mozarts Plads (52817)	● ●	12:31	12:31	12:31:00	12:31:08

Ifølge klageren kom bussen for tidligt, og hun nåede derfor ikke at gøre sit mobilbilletkøb helt færdigt i DSB-appen, inden hun med sine børn i hænderne steg ombord på bussen. Men hun havde foretaget det sidste trin i bestillingen, som var at swipe godkendelse af købet i MobilePay-appen, hvorefter det tog nogle sekunder, inden billetten loadede i DSB-appen og kom frem på hendes telefon. Da der trådte en kontrollør hen til hende, vist hun ham billetten, og stillede ham nogle spørgsmål om rejseruten. Kontrolløren svarede, men bad samtidigt om hendes fødselsdato, hvilket hun ikke ville give, og spurgte undrende ind til, men han forklarede, at hun skulle have købt billetten inden påstigning, selv om hun lige havde vist ham billetten. Herefter blev han truende i sit tonefald og blev ved med at spørge om hendes fødselsdato, hvilket hun ikke ville oplyse. Derefter tog han sin telefon for at ringe til politiet, hvilket fik hendes børn på 6 og 8 år til at græde og råbe, at det måtte han ikke gøre. Han var stadig mere kommanderende over for klageren, der nu foreslog, at de steg af sammen ved Sydhavnen, hvor hun kunne give ham sin fødselsdato, og han kunne give hende sit navn til brug for hendes klage over ham og kontrolafgiften. Undervejs spurte hun ham om, hvornår de skulle af, da hun ikke kendte ruten, men han nægtede at svare, og bad hende selv slå op i Rejseplanen. Selv om han fik hendes fødselsdato, stillede han kontrolspørgsmål, som hun besvarede, men som hun ikke mener, at Movia er berettiget til at have om hendes familie. Kontrolløren ville ikke oplyse sit navn, men henviste til, at hans initialer stod på kontrolafgiften, som hun havde fået udleveret.

Ifølge kontrolløren så han klageren stige om bord, og han gav hende et øjeblik, inden han gik hen for at billettere hende. Her sagde klageren, at hun skulle købe en billet, hvilket hun gik i gang med at bestille i DSB-appen. Derefter forklarede han rejsereglerne for hende, men hun blev udadreagerende og ville ikke samarbejde. Han forklarede hende, at han kunne tilkalde politiet, hvis det blev nødvendigt. De steg af bussen sammen, hvor kontrolafgiften blev udstedt til klageren, der ikke ville lade ham tage et foto af sin billet, men var mere optaget af at få kontrollørens navn.

**Faktuelt:** Ud fra de tekniske logs fra billetkøbet fremgår det, at klageren påbegyndte bestillingen af billetten kl. 12:29:41, hvorefter betaling for billetten gik igennem kl. 12:29:54, som er samme tidspunkt, som billetten leveres i appen:

 **Billet (Standard)**  
Ubegrænset rejse

---

 **Fra zone 1002, til 2 ringzoner**  
Zoner: 1001-1003, 1030-1033

---

 **1 Voksen**

---

 **23/1/2024 12:29:00 - 23/1/2024 13:44:00** 

---

 23/1/2024 **12:29:41**

**Bestillingstidspunkt**

From	
Sjælør	(2)
To	
2 zones	
Zone ticket	1 Adult
Price	24 kr.
Ticket no.	55RST5FS
Time of sale	23. Jan 2024 12:29:54

**Købs- og leveringstidspunkt**

Kontrolafgiften tog 6 minutter og 13 sekunder at udstede, og blev påbegyndt kl. 12:30:00. Kontrolløren skrev efterfølgende en notits på afgiften:

23-01-2024 12:42:13

Kunden står på ved spontinisvej. Jeg er i bussen da kunden står på. Jeg giver kunden et øjeblik til at komme ind i bussen før jeg billettere hende. Her siger kunden at hun skal til at købe en billet og går igang med at bestille den inde på DSB appen. Efter at have gjort kunden opmærksom på rejsereglerne bliver kunden lettere udadreagerende og nægter at samarbejde. Jeg forklarer kunden at jeg kan tilkalde politiet hvis dette bliver nødvendigt. Kunden og jeg står senere hen af bussen ved sydhavnen st og jeg udsteder hende en afgift uden for bussen. Kunden er mere optaget af at få mit navn og personlige oplysninger end at lade mig tage et billede af hendes billet, som dokumentation for sagen.

Zone	002
Linje	9A
Bus nummer (Gåseddel)	7529
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1541
Stop	Kgs. Enghave, Valbyparken
Påstigning	23-01-2024 12:27:02
Udstedt dato/tid	23-01-2024 12:36:13
Stået af	23-01-2024 12:46:23
Passager tal	6
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Giver navn og fødselsdato forældres maud Kunden vil ikke lade mih tagw billede af sin billet
Id forevist	Uden ID
Tidsforbrug	6m 13s

Den følgende dag anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og klagede desuden over kontrollørens adfærd, idet hun beskrev kontrolsituationen således:

”Kære Movia, Jeg bliver nødt til at skrive til jer om en mildest talt meget ubehagelig oplevelse, jeg havde i går med en af jeres medarbejdere. Jeg stod på Ellebjergvej (Spontinisvej) kl. ca. 12.27 efter et møde i Familieretshuset og ventede på bussen sammen med mine to børn på 6 og 8 år. Vi skulle til Sydhavn St. for at tage E-linjen til Dybbølsbro St. Jeg stod på busstoppestedet til bus 9a og var i færd med at færdiggøre billetkøbet på DSB-appen, da bussen pludselig kom før tid (den skulle ifølge rejseplanen været kommet kl. 12.29). Lige idet jeg steg ombord på bussen gennem midterdørene mens jeg holdt mine børn i hænderne, var jeg i færd med sidste trin i DSB-app'en - swipe på MobilePay til en to-zoners billet. Da bussen stadigvæk stod stille, rejste en ung kontrollør sig op fra bagerst i bussen og kom os i møde. Jeg viste ham billetten og spurgte ham om noget praktisk i forbindelse med vores rejse (jeg havde købt billet til Dybbølsbro, men efter et kort pitstop i Ikea, skulle vi egentlig hjem på samme billet til Frederiksberg St.). Han svarede på mit spørgsmål, hvorefter han spurgte hvad min fødselsdato var. Jeg spurgte undrende ind til hvad han mente, da jeg jo havde købt billetten og vist ham den. Han begyndte at sige, at jeg skulle have købt billetten inden jeg

steg ombord. Jeg forklarede ham ovenstående, og så begyndte han ellers at blive truende i sit stemmeleje. "Jeg skal have din fødselsdato" sagde han. Jeg var ret chokeret og imens mit fokus var på at få børnene sat ned bagerst i bussen, og faktisk ikke havde i sinde at give ham min fødselsdato, da jeg mente hans argumentation var helt og aldeles henne i vejret, sagde han til mig at han ville ringe til politiet, hvilket han tilsyneladende begyndte at gøre over sin telefon. Mine børn begyndte at græde og råbe, at han ikke måtte ringe til politiet. Han var helt og aldeles påvirket af situationen og han blev faktisk mere og mere nervøs og kommanderende overfor mig. For at mine børn ikke skulle blive mere ked af det end hvad de i forvejen var, sagde jeg til ham, at han ikke skulle ringe til politiet og at han godt kunne udskrive bøden, men at jeg uden tvivl ville klage over den, og ikke mindst ham. Jeg sagde til ham, at jeg gerne ville have hans navn i den forbindelse. Til det svarede han, at jeg nok skulle få det. Jeg foreslog, at vi alle stod af sammen ved Sydhavn St. så vi ikke mistede vores forbindelse, og at han dér kunne få de oplysninger af mig han skulle bruge til at udstede bøden. Den gik han med på. Jeg holdt øje med vores stoppested, og da jeg aldrig havde kørt den rute og ikke kendte kvarteret spurgte jeg ham "om det var nu vi skulle stå af". Til det svarede han "jeg er ikke din personlige rejseplan. Slå det op på din telefon", samtidig med, at han ustandseligt blev ved med at stresser mig og spørge efter min fødselsdato alt imens børnene stadigvæk var kede af det og jeg forsøgte at trøste dem og berolige dem med at politiet ikke kom. Jeg gentog flere gange, om ikke han kunne vente til vi var stået af og få det ordnet når vi var på fortovet, men det var som om han slet ikke lyttede. "Jeg skal bede om din fødselsdato" - en frase han må have sagt 10 gange under den korte rute til Sydhavn St. Til sidst stod vi alle af og han fik min fødselsdato. Men det var ikke nok for ham, for han stillede mig også et "kontrolspørgsmål" - hvad min mor hed. Jeg besvarede spørgsmålet samtidigt med at jeg undrede mig meget over, hvorfor Movia havde adgang til så personlige oplysninger om mig, som jeg bestemt ikke mener jeg har givet tilladelse til... Da jeg fik bøden i hånden, bad jeg ham nu igen om hans navn. Han ville ikke give mig det og sagde blot, at hans initialer stod på bøden, hvorefter han bogstaveligt talt løb tværs over gaden. Jeg var selvsagt ved at koge over af raseri over at blive behandlet som var jeg en kriminel!! Han virkede nærmest besat af tanken om at give mig en bøde (måske havde det været en "sløv bødedag" for ham..). Jeg kunne forstå, hvis vi var kommet gående ind i bussen og jeg først efter at have set ham, var gået i gang med at købe billetten, men det var slet ikke tilfældet! Billetten var klar, da jeg steg ombord for jeg havde swipet MobilePay. At der lige gik et splitsekund fra jeg swipede til at billetten dukkede frem på min telefon, er ikke ensbetydende med, at jeg ikke havde nogen billet. Pengene var blevet trukket fra mit kort, i det øjeblik vi var steget på bussen, og jeg kan ikke holdes til ansvar for at app'en af den ene eller anden årsag skal "tænke". Men 375 var slet ikke til at tale med. Hvis jeg havde været ude på at snyde, var jeg jo først gået i gang med at købe billetten efter jeg var steget ombord og fået øje på ham. At jeg var påbegyndt købsprocessen inden bussen ankom (for tidligt i øvrigt), og ikke havde set kontrolløren, er jo et klokkeklart bevis på, at jeg handlede 100% i god tro. Jeg vil desuden gerne pointere, at jeg utallige gange er gået ombord i bussen uden billet, og spurgt chaufføren hvor mange zoner der var til X-destination for derefter at købe billetten på telefonen, eller købt billetten ombord med kontanter. At blive behandlet på den måde og blive "sat på plads" foran mine børn, som blev oprigtigt kede af det og nu ikke længere vil tage bussen – det er simpelthen for galt! Det ærgerr mig gevaldigt, at der ingen vidner var, fordi vi var de eneste passagerer ombord. Buschaufføren var desværre for langt væk fra os til at han kunne have opsnappet noget af episoden og samtalen. Jeg har aldrig oplevet noget lignende, og jeg bruger det offentlige utroligt meget. Jeg har altid købt billet, hvilket jeg er sikker på, at min historik beviser. Men at blive behandlet som var jeg en kriminel.. Noget får mig til at tænke, at han har set et nemt offer i mig. Jeg tvivler meget på, at han havde prøvet sådan noget af på en stor mand.. Jeg ved ikke om [kontrolløren] inderst inde vil være politimand, om han kan lide at udøve "sin magt" eller

om han har en diagnose - det kan lyde groft at sige, men hans behandling af os var mildest talt også grov og det var helt tydeligt, at han ikke havde en krumme af empati, social intelligens eller situationsfornemmelse. Jeg er virkelig ked af den oplevelse - egentlig mest fordi mine børn blev så kede af det, at de havde svært ved at ryste episoden af sig resten af dagen og nu nægter at tage bussen "hvis vi møder ham igen". Jeg må desværre indrømme, at jeg forstår deres reaktion 100% for jeg var selv meget rystet. Han virkede på mig rent ud sagt magtløst, uforskammet og provokerende. Havde jeg været alene, var jeg uden tvivl stået af og ventet på at politiet var kommet. Men i den situation måtte jeg pakke min egen stolthed væk og tænke på mine børn. Jeg vil gerne for god ordens skyld understrege, at det er første gang i de 30 år jeg tager det offentlige, at jeg har været ude for sådan noget. Jeg har udelukkende haft positive oplevelser med kontrollørerne, som altid har været serviceminded og imødekommende. Derfor er det for mig ekstra chokerende, hvad der skete i går, og jeg står tilbage med en rigtig dårlig oplevelse, som jeg allerhelst vil glemme alt om. Som I nok kan fornemme ud fra denne mail, fylder episoden stadigvæk meget i mit hoved og jeg er vitterligt i chok over den behandling jeg og mine børn blev udsat for af den unge navnløse medarbejder nr. [xxx]. For god ordens skyld har jeg vedhæftet screenshots af billetten."

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens mobilbillet var købt for sent i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2, hvorefter det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt, og at problemer med at bestille mobilbilletter kan skyldes flere ting, som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay og lignende.

Videre anførte Movia, at reglen gælder, uanset om bussen kommer for tidligt, for sent eller til tiden, og at uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet.

Endeligt anførte Movia, at passageren efter rejsereglerne pkt. 2.6. har pligt til at deltage i billetkontrollen, og hvis man rejser uden billet og møder en kontrollør, skal man oplyse sin fødselsdato samt besvare kontrolspørgsmål. Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål fra CPR-registret, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx forældres navne eller antal beboere på husstanden. Ved at stille kontrolspørgsmål undgås sager med identitetsmisbrug. Hvis man nægter at deltage i billetkontrollen, kan kontrollørerne til hver en tid tilkalde politiet.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

## **SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:**

### **Spørgsmål til Movia:**

*"Da ankenævnet tidligere har afgjort en sag 2022-0177, hvor et mindretal lagde vægt på tidspunktet for passagerens swipe af betalingen for billetten, skal vi anmode Movia om at skaffe tidspunktet for klagerens swipe i Mobilepay-appen i ovennævnte sag, således at ankenævnet har sagens fulde data, når de skal træffe afgørelse.*

Kan Movia forklare, hvad der menes med "time of sale" på klagerens billet gengivet nedenfor, når Movias scanning af billetten siger 12:29:41. Hvad er de to tider udtryk for?"

## Movia har svaret:

"DSB har oplyst os om, at de ikke længere end 3 måneder tilbage kan skaffe alle swiping detaljerne for billetkøb. Dog har vi fået at vide, at det tidspunkt, vi kan scanne, vil være kundens bestillingstidspunkt, mens time of sale er det tidspunkt, hvor selve betalingen eksekveres.

Kunden har således ud fra data startet med at bestille sin billet kl. 12:29:41, mens hendes betaling er gået igennem kl. 12:29:54. Som nævnt har vi ikke adgang til via DSB, om der skulle have været nogle indtastninger før kl. 12:29:41, men hovedsagen er, at den bestilling, kunden laver hvor betalingen trækkes kl. 12:29:54, startes kl. 12:29:41, som er 7 sekunder efter bussen har forladt Spontinisvej.



Price	24 kr.
Ticket no.	55RST5FS
Time of sale	23. Jan 2024 12:29:54

Yderligere henviser til, at klager selv i sin egen indsigelse indrømmer at have modtaget sin billet på bussen.

*"Jeg stod på busstoppestedet til bus 9a og var i færd med at færdiggøre billetkøbet på DSB-appen, da bussen pludselig kom før tid (den skulle ifølge rejseplanen været kommet kl. 12.29). **Lige idet jeg steg ombord på bussen gennem midterdørene mens jeg holdt mine børn i hænderne, var jeg i færd med sidste trin i DSB-app'en - swipe på MobilePay til en to-zoners billet.**"*

Kunden skriver, at hun var i færd med sidste trin i sin bestillingsproces, efter hun var steget på bussen. Dette indikerer, at billetten ikke kan have været modtaget før hendes påstigning. Hvis der ikke havde været en kontrollør på bussen, kunne hun have nået at annullere bestillingen, da hun stadig ikke havde gennemført købet efter sin påstigning.

Vi gør desuden opmærksom på, at kunden ikke fremviste nogen billet ved billetkontrollen. Som kontrolløren har noteret, fik kunden mulighed for at komme ind i bussen, før hun blev billetteret. Der skulle hun have sagt, at hun først skulle til at købe en billet og gik i gang med at bestille den.

Kunden står på ved spontinisvej. Jeg er i bussen da kunden står på. Jeg giver kunden et øjeblik til at komme ind i bussen før jeg billettere hende. Her siger kunden at hul skal til at købe en billet og går igang med at bestille den inde på DSB appen. Efter at havde gjort kunden opmærksom på		23-01-2024 12:42:13
---	--	---------------------

Vi mener afslutningsvist, at man udover data skal lægge vægt på, at kunden selv indrømmer at have modtaget billetten på bussen, og at denne udmelding også passer med kontrollørens notat. Endelig fremhæver vi, at omgåelsen for betaling er stor, hvis ikke sådan et tilfælde udløser en afgift, da kunden havde haft mulighed for at annullere sin bestilling, hvis der ikke havde været en kontrollør på bussen.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af sagen, at kontrolløren befandt sig om bord på bussen, da klageren steg ombord, og at han så hende gøre sit billetkøb færdigt efter påstigning.

Bussen forlod stoppestedet kl. 12:29:34, klagerens mobilbillet blev bestilt kl. 12:29:41, og betalingen skete kl. 12:29:54, som var samtidigt med, at billetten blev modtaget på telefonen.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet derfor til grund, at klageren først indtastede bestillingen 7 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, og hun havde dermed ikke modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten er gyldig, når det kræves, at den er modtaget på telefonen i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter for at være gyldig.

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

### Vedrørende kontrollørens adfærd:

Ud fra klagerens egne oplysninger sammenholdt med kontrollørens notat lægger ankenævnet til grund, at klageren i første omgang nægtede at oplyse sin fødselsdato.

Dette var hun imidlertid forpligtet til i henhold til rejsereglerne. Ydermere kan kontrollører til sikring af passagerens identitet foretage et opslag i CPR-registret og derudfra stille kontrolspørgsmål. Kontrollører kan desuden tilkalde politiet for at fastslå en passagers identitet, jf. pkt. 2.6 og 2.7.4 i de Fælles landsdækkende rejseregler.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolløren ikke er gået ud over de beføjelser, som kontrolpersonalet er tillagt i medfør af reglerne om at sikre passagerens identitet.

Ankenævnet har dermed ikke grundlag for at udtale kritik af kontrolsituationen, men ankenævnet bemærker, at kontroller bør afvikles under særlig hensyntagen til, hvis der er mindreårige børn til stede. Movia anmodes derfor om, at nærværende afgørelse viderefremmes til kontrollørkorpset.



## 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.

### ”Pkt. 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. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

## RETSGRUNDLAG:

### Lov om Trafikkselskaber:

#### Kapitel 5

##### *Kontrolafgift og straffebestemmelser*

§ 29. Et trafikkselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk. 2. Et trafikkselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

### De Fælles landsdækkende rejseregler:

#### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

#### 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.”

#### **KLAGERENS KRAV OG BEGRUNDELSE:**

”Jeg mener, at Movias kontrollør har udstedt en ugyldig kontrolafgift. Derudover, var hans behandling af mig og mine børn under al kritik.

I Movias svar fra i dag, siger de at "Bussen har forladt Spontinisvej kl. 12:29:34, og du har først modtaget din billet kl. 12:29:41.", derfor mener Movia, at jeg skal have en bøde på 1000 kr for 7 sekunders forsinkelse fra DSB-appen, hvor jeg allerede havde swipet mig igennem trinene for at købe billetten mens jeg stop på busstoppestedet og ventede på bussen. Det er i mangel af bedre ord, helt bizart. Her får I min klage til Movia, som jeg skrev dagen efter udstedelsen af bøden:

[udeladt, da er gengivet ovenfor]

og videre:

”For god ordens skyld har jeg vedhæftet screenshots af billetten. Jeg vil opnå, at kontrolafgiften slettes og jeg synes faktisk også det er på plads med en undskyldning for den behandling mine børn og jeg har fået. Jeg er faktisk chokeret over, at Movias svar slet ikke nævner den måde deres kontrollør var over for os.”

#### **INDKLAGEDES SVAR OG BEBRUNDELSE**

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

Klagers sag omhandler, at hun først modtog sin mobilbillet efter påstigning.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejserregler skal kundens mobilbillet være modtaget, inden vedkommende stiger på bussen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget sin billet, inden man stiger på bussen.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade helt at købe en.

#### **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.

#### 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.

### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil peronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

#### 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 bus 9A ved første stop på ruten, Kgs. Enghave, Valbyparken, den 23.01.2024 og foretager en kontrol, hvor vedkommende bliver på bussen og tjekker nye rejsende løbende.

Stop	Kgs. Enghave, Valbyparken
Påstigning	23-01-2024 12:27:02
Udstedt dato/tid	23-01-2024 12:36:13
Stået af	23-01-2024 12:46:23

Da bussen få minutter efter ankommer til Spontinisvej, stiger klager på bussen. Klager erkender selv, at hun steg på ved det pågældende stoppested.

### Hvor steg du på bussen?: Ellebjergvej (Spontinisvej)

Jf. turoversigten kørte bussen fra Spontinisvej kl. 12:39:34.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Kgs. Enghave, Valbyparken (1541)	● ●	12:27	12:27	12:27:03	12:27:23
2	Rubinsteinsvej (1595)	● ●	12:28	12:28	12:28:19	12:28:25
3	Händelsvej (7082)	● ●	12:28	12:28	12:28:44	12:28:44
4	Via (52841)	● ●	12:29	12:29	12:29:11	12:29:11
5	Spontinisvej (10245)	● ●	12:29	12:29	12:29:23	12:29:34
6	Ellebjergvej (1189)	● ●	12:30	12:30	12:30:17	12:30:17
7	Mozarts Plads (52817)	● ●	12:31	12:31	12:31:00	12:31:08

Kontrolløren har lavet et notat om, at klager ikke ville lade kontrolløren tage et billede af billetten i kontrolsituationen. Årsagen til afgiften døbes som "Mobilbillet købt efter påstigning".

Mobilbillet købt efter påstigning

Giver navn og fødselsdato forældres maud Kunden vil ikke lade mih tagw billede af sin billet

Klager har efterfølgende indsendt sin billet til os. Når vi scanner billetten, får vi følgende information:



Vi kan se på klagers billet, at den er købt anonymt, da der ikke fremgår noget navn på billetten. Alle typer anonyme billetter skal fremvises under billetkontrollen, da man ellers har mulighed for at få dem overdraget, hvis de accepteres eftersendt. Billetten kunne derfor i princippet have været hvem som helst billet.

Derudover ser vi, at billetten først er købt kl. 12:29:41, som jf. turoversigten er, efter bussen har forladt stoppestedet. Derfor er billetten jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler ikke gyldig, da kunden først har modtaget den efter påstigning.

Selvom en mobilbillet er modtaget og betalt, er den altså ikke gyldig, hvis den er modtaget på bussen.

### **Kommentarer og afgørelse**

Vi hæfter os ved den tid, det har taget at udstede afgiften samt kontrollørens lange notat, der er blevet påført sagen.

Ifølge vores data har det taget over 6 minutter at udstede afgiften, hvilket er særdeles lang tid i forhold til øvrige afgifter.

<b>Tidsforbrug</b>	6m 13s
--------------------	--------

Derudover hæfter vi os ved kontrollørens notat:

<p>Kunden står på ved spontinisvej. Jeg er i bussen da kunden står på. Jeg giver kunden et øjeblik til at komme ind i bussen før jeg billettere hende. Her siger kunden at hun skal til at købe en billet og går igang med at bestille den inde på DSB appen. Efter at have gjort kunden opmærksom på rejsereglerne bliver kunden lettere udadreagerende og nægter at samarbejde. Jeg forklare kunden at jeg kan tilkalde politiet hvis dette bliver nødvendigt. Kunden og jeg står senere hen af bussen ved sydhavnen st og jeg udsteder hende en afgift uden for bussen. Kunden er mere optaget af at få mit navn og personlige oplysninger end at lade mig tage et billede af hendes billet, som dokumentation for sagen.</p>	EZG	23-01-2024 12:42:13
--	-----	---------------------

Vi læser på notatet, at kontrolløren har udført et almindeligt stykke kontrolarbejde.

Han billetterer en kunde, der siger, hun skal til at købe billetten efter påstigning, hvilket korrekt skal føre til en afgift jf. § 2.4.2. Derefter vejleder kontrolløren omkring afgiften. Resten af notatet mener vi korrelerer med det tidsforbrug, der er brugt på at skrive afgiften. Vi henviser her også til kundens egen indsigelse, der hovedsageligt bygger på selve kontrolprocessen.

Movia henviser til § 2.6 i de fælles landsdækkende rejseregler, hvori det fremgår, at man som rejsende har pligt til at deltage i billetkontrollen. Hvis man rejser uden billet og møder en kontrollør, skal kontrolløren finde frem til kundens identitet. Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx forældres navne eller antal beboere på husstanden. Ved at stille kontrolspørgsmål undgår vi sager med identitetsmisbrug. Hvis man nægter at deltage i billetkontrollen, kan kontrollørerne til hver en tid tilkalde politiet.

### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*"Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil personen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation."*

Vi mener, at denne del af klagen ikke omhandler selve det faktum, at klagers billet først blev modtaget på bussen. Derfor forholder vi os ikke yderligere til kontrolprocessen i denne sagsfremstilling.

### **Relevante uddrag fra klagers indsigelse den 24.01.2024:**

*"Jeg stod på busstoppestedet til bus 9a og var i færd med at færdiggøre billetkøbet på DSB-appen, da bussen pludselig kom før tid (den skulle ifølge rejseplanen være kommet kl. 12.29)."*

For det første gør vi opmærksom på, at reglen om at have modtaget sin mobilbillet før påstigning ikke er afhængig af, hvornår bussen ankommer i forhold til køreplanen. Hvis bussen ankommer før, til tiden eller for sent, gælder reglen stadig, at mobilbilletten skal være modtaget inden påstigning.

Reglen er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at vente med at gennemføre købet af sin billet, hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.

Da det desværre er let at foretage en bestilling af billet uden at gennemføre købet, er det en vigtig regel for trafikkselskabet. Med den regel kan man undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje på en kontrollør.

Vi henviser til § 2.4.2:

**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.”*

Med hensyn til bussens køreplan kan vi sige, at chaufføren har holdt denne meget godt.

Forneden ses bussens planlagte afgang (Pl.afg.) over for faktiske afgang (observerede afgang -Obs. afg.). Her kan vi se, at bussen var ved stoppestederne fra Kgs. Enghave til minimum Spontinisvej inden for det minuttal, der forventedes.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Kgs. Enghave, Valbyparken (1541)	● ●	12:27	12:27	12:27:03	12:27:23
2	Rubinsteinsvej (1595)	● ●	12:28	12:28	12:28:19	12:28:25
3	Håndelsvej (7082)	● ●	12:28	12:28	12:28:44	12:28:44
4	Via (52841)	● ●	12:29	12:29	12:29:11	12:29:11
5	Spontinisvej (10245)	● ●	12:29	12:29	12:29:23	12:29:34

Derudover kan vi se, at bus 9A på dette tidspunkt jf. køreplanen kører med en frekvens på hvert 6./8. minut. Klager kunne derfor snildt have ventet et lille antal minutter til at færdiggøre sit køb, inden en ny 9A ville komme.

## 9A Kgs. Enghave - Glostrup St.

	Kgs. Enghave (Udløbsparkering)	Sydhavn St.	Frederiksberg Rådhus	Flintholm St.	Vanløse St.	Vanløse (Rakkestation)	Rødovre Centrum	Korsbålsvej	Glostrup St.
mandag - fredag	0.08	0.14	0.23	0.33	0.36	0.39	0.45	0.50	0.57
	0.38	0.44	0.53	1.03	1.06	1.09	—	—	—
	08	14	23	33	36	39	45	50	57
	38	44	53	03	06	09	—	—	—
	3.38	3.44	3.53	4.03	4.06	4.09	—	—	—
	4.08	4.14	4.23	4.33	4.36	4.39	4.45	4.50	4.57
	4.38	4.44	4.53	5.03	5.06	5.09	5.16	5.22	5.29
	4.53	4.59	5.08	5.18	5.21	5.24	5.31	5.37	5.44
	5.08	5.15	5.24	5.34	5.37	5.40	5.47	5.53	6.00
	5.20	5.27	5.36	5.46	5.49	5.52	5.59	6.05	6.12
	5.33	5.40	5.49	5.59	6.02	6.05	6.12	6.18	6.25
	5.43	5.50	5.59	6.09	6.12	6.15	6.22	6.28	6.35
	5.53	6.00	6.09	6.19	6.22	6.25	6.32	6.39	6.46
	6.00	6.07	6.16	6.26	6.29	6.32	6.40	6.47	6.54
	6.08	6.15	6.24	6.34	6.37	6.40	6.48	6.55	7.02
	6.14	6.21	6.30	6.41	6.44	6.47	6.55	7.02	7.11
	6.20	6.27	6.36	6.47	6.50	6.53	7.01	7.09	7.18
	6.26	6.33	6.44	6.55	6.58	7.01	7.10	7.18	7.27
	6.32	6.39	6.50	7.01	7.05	7.09	7.18	7.26	7.35
	6.39	6.46	6.57	7.08	7.12	7.16	7.25	7.33	7.42
	6.46	6.53	7.04	7.15	7.19	7.23	7.32	7.40	7.49
	6.53	7.00	7.12	7.23	7.27	7.31	7.40	7.48	7.57
	7.00	7.08	7.20	7.31	7.35	7.39	7.48	7.56	8.05
	7.08	7.16	7.28	7.39	7.43	7.47	7.56	8.04	8.13
	7.16	7.24	7.36	7.48	7.52	7.56	8.05	8.13	8.22
	7.25	7.33	7.47	7.59	8.03	8.07	8.16	8.24	8.33
	7.33	7.41	7.55	8.07	8.11	8.15	8.24	8.32	8.41
	7.44	7.52	8.06	8.18	8.22	8.26	8.35	8.43	8.52
	7.51	7.59	8.13	8.25	8.29	8.33	8.41	8.49	8.58
	6 - 8 min.								
	18.20	18.26	18.39	18.51	18.54	18.58	19.05	19.11	19.19
	18.28	18.35	18.48	18.61	18.64	18.68	18.75	18.81	18.89

"Lige idet jeg steg ombord på bussen gennem midterdørene mens jeg holdt mine børn i hænderne, var jeg i færd med sidste trin i DSB-app'en - swipe på MobilePay til en to-zoners billet. Da bussen stadigvæk stod stille, rejste en ung kontrollør sig op fra bagerst i bussen og kom os i møde. "

Det eneste vigtige i forhold til mobilbilletter er, hvornår billetten modtages på den mobile enhed. Dette skete, efter bussen havde forladt stoppestedet, hvorfor det også er sket efter kundens påstigning.

Vi mener, at resten af klagen omfatter selve kontrolprocessen. (Se tidligere svar tidligere)

### Movias konklusion

Vi mener, at sammenligningen mellem bussens afgangstidspunkt fra Spontinisvej og klagers billets gyldighedstidspunkt viser med tydelighed, at klagers billet først blev modtaget efter påstigning.

Dette faktum bliver desuden forsvaret af kontrollørens notat.

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.

For sent modtaget mobilbilletter udgør et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning. Det er ikke antallet af forsinkede sekunder efter kontrollørens påstigning, der er afgørende, men det faktum, at kunden har haft en teoretisk mulighed for kun at gennemføre sit køb ved synet af en kontrollør. Derfor er det vigtigt at fastholde den type af afgifter. Man er som kunde derfor nødt til at vente de sekunder, det tager at færdiggøre købet endeligt inden påstigning.

En kunde kan nemt vide, når en billet er modtaget eller ej, og stiger derfor på en bus på egen risiko, hvis vedkommende er i tvivl om eller sågar ved, at billetten ikke er endeligt modtaget. Vi gør opmærksom på, at det ikke er en betingelse, at snyd eller anden bevidst unddragelse af betaling er involveret i årsagen for manglende gyldig billet, før en afgift udstedes. Udstedelsen er determineret af, om kunden kunne fremvise gyldig billet eller ej.

Baseret på sagens tydelige og klare data, kontrollørens klare notat samt manglende omstændigheder i klagers indsigelse finder Movia ikke, at der i den konkrete sag er noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Movia henviser til de fremlagte faktuelle tidspunkter for turoversigten og modtagelsestidspunktet for klagers billet samt kontrollørens notat.”

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

”Jeg har læst Movias svar, og bider i hvert fald mærke i, at kontrolløren påstår, at jeg ikke viste ham billetten. Det er ikke korrekt. Jeg viste ham billetten. Derfor var jeg ekstra overrasket over, at han ville udstede en bøde.

Sagen består af TO dele:

- 1) ukorrekt udstedt kontrolafgift
- 2) kontrollørens behandling

Movia tager kun stilling til det første - stadigvæk. Det er under al kritik, at de slet ikke kommenterer på deres kontrollørs behandling af en af deres kunder! Jeg håber ikke, at de synes det er ok hvordan han har opført sig!

Ang. kontrolafgiften. Jeg understreger endnu en gang at;

- 1) jeg handlede i god tro, ellers var jeg ikke pågyndt bestillingen af billetten INDEN jeg steg på.
- 2) jeg viste ham billetten (det er hans ord mod mit)

Såfremt Movia er så rigid med deres regler, at deres folk udsteder bøder til folk, der har købt og vist billet - ifølge dem, SEKS sekunder senere, og det skulle udløse en meget uproportioneret afgiftskontrol på 1000 kr???)!!).

Jeg bliver desuden indirekte anklaget for at min billet "kunne være hvem som helst" fordi det er anonymt. Jeg understreger, at han så min billet. Skal jeg nu også straffes for at handle anonymt på DSB-appen???

Det er direkte løgn, når kontrolløren siger, at jeg pågyndte billetkøbet efter at være kommet ombord i bussen. Det viser tiderne jo helt tydeligt, da køb af billet med DSB tager lang tid at gennemføre og der er mange trin. Hvis det var rigtigt hvad han sagde, ville han så ikke have stoppet mig i at købe billetten og fx sagt "du skal ikke købe billetter, for bøden tæller som billet"???. Det er en komplet selvmods sigelse, som jeg håber I selv kan høre.



Ang. kontrolspørgsmålet, undrer jeg mig desuden over hvornår jeg nogensinde har givet samtykke til Movia om at vide alt om mig? Det gad jeg faktisk godt få en uddybning af når vi alligevel er i gang. I ved.. GDPR og sådant.

Denne sag virker mere og mere absurd og mere og mere som noget, medierne ville synes godt om at høre.

Selv hvis Movia havde ret (jeg siger IKKE, at de har), så er den behandling vi fik og det, at holde fast i at give en bøde på 1000 kr til en enlig mor pga SEKS sekunders "forsinkelse"... Hvis I ikke selv kan se hvor absurd det her er...

Ikke nok med at jeg har brugt så meget tid på at skrive først til Movia, så til jer, betalt for at få lov til at klage, for så at få et standardsvar, og nu igen sidde og skrive.. Mine børn vil ikke længere tage bussen pga den kontrollørs behandling af os. Hvor nemt tror I lige det er?? Jeg er absolut rasende over hele situationen.

Først at blive behandlet på bussen som var jeg en kriminel, og nu igen med Movias svar og hentydning til at min billet ligeså godt kunne tilhøre en anden.. Ej, nu MÅ det stoppe! Vi må i retten hvis det skal være sådan. Det er en principalsag, som jeg ikke slipper. Vær venlig at PRØVE at sætte jer ind i mine sko. Det er bare totalt sørgelig hvordan hele denne sag har udviklet sig..”

### **Movias kommentarer hertil:**

” Movia henviser til, at man som kunde skal kunne fremvise gyldig billet på forlangende under hele sin rejse samt deltage i billetkontrollen jf. § 2.6 og 2.7.1.

#### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil peronen eller metroens område forlades*

#### **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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.*

Vi gør opmærksom på, at klager ikke fremviste nogen billet under sin rejse, og at kontrolløren ikke måtte tage et billede af hendes billet.

Derudover henviser vi til § 2.4.2:

#### **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.*

Vi ser, at hendes billet først er købt kl. 12:29:41, som jf. turoversigten er, efter bussen har forladt stoppestedet. Derfor er billetten jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler ikke gyldig, da kunden først har modtaget den efter påstigning.

Vi mener, at afgiften er pålagt med rette jf. rejsereglerne.

Derudover gør vi igen opmærksom på, at for sent modtaget mobilbilletter udgør et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning. Det er ikke antallet af forsinkede sekunder efter kontrollørens påstigning, der er afgørende, men det faktum, at kunden har haft en teoretisk mulighed for kun at gennemføre sit køb ved synet af en kontrollør. Derfor er det vigtigt at fastholde den type af afgifter. Man er som kunde derfor nødt til at vente de sekunder, det tager at færdiggøre købet endeligt inden påstigning. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand