

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0407 og 24-0409
Klagerne:	XX og YY 2770 Kastrup
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift til hver af klagerne på 1.000 kr. grundet for få zoner på kontantbillet
Parternes krav:	Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de bad chaufføren om to billetter til Nørreport st. Indklagede fastholder kontrolafgifterne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 1.000 kr.

Beløbene skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren og datteren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

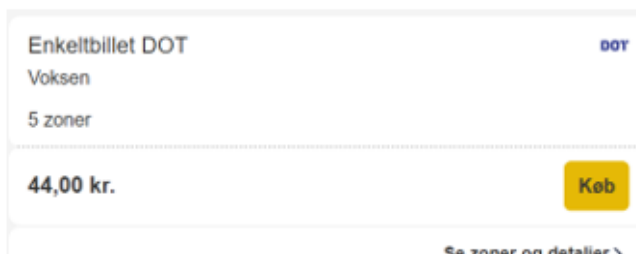
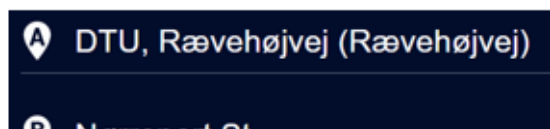
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes datter skulle rejse med buslinje 150S fra stoppestedet, Rævehøjvej DTU, i zone 51 til Nørreport st. i zone 01. Det fremgår af Rejseplanen, at rejsen kræver en billet til 5 zoner, hvilket koster 44 kr.:



Stoppestedsoversigt for buslinje 150S:

Kørselsretning:

150S Kokkedal St. - Nørreport St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Kokkedal St. Ådalsvej Egedalsvej Usserød Kongevej	70	Kokkedal St. Kokkedal Industripark Egedal Kirke Fredensborg Rådhus Breette Skov Bloustrødvej Bølbrovej Kongevejs Centret Hørsholm Midtpunkt Hovedgaden
Rungstedvej Bøge Allé		Frederiksborgvej, Forskerparken Søhuset
Agern Allé Hørsholm Kongevej		Forskerparken Dr. Neergaards Vej Ubberødvej
Helsingørmotorvejen		60 Gl. Holte, Øverødvej
		51 Nærum St. Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
		41 Klampenborgvej
Lyngbyvej		30 Brogårdsvej Kildegårds Plads Tuborgvej
		2 Ryparken St. Hans Knudsens Plads Haraldsgade
Nørre Allé		Vibenshus Runddel St. Universitetsparken
Tagensvej Fredensgade Sølvgade Nørre Voldgade		1 Nørre Campus Rigshospitalet Syd Sølvtorvet Nørreport St.



Bussen forlod stoppestedet, Rævehøjvej DTU, kl. 13:40:04.

Ifølge klageren havde han og datteren ikke nok saldo på deres respektive Rejsekort, så de ville købe kontantbilletter hos chaufføren ved påstigning, og de bad chaufføren om at udstede to billetter til Nørreport st.

De billetter, som klageren og datteren fik udleveret, var udstedt kl. 13:41, og så således ud:

Klagerens billet var en 2-zoners billet til 1 voksen til 24 kr.:



Klagerens datters billet var 2 tillægsbilletter (å 1 zone) til 2 voksne til 24 kr.:



Movias kontrollør steg på bussen ved det næste stoppested, Klampenborgvej, i zone 41, hvilket de loggede kl. 13:43:29, og begyndte at kontrollere passagerernes rejsehjemmel.

Ifølge klageren godkendte den ene kontrollør deres billetter, men efter noget tid kom den anden kontrollør hen til dem og bad om at se billetterne igen. Herefter spurgte han, hvor de skulle hen, og klageren svarede, Nørreport. Kontrolløren sagde, at de kun havde billetter til 2 zoner, hvilket var for lidt, og klageren svarede, at det var chaufføren, der havde givet dem billetterne, og hvis der var et problem, ville han stige af bussen og køre med en anden bus til Nørreport. Men kontrolløren udstedte i stedet to kontrolafgifter.



Det fremgår af kontrolafgifterne, at kontrolløren tastede "ja" til, at klageren havde forespurgt chaufføren, og "ja" til at kontrolløren forespurgte chaufføren. Kontrolløren lavede en bemærkning med teksten: *stod på nærums st. Har købt 2 zoner fra zone 51, siger han skal til Nørreport De har ikke sagt til chaufføren hvor de skal hen De har lagt 50 kr og købt 2 zoner til hver:*

Zone	041
Linje	150S
Bus nummer (Gåseddel)	7931
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	10120
Stop	Klampenborgvej
Påstigning	23-09-2024 13:43:29
Udstedt dato/tid	23-09-2024 13:52:11
Stået af	23-09-2024 13:53:20
Passager tal	25
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Ja
Jeg har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Billet mgl. zoner
Bemærkning	Stod på nærums st Har købt 2 zoner fra 51 , siger han skal Nørreport De har ikke sagt til chaufføren hvor de skal hen De har lagt 50 kr og købt 2 zoner til hver
Tidsforbrug	1m 51s

Kontrolafgiften til klageren tog 1 minut og 51 sekunder at udstede, hvorfor indtastningen blev påbegyndt kl. 13:50:20.

Klagerens datters kontrolafgift:

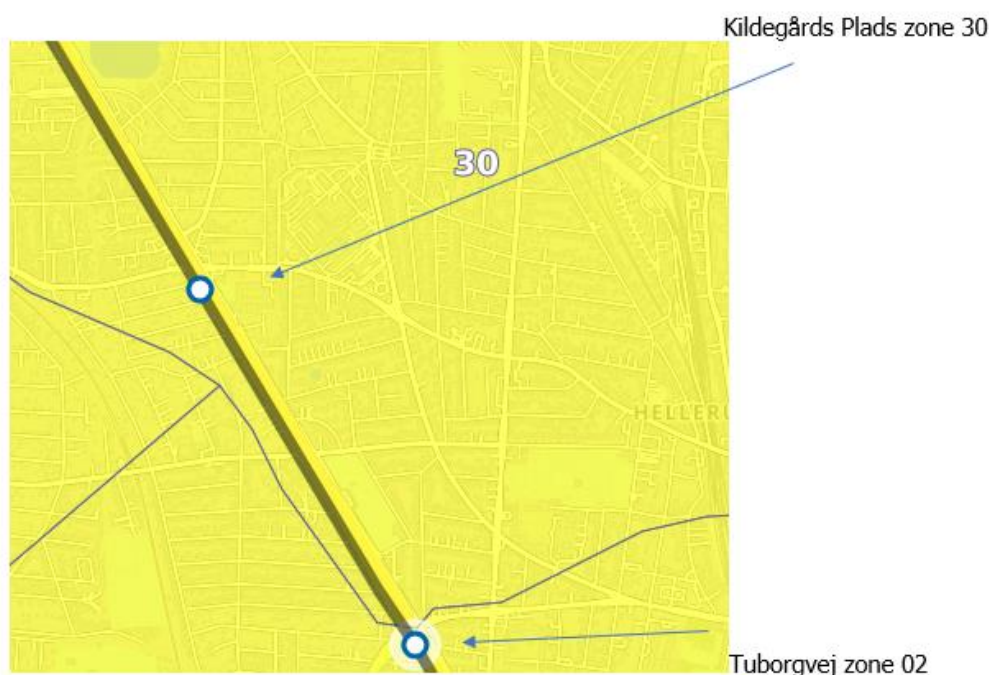
Zone	041
Linje	150S
Bus nummer (Gåseddel)	7931
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	10120
Stop	Klampenborgvej
Påstigning	23-09-2024 13:43:29
Udstedt dato/tid	23-09-2024 13:52:13
Stået af	23-09-2024 13:53:20
Passager tal	25
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Billet mgl. zoner
Bemærkning	Købt 2 zoner fra 51. Mangler zone 2. "

Bussens GPS den omhandlede dag:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
24	Nærum St. (490)	● ●	13:36	13:36	13:36:12	13:36:33
25	Lundtofteparken (6014)	● ●	13:39	13:39	13:38:31	13:38:46
26	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	13:40	13:40	13:40:04	13:40:04
27	Klampenborgvej (10120)	● ●	13:43	13:43	13:43:20	13:43:46
28	Brogårdsvej (6516)	● ●	13:46	13:46	13:46:10	13:46:27
29	Kildegårds Plads (6044)	● ●	13:49	13:49	13:48:35	13:49:07
30	Tuborgvej (6522)	● ●	13:51	13:51	13:51:46	13:52:46

Geografisk oversigt over stoppesteder og zoneskift fra 30 til 02 lige før Tuborgvej:

Kørselsretning:



Ifølge klageren steg kontrollørerne af bussen, og klageren gik op til chaufføren og spurgte, hvorfor han havde udstedt de pågældende billetter til dem. Chaufføren svarede, at der måske havde været en misforståelse og foreslog, at de klagede til Movia.

Klageren og datteren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgifterne og begrundede det med, at de havde bedt chaufføren om to billetter til Nørreport st.

Fra klageformularen:

“Where did you board the bus?: Raevehojvej ,DTU

Where did you get off the bus?:

I have talked to the chauffeur about my ticket, when I got on the bus: Yes (describe below)

My inquiry also concerns the conversation with the ticket inspector: Yes (describe below)

What does your inquiry concern?: Yesterday 23rd september at 13.40 oclock i check in the bus with my family , my wife and my son and my daughter. My wife and my son had money inside rejsekort card but my daughter and myself money was finished inside rejsekort card thats why i asked driver to give me 2 ticket for norreport then driver gave me ticket . After sometimes 2 cheaker came in bus then 1 cheaker checked our ticket and he told us it is ok then aftersometimes another cheaker came to us and told can i see again ur ticket ? We show our ticket then he asked where you will go ? I told norreport then he told this ticket only for 2 zone then i told this is driver only given me so what can i do ? Then i told cheaker if any problem i can come down then i will take another bus to go norreport but cheaker dont told me anything and gave me 1000kr. Inspection fee recipt and also gave to my daughter. Then they come down . After i talked driver why you give me this ticket ? Then driver told me may be here had some misunderstanding so you can go dot office to complain and explain everything may be they can consider to waiver this inspection fee. So i am requesting you please consider my cause and waiver my inspection fee.”

Movia sendte sagen derpå i høring hos chaufføren og kontrolløren.

"Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Husker du kvinden?*
- Hvad bad hun om at få af billet?*
- Sagde hun noget om Nørreport?*
- Husker du andet relevant? "*

Chaufførens arbejdsgiver svarede:

"Jeg har talt med chf som ikke kan huske situationen"

Movias spørgsmål til kontrolløren:

- "1. Sagde kunden, at hun havde fået forkert vejledning af chaufføren?*
- 2. Har du snakket med chaufføren? Og om hvad?*
- 3. Andet relevant? "*

Kontrolløren svarede:

"Hej. Chaufføren sagde at hun havde bedt om en 2 zoners billet. Men den havde ikke de gældende zoner. Da hun blev tjekket. Derfor en afgift "

Movia fastholdt herefter kontrolafgifterne til klageren og datteren, da en 2-zoners billet ikke var nok til deres rejse til zone 02, hvor kontrollen havde fundet sted:

"We can understand, that it can be upsetting to receive an inspection fee. Movia's ticketing system is based on self-service and it is therefore your own responsibility to have a valid ticket for the entire journey and to be able to show it upon request. An inspection fee is issued when a valid ticket cannot be presented at the ticket inspection.

Insufficient zones

When you met our ticket inspectors on the day in question in zone 2 you presented a ticket that did not have the necessary zones included. When purchasing tickets you must ensure to have the correct ticket for the entire journey. Your ticket was bought from zone 51 including two zones which unfortunately is not enough for travelling in zone 2.

The inspector has spoken with the driver who tells, that you wanted yourself to purchase a 2 zone ticket. The ticket system in Denmark is based solely on self-service which means that you are responsible yourself for having a valid ticket.

If you do not have the necessary zones, you may end up travelling in zones that you have not paid for and you therefore travel without a valid ticket.

You can check the zones at the bus stop or explore your journey on www.rejseplanen.dk.

You can get more information about the zone system here <https://dinoffentlige-transport.dk/en/how-to-travel/the-zone-system>".

Derefter indbragte klageren og datteren sagerne for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lund-qvist Bang, udtaler:

"Vi lægger til grund, at kontrollørens notat på den elektroniske kontrolafgift blev indtastet efter, at kontrolløren havde været oppe ved chaufføren og forhøre sig om situationen, idet der blev krydset "ja" på kontrolafgiften til, at kontrolløren havde forhørt sig hos chaufføren.

Vi forstår derfor kontrollørens bemærkning på kontrolafgiften således, at først oplyste klageren til kontrolløren, at de skulle til Nørreport. Derefter gik kontrolløren op for at forhøre sig hos chaufføren, der dog oplyste, at de ikke havde sagt, hvor de skulle hen, men havde lagt 50 kr. og købt billet til 2 zoner til hver.

Vi bemærker, at Movia efter modtagelse af klagen over kontrolafgifterne hørte kontrolløren om situationen. Kontrolløren svarede, at chaufføren havde oplyst kontrolløren om, at hun [klagerens datter] havde bedt om en 2-zoners billet, og da billetten ikke havde de gyldige zoner på kontroltidspunktet, var der blevet udstedt en kontrolafgift.

Som følge af det anførte, kan vi ikke lægge til grund, at klageren og datteren bad chaufføren om at udstede billetter til dem helt til Nørreport st. Dette ville have kostet dem 2 x 44 kr., i alt 88 kr., men de lagde kun lagde 50 kr. til chaufføren som betaling for deres to billetter á 24 kr.

De kunne have set på skiltet ved stoppestedet, hvor mange zoner deres rejse gik igennem fra zone 51 ind til Nørreport st. i zone 01, nemlig i alt 5 zoner.

Selv om chaufføren efter ankenævnets opfattelse begik en fejl ved at udstede en billet til klagerens datter på 2 x 1 zone, hvilket er to tillægsbilletter, og ikke en 2-zoners billet, har fejlen ikke haft betydning for Movias bedømmelse af rejsehjemmelen, som de har anset for at være én billet til 2 zoner, ligesom den, der blev udstedt til klageren.

En billet på 2 zoner rakte imidlertid kun til at rejse fra zone 51 til og med zone 41, stoppestedet, Klampenborgvej. Da kontrollen skete efter, at bussen havde forladt stoppestedet Klampenborgvej, hvor kontrollørerne steg om bord, og dermed var kørt ind i zone 30, havde klageren og hans datter ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgifterne blev pålagt med rette."

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

"Vi lægger til grund, at kontrolløren gik op til chaufføren efter at have kontrolleret klagerens og datterens rejsehjemmel.

Vi lægger videre til grund, at kontrollørens notat på den elektroniske kontrolafgift blev indtastet efter, at kontrolløren havde været oppe ved chaufføren og forhøre sig om situationen, idet der blev krydset "ja" på kontrolafgiften til, at kontrolløren havde forhørt sig hos chaufføren.

Endelig lægger vi til grund, at kontrolløren først derefter begyndte at indtaste klagerens kontrolafgift, kl. 13:50:20, idet indtastningen tog 1 minut og 51 sekunder, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:52:11.

Ifølge bussens GPS forlod bussen det sidste stoppested i zone 30 (Kildegårds Plads) kl. 13:49:07, inden den ankom til Tuborgvej i zone 02 kl. 13:51:46.

Herefter kan vi ikke afvise, at kontrollen af klageren foregik, mens bussen stadig befandt sig i zone 30.

Chaufføren udstedte en 2-zoners billet til klageren og en tillægsbillet på 1 zone til to voksne til klagerens datter. En tillægsbillet er kun gyldig sammen med anden gyldig rejsehjemmel. Klagerens datter ville derfor ikke have kunnet benytte de to tillægsbilletter, der kostede 24 kr., som gyldig rejsehjemmel.

Vi finder, at chaufførens fejlagtige udstedelse af to uanvendelige tillægsbilletter til klagerens datter i dette helt konkrete tilfælde skal føre til, at klagerens 2-zoners billet kan lægges sammen med den ene af tillægsbilletterne på 1 zone, således at klageren skal anses for at have haft billet til i alt 3 zoner, nemlig zonerne 51, 41 og 30.

Herefter havde klageren ved kontrollen i zone 30 gyldig billet, og Movia skal derfor frafalde kontrolafgiften til klageren. Kontrolafgiften til klagerens datter kan fastholdes.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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:

"Yesterday 23rd september at 13.40 oclock i check in the bus with my family , my wife and my son and my daughter. My wife and my son had money inside rejsekort card but my daughter and myself money was finished inside rejsekort card thats why i asked driver to give me 2 ticket for norreport then driver gave me ticket . After sometimes 2 cheaker came in bus then 1 cheaker cheacked our ticket and he told us it is ok then aftersometimes another cheaker came to us and told can i see again ur ticket ? We show our ticket then he asked where you will go ? I told norreport then he told this ticket only for 2 zone then i told this is driver only given me so what can i do ? Then i told cheaker if any problem i can come down then i will take another bus to go norreport but cheaker dont told me anything and gave me 1000kr. Inspection fee recipt and also gave to my daughter. Then they come down . After i talked driver why you give me this ticket ? Then driver told me may be here had some misunderstanding so you can go dot office to complain and explain everything may be they can consider to waiver this inspection fee. So i am requesting you please consider my cause and waiver my inspection fee.

Ønsker at opnå: As per respons of my complaining they are telling driver told inspection people that i told driver give me ticaket for 2 zone but this is not true , i asked please give me 2 ticaket for norreport .i already told everything to inspector .

I want justice and waiver my inspection fee.

Indklagede anfører følgende:

" Movia's presentation of the case involves both cases, as it concerns a father and his daughter, who have traveled together, and their complaints are almost identical.

Movia maintains that the inspection fees are rightly imposed, and we do so on the grounds that none of the complainants did present a valid ticket on the inspectors' inquiry in the bus.

On the day in question, they did not present a valid ticket, since their tickets did not have the necessary zones included when the inspection took place. As they presented a cash ticket only valid for one zone, for two adults, from zone 51, they could not travel in zone 30 or even 41, as it requires at least two zones from zone 51 to zone 41 and three to 30.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4, where it says that the Danish Travel System is based on self-service exclusively. That means that a customer is responsible for carrying a valid ticket and the customer can present it during the whole travel. A customer must ensure that the ticket is in accordance with requirements; hereby ensure that the ticket has the necessary zones to the travel. In this case, it means that [they] are responsible themselves for ensure that the number of zones is sufficient to their travel.

The Joint National Travel Regulations:

2.2. Customer categories

It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding.

The driver can upon request provide guidance on travel documents but does not perform systematic single ticket inspection.

The customer can extend the journey by purchasing more zones/a new single ticket for the ordinary travel document. The purchase must be made while the ordinary travel document is still valid. The rules for purchase and use of a supplementary single ticket/new single ticket adhere to the general rules for purchase of travel documents. In DOT, the customer can extend the journey by purchasing a one-zone additional single ticket for a Commuter Pass. If the customer is to travel further than one zone, or if the customer is using another travel document, the journey may be extended by purchasing a new single ticket.

2.6. Inspection of travel documents

If a valid travel document cannot be presented on request during inspection, it will not be possible to have to get a reduction or cancellation of an inspection fee by subsequent presentation of travel documents.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.

Inspection fee

On the day in question, the inspection team boarded the bus 150S at Klampenborgvej in zone 41 at 13:43:29. The complainants were already on the bus. The team started a ticket inspection shortly after and noticed that the two complainants did not have the necessary zones included on their ticket. Therefore, they were issued a fine at 13:52:11 and 13:52:13.

Stop	Klampenborgvej
Påstigning	23-09-2024 13:43:29
Udstedt dato/tid	23-09-2024 13:52:11
Stået af	23-09-2024 13:53:20

When traveling with bus 150S, it is important that customers pay extra attention to the number of zones, as this bus operates in seven different zones, and some of the zones do only have one or two stops.

Since the two customers had only paid for two zones all in all, they received a fine for lacking zones.

Årsag	Billet mgl. zoner
-------	-------------------

Comments and decision

On the case, the inspector informs that he spoke with the driver during the inspection, as the customer also claims to have spoken with the driver.

Kunden har forespurgt chauffør	Ja
Jeg har forespurgt chauffør	Ja

In the comment field based on the conversation with the driver, he writes that the complainants boarded at Nærum St. Furthermore, it is stated that they did not inform the driver about their destination, but only placed 50 kr. on the driver's table. We also read that the complainants should have claimed to the inspector that they were heading Nørreport in zone 1.

Bemærkning	Stod på nærum st Har købt 2 zoner fra 51 , siger han skal Nørreport De har ikke sagt til chaufføren hvor de skal hen De har lagt 50 kr og købt 2 zoner til hver
------------	---

The complainants claim to have boarded the bus at DTU, which is also in zone 51.

Where did you board the bus?: Rævehøjvej ,DTU

From the tour overview, we experience that the bus was around Tuborgvej in zone 2 when the fees were finally issued, as the fees were issued around 13:52:11 -> 13:52:13.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
24	Nærum St. (490)	● ●	13:36	13:36	13:36:12	13:36:33
25	Lundtofteparken (6014)	● ●	13:39	13:39	13:38:31	13:38:46
26	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	13:40	13:40	13:40:04	13:40:04
27	Klampenborgvej (10120)	● ●	13:43	13:43	13:43:20	13:43:46
28	Brogårdsvej (6516)	● ●	13:46	13:46	13:46:10	13:46:27
29	Kildegårds Plads (6044)	● ●	13:49	13:49	13:48:35	13:49:07
30	Tuborgvej (6522)	● ●	13:51	13:51	13:51:46	13:52:46

On the ticket, we also see that it took 1 minute and 51 seconds to issue [complainant's] fine, which for us indicates that the bus must have at least passed Kildegårdsvej in zone 30 when the fines were decided to be issued. 1 minute and 51 seconds from 13:52:11 is 13:50:20.

Tidsforbrug	1m 51s
-------------	--------

On the route plan for the bus, we note that the complainants boarded the bus in zone 51 both considering Nærum or DTU. The inspector boarded in zone 41, and the bus had passed Kildegårds Plads in zone 30 when the fees were about to be issued.

Helsingørsmotorvejen	60	GL. Holte, Øverødvej
	51	Nærum St. Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
	41	Klampenborgvej
Lyngbyvej	30	Brogårdsvej Kildegårds Plads
	2	Tuborgvej Ryparken St. Hans Knudsens Plads Haraldsgade

On the presented cash ticket, we see that it was bought from zone 51, valid for two adults and for 1 zone.

Relevant extract from the appeal case:

"i told this is driver only given me so what can i do ? "

Based on the information given in the case, we experience that the inspector took care of the situation at the time the fees were issued. This is because, he immediately contacted the driver to clarify the situation and subsequently wrote a note about it.

However, both the inspector and driver were available for consultation during our case processing.

The driver received the following questions:

"Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Husker du kvinden?
- Hvad bad hun om at få af billet?
- Sagde hun noget om Nørreport?
- Husker du andet relevant? "

Unfortunately, the driver could not remember the episode.

"Jeg har talt med chf som ikke kan huske situationen"

The inspector received the following questions:

SPØRGSMÅL

1. Sagde kunden, at hun havde fået forkert vejledning af chaufføren?
2. Har du snakket med chaufføren? Og om hvad?
3. Andet relevant?

According to the answer from the driver, the complainant had only asked for a ticket to two zones.

"Hej. Chaufføren sagde at hun havde bedt om en 2 zoners billet. Men den havde ikke de gældende zoner. Da hun blev tjekket. Derfor en afgift "

Boarding takes place at own risk if a passenger travels in zones for which he/she has not paid. We will point out that it is not a condition that fraud or other deliberate evasion of payment has been involved in the

reason for not having valid ticket before a fee is issued. The issuance is determined by whether the customer can present a valid ticket or not.

According to § 2.4 in the Joint National Travel Regulations, a customer must always make sure that a ticket is in accordance with requirements.

2.4. Use of travel document

On receipt of a travel document, the customer must make sure that the single ticket is in accordance with requirements.

Movias conclusion

Movia does not find that we can take the responsibility of the invalid ticket that the two travelers presented on the day in question. We think that there exist sufficient guidelines when purchasing tickets about the zone system. For example, it is always possible for customers to be orientated in the zone system at the bus stop, on Rejseplanen.dk or on the display inside the bus.

Furthermore, a customer can also ask the driver about assistance, but drivers do not automatically do ticket inspection in the bus, which is stated in § 2.4.

The driver can upon request provide guidance on travel documents but does not perform systematic single ticket inspection.

By orienting yourself at the bus stop and on your ticket about zones, a customer should know when traveling with a valid ticket or not. Therefore, boarding takes place at own risk if one boards the bus despite having wrong zones.

Movia maintains the inspection fee since [they] could not present a valid ticket. In situations where valid tickets cannot be presented upon request, it is expected to pay a fine. This basic rule is a prerequisite for the self-service transport system, which takes place in the Capital area.

Movia does not take into consideration, whether the lack of a valid ticket is caused by intentional fraud, overlooking/forgetfulness or otherwise. An inspection fee is issued, when a customer cannot present a valid ticket at the ticket inspection.

A passenger must always ensure before boarding that the ticket is in accordance with the requirements cf. § 2.4. It is an area with a high risk of circumvent the obligation for payment of the journey, if it is accepted that a ticket without the necessary zones is accepted and does not lead to an inspection fee. The zones are demarcated, and there are clear rules for when you are inside or outside a zone. It would become easy to cheat in the zone system if the boundaries are not maintained and accepted.

Based on an overall assessment of the case, Movia has decided to maintain the two inspection fees.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved