

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0129
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2620 Albertslund
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet.
Klageren gør gældende, at:	datteren havde glemt sit Rejsekort derhjemme og ikke kan benytte sms-billetter, samt at hun forgæves forsøgte at bestille en billet via DOT-appen, men fik besked om, at hun var blokeret. Dette fortalte datteren til chaufføren ved påstigning, som blot oplyste, at datteren kunne stige ind, da der ikke kom kontrol
Movia gør gældende, at:	datteren havde fået besked via sms om, at hun var blokeret fra DOT-appen, og at hun havde befundet sig i bussen i 7 stop uden at købe billet på anden vis
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 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.

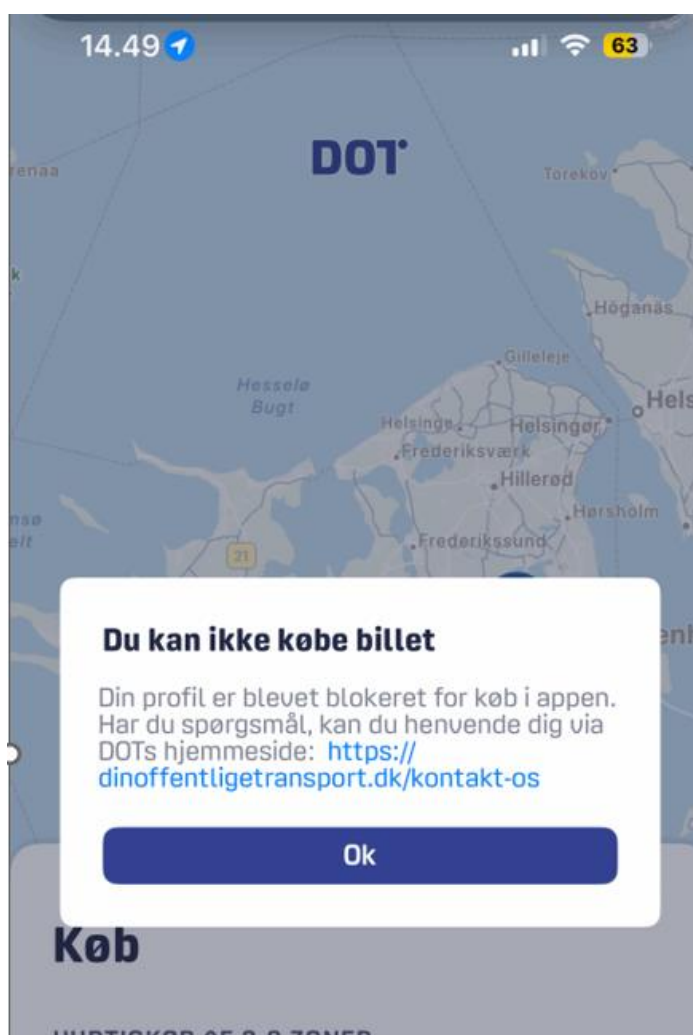
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 12. marts 2025 i buslinje 141.

Klagerens datter steg på bussen ved stoppestedet, Liljens Kvarter. Hun var dagen forinden, den 11.marts 2025, blevet blokeret fra at købe billetter i DOT-appen grundet mistanke om snyd, idet hendes 19 seneste billetbestillinger, kun var blevet gennemført i ét tilfælde. Der var blevet sendt en sms om spærringen til hende den 11. marts 2025 kl. 11:06.

Da klagerens datter loggede ind i DOT-appen for at købe en billet den 12. marts 2025, så hendes app derfor således ud:



Ifølge klageren viste datteren telefonskærmen til chaufføren, der sagde, at hun blot kunne stige ombord, da der ikke kom kontrol.

Syv stop efter klagerens datters påstigning, steg der kontrollører om bord ved stoppestedet, Hvedens Kvarter, hvilket de loggede kl. 19:32:57.

Stoppestedsoversigt:

Rute	Zone	Stoppesteder
Hedemarksvej	43	Albertslund St.
Albertslundvej		Nordmarks Allé
Kongsholm Allé		Liljens Kvarter
		Faklens Kvarter
		Hjulets Kvarter
Vridsløsevej	54	Nyvej
Herstedvestervej		Hvidager
		Porsager
		Herstedvester Skole
Stadionstien	43	Albertslund Stadion
Egelundsvej		Toftekærhallen
		Kastanjens Kvarter
		Kløverens Kvarter
	54	Hvedens Kvarter

Efter at have spurgt klagerens datter om hendes rejsehjemmel, pålagde kontrolløren hende en kontrolafgift kl. 19:33:29 med årsagen "Ingen billet fremvist".

Zone	054
Linje	141
Bus nummer (Gåseddel)	6466
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	3597
Stop	Hvedens Kvarter
Påstigning	12-03-2025 19:32:57
Udstedt dato/tid	12-03-2025 19:33:29
Stået af	12-03-2025 19:43:36
Passager tal	16
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist
Tidsforbrug	Om 23s

Loggen fra hendes seneste billetbestillinger og blokeringen i DOT-appen:



Din profil er spærret for køb

Blokeret til 2028/03/11. Årsag: Ikke gennemførte bestillinger. Note: Svindel med zonebilletter. DSB Fraud

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Besked oprettet	Tillykke med de 16 år i morgen	Kundeservice	21 Maj 2025 - 12:00:19
Gennemført	Besked oprettet	Din profil er spærret for køb	Kundeservice	11 Mar 2025 - 11:06:35
Gennemført	Kundebløkering tilføjet	Blokeret til 2028/03/11. Årsag: Ikke gennemførte bestillinger. Note: Svindel med zonebilletter. DSB Fraud	Kundeservice	11 Mar 2025 - 11:06:35
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	09 Mar 2025 - 10:22:43
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	08 Mar 2025 - 14:14:29
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	07 Mar 2025 - 10:00:31
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	03 Mar 2025 - 19:48:43
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	03 Mar 2025 - 19:48:33
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	03 Mar 2025 - 13:20:32
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	02 Mar 2025 - 15:24:20
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	02 Mar 2025 - 13:23:38
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	01 Mar 2025 - 13:52:20
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	28 Feb 2025 - 14:58:33
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	28 Feb 2025 - 14:54:32
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	28 Feb 2025 - 13:21:55
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	28 Feb 2025 - 10:57:32
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	25 Feb 2025 - 10:09:17
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	23 Feb 2025 - 21:32:22
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	23 Feb 2025 - 19:23:46
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	14 Feb 2025 - 16:38:33
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	12 Feb 2025 - 14:45:26
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	12 Feb 2025 - 09:58:24

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere datterens kontrolafgift og gjorde gældende, at kontrolløren burde have vejledt datteren i at købe billet, når nu chaufføren havde godkendt hendes påstigning, selv om hun var blokeret i DOT-appen:

"Buslinje: 141

Hvor steg du på bussen?: Liljens kvf

Hvor steg du af bussen?: vegavænget

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Ja (beskriv nedenfor)

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Til rette vedkommende. D 12/3 modtog min datter en kontrolafgift for, ifølge jeres kontrollør, manglende billet. Jeg kan oplyse at min datter forgæves forsøgte at bestille via dotappen hvorefter hun fik besked om at hun var blokeret. Dette oplyser hun til chaufføren inden indstigning og hun får svaret at hun bare kunne gå ind da der ikke kommer kontrollør. Min datter forklarer dette til kontrolløren der dog blot på venlig facon oplyser min datter om reglerne for billet inden påstigning af bus og tog. Naturligvis er det ikke kontrollørens problem at min datter måtte forsøge at bruge dotappen da hun havde glemt sit rejsekort men det er i min optik kontrollørens opgave at hjælpe rejsende i en situation hvor man står uden ret mange muligheder hvis den ene af to billetmuligheder blokerer en bruger af, for mig og min datter, ukendt årsag. Ydermere havde hun oplyst chaufføren af bussen om problemet og får lov at køre med alligevel (Jeg understreger at jeg intet problem har med den chauffør) Jeg kan ydermere oplyse om at det heller ikke er muligt for min datter at bruge SMS billet grundet forglemmelser ifbm at trykke "Stop" på billetten (Temmelig voldsomt at udelukke nogen for en service i 2025 hvor kodningen af dette system burde have taget højde for den slags da det sker mere end et par gange om dagen er mit gæt) Så jeg anmoder hermed at få denne afgift annulleret da jeg mener min datter har handlet i god tro og efter bedste evne med de midler der var til rådighed fra Movias side og også gjort opmærksom på problemet til en Movia ansat. Endeligt burde man enten instruerere chaufførerne i at de ikke har hjemmel til at beslutte hvem der må komme ind i deres bus uden billet eller så burde kontrollørerne på lynkursus i problemhåndtering ifbm med billetudstedelse i situationer hvor IT teknologien er en tand for ustabil istedet for at dele afgifter ud som var det accordarbejde, Det er alt andet lige ikke alle billetløse personer der møder en kontrollør der har for vane "at køre på røven".

Movia sendte derpå sagen i høring hos chaufføren:

Spørgsmål til chauffør den 24.03.2025

"Hej kollega

Høring af chauffør vedrørende kontrolafgift 250[xxx].

Dato/tidspunkt: 12-03-2025 19:32:57

Linje: 141

Kontrollørens påstigning: Hvedens Kvarter.

Køretøjsnummer: 6466

Retning: Glostrup st.

Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- har chaufføren givet lov til at kunden kunne køre med bussen uden billet?
- hvad er chaufførens udlægning af situationen?"

Svar fra chauffør den 02.04.2025

"Sagen er nu blevet undersøgt hos det private busselskab, som betjener linjen. Den ansvarlige leder oplyser følgende:

"Vores chauffører hverken kan eller må give lov til at kunder rejser uden gyldig billet. Klager tilstår at datteren har glemt rejsekortet, ikke kan bruge DOT appen og af en bizar årsag heller ikke vil købe SMS billet. Så må klager tage kontrolafgiften."

Movia fastholdt derpå kontrolafgiften over for klageren og skrev:

"Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Du oplyser, at du ikke kunne købe mobilbillet den pågældende dag på grund af tekniske udfordringer. 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.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er dog meget klare. Du skal have modtaget din mobilbillet, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Du kan desværre ikke bare gå ind i bussen og påbegynde din rejse - heller ikke selvom du igen forsøger at købe billet inde i bussen.

Hvis du oplever problemer med at bestille mobilbilletter, skal du købe billet på anden vis. Du kan købe billetter på forskellige måder - bl.a. i RejseBillet app, DSB app, på SMS 1415 eller benytte et Rejsekort som kort eller Rejsekort som app. 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 har været i kontakt med den pågældende chauffør som desværre ikke kan bekræfte din forklaring."

Dette fik klageren til at skrive til Movia, at deres afgørelse bar præg af, at de ikke havde taget stilling til hendes indsigelse, hvorefter Movia svarede:

"Vi kan desværre ikke annullere kontrolafgiften

Jeg er ked af, at du ikke er tilfreds med vores behandling af din sag. I vores sagsbehandling lægger vi stor vægt på de forhold, der er relevante for om en kontrolafgift er udstedt korrekt. Jeg skal derfor beklage, hvis der ikke er blevet kommenteret bredt nok på din henvendelse.

[din datter] har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Svaret fra Movia fik klageren til at skrive, at de burde tjekke bussens kamera, når nu chaufføren ikke kunne huske at have givet datteren lov til at stige om bord, og når kontrolløren ikke havde haft henvendt sig til chaufføren:

”Uden at det skal ende som en diskussion der, kan jeg se, er afgjort på forhånd vil jeg gentage at da Movia åbenbart har blokeret for samtlige muligheder for at min datter kan købe en billet alt imens hendes rejsekort app var utilgængelig og hun endda vælger at henvende sig til chaufføren for hjælp, hvordan skulle hun kunne få købt en billet?! Når jeres chauffør nu har fået akut hukommelsessvigt er det vel på sin plads at søge information via jeres utallige kame-raer i bussen og på chaufføren.

At jeres kontrollør tilmed er så indebrændt af sit dødsyge job at han ikke vælger at bruge to sek på evt at spørge chaufføren om min datter har henvendt sig inden turen starter er bare dårlig service og et udtryk for Movias mentalitet når det drejer sig om en service ydelse som endda er dyr nok som det er.

Ja der skal skrives afgifter hvis folk snyder. Men når hun har handlet i god tro og med chaufførens velsignelse er det forkasteligt at man, trods envejs dokumentation på min indsigelse, alligevel vælger at se bort fra dette og endda have en mafia politik rettet mod dem der ikke har det vanvittige beløb der kræves for brud på jeres monopolagtige fremgangsmåder. Få styr på jeres platforme hvis det skal bruges som betalingsmulighed, instruer jeres chauffører i hvordan de bedst hjælper kunder der står med et problem som dette og måske tjek deres cognitive evner ved ansættelse. Jeg afviser jeres afgift og vil naturligvis gå videre med den.

Jeg vil til sidst udtrykke min sympati for de mange brugere af jeres såkaldte service der er tvangsindlagt til at benytte Movia og jeres platforme i dagligdagen da man er underlagt mildt talt uetiske og dyre forretningsmetoder der kunne anses for at være temmelig gennem-tænkte med eet formål. Inkasso metoder.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia har fremlagt loggen fra DOT-appen, der viser, at der efter de seneste 18 ikke-gennemførte billetbestillinger, blev sendt en sms til klagerens datter den 11. marts 2025 kl. 11:06 om, at hun nu var blokeret fra at købe billetter i DOT-appen.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at chaufføren skulle have givet klagerens datter lov til at rejse med bussen uden at skulle anskaffe sig en rejsehjemmel. Ankenævnet lægger i den forbindelse vægt på, at det var ikke noteret på kontrolafgiften, at datteren skulle have oplyst at have fået lov af chaufføren, som derfor heller ikke blev kontaktet af kontrolløren for at verificere datterens udlægning.

Ankenævnet bemærker videre, at der ikke lægges vægt på operatørens udtalelser, der er helt generelle, og ankenævnet opfordrer Movia til at sikre, at det er chaufførens udtalelse til en konkret hændelse, der indhentes, og ikke vognmandens.

Klagerens datter havde dagen inden rejsen den 12. marts 2025 fået en meddelelse pr. sms om at være blevet blokeret i DOT-appen, og når hun på kontroltidspunktet havde befundet sig i bussen i syv stop uden at skaffe sig nogen rejsehjemmel, velvidende, at hun ikke havde nogen billet, finder ankenævnet på baggrund af den samlede vurdering af sagens omstændigheder, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at datteren ikke kan købe sms-billetter i 1415, da hun glemmer at trykke "stop". Hertil bemærker ankenævnet, at hvis kunden trykker "stop" i stedet for "ja" i bestillingsflow'et, gennemføres billetbestillingen ikke. Om baggrunden for, at datteren er blokeret fra at købe sms-billetter, er, hvis hun har trykket "stop" for ofte og dermed ikke har gennemført bestillingen, kan ankenævnet ikke vurdere på det foreliggende grundlag. Ankenævnet lægger dog til grund, at en kunde ikke uforskyldt bliver udelukket fra at købe sms-billetter.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, og når 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 frafaldes.

Spørgsmålet om Movia bør fremlægge kameraoptagelser i situationer med kontrolafgifter, henhører under Datatilsynet.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafiksselskaberne – som monopoliggørende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafiksselskaber § 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 mobilklippe kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til."

Klageren har gjort gældende:

"D 12/3 modtog min datter en kontrolafgift for, ifølge Movias kontrollør, manglende billet. Jeg kan oplyse at min datter idet hun havde glemt sit rejsekort forgæves forsøgte at bestille billet via dotappen hvorefter hun fik besked om at hun var blokeret. . Dette oplyser hun til chaufføren inden indstigning og hun får svaret at hun bare kunne gå ind da der ikke kommer kontrollør. Min datter forklarer dette til kontrolløren der dog blot på venlig facon oplyser min datter om reglerne for billet inden påstigning af bus og tog. Naturligvis er det ikke kontrollørens problem at min datter måtte forsøge at bruge dotappen da hun havde glemt sit rejsekort men det er i min optik kontrollørens opgave at hjælpe rejsende i en situation hvor man står uden ret mange muligheder hvis den ene af to billetmuligheder blokerer en bruger af grundet "for mange glemte udtjekninger" !!. Ydermere havde hun oplyst chaufføren af bussen om problemet og får lov at køre med alligevel. Jeg kan ydermere oplyse om at det heller ikke er muligt for min datter at bruge SMS billet grundet forglemmelser ifbm at trykke "Stop" på billetten, ligesom Dot ap.p Så jeg anmoder hermed at få denne afgift annulleret da jeg mener min datter har handlet i god tro og efter bedste evne med de midler der var til rådighed fra Movias side og også gjort opmærksom på problemet til en Movia ansat."

Til dette har Movia svaret:

"Klagers sag omhandler, at hun steg på bussen uden nogen gyldig billet. Ifølge eget udsagn fik hun lov af chaufføren at rejse uden gyldig billet. Dette kan dog ikke bekræftes af chaufføren i høringsvaret.

Klager skulle have forsøgt at købe billet på Dot appen, men kunne ikke gennemføre købet på grund af spærring. Hvis man et gentagende antal gange ikke gennemfører sine bestillinger, bliver man spærret i hvilken som helst app, da det betragtes som forsøg på svindel med mobilbilletter. Dette får kunden besked om.

Hvis man ikke kan købe billet på en bestemt billettjeneste, skal man vælge en anden. Man kan ikke bare stige på bussen uden gyldig billet.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler 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 påtigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påtigningstidspunkt ved Hvedens Kvarter kl. 19:32:57. Kontrolløren starter sin billetkontrol og vil se klagers billet. Klager er på bussen i forvejen og er efter sigende steget på ved Liljens Kvarter, der ifølge bussens køreplan var 7 stop forinden.

Hvor steg du på bussen?: Liljens kv

Rute	Zone	Stoppesteder
Hedemarksvej	43	Albertslund St.
Albertslundvej		Nordmarks Allé
Kongsholm Allé		Liljens Kvarter
		Faklens Kvarter
		Hjulets Kvarter
Vridsløsevej	54	Nyvej
Herstedvestervej		Hvidager
		Porsager
		Herstedvester Skole
Stadionstien	43	Albertslund Stadion
Egelundsvej		Toftekærhallen
		Kastanjens Kvarter
	54	Kløverens Kvarter
		Hvedens Kvarter

(Bemærk, at den pågældende bus ikke stoppede mellem Nyvej og Toftekærshallen.)

Da klager ingen billet kan fremvise, får hun udstedt en kontrolafgift kl. 19:33:29 med årsagen "Ingen billet fremvist".

Kommentarer og afgørelse

Movia modtager klagers indsigelse den 21.03.2025.

I denne gøres der opmærksom på, at klager ikke kunne købe billet i Dot appen som følge af en spærring.

Klager: "Jeg kan oplyse at min datter forgæves forsøgte at bestille via dotappen hvorefter hun fik besked om at hun var blokeret."

Der er flere grunde til, at man kan blive spærret i Dot Appen. Den mest almindelige årsag er, hvis man gentagende gange laver bestillinger, man ikke gennemfører.

Kunder kan starte deres bestilling af billet uden for bussen og stige på efterfølgende, og hvis der ingen kontrollører er, kan de så annullere deres bestilling og unddrage sig betaling. På den måde kan kunden undgå at betale, men trafikselskabet mister billetindtægter. Dette medfører naturligvis en spærring, hvis det sker gentagende gange, og det er kun kunden selv, der er ansvarlig for det, da man ikke bliver spærret, hvis man køber de billetter, man bestiller.

Det er derfor selvforskyldt at være spærret i en app.

I den konkrete sag har klager intet oplyst om, hvilken Dot profil der er tale om, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at undersøge spærringen nærmere.

Klager: "Dette oplyser hun til chaufføren inden indstigning og hun får svaret at hun bare kunne gå ind da der ikke kommer kontrollør."

Movia sendte sagen i høring hos chaufføren, da vi modtog henvendelsen.

Der blev til chaufføren sendt en kopi af klagers indsigelse med følgende spørgsmål:

Til chaufføren:

"Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- har chaufføren givet lov til at kunden kunne køre med bussen uden billet?
- hvad er chaufførens udlægning af situationen?"

Chaufføren svarede:

"Vores chauffører hverken kan eller må give lov til at kunder rejser uden gyldig billet.

Klager tilstår at datteren har glemt rejsekortet, ikke kan bruge DOT appen og af en bizar årsag heller ikke vil købe SMS billet. Så må klager tage kontrolafgiften."

Vi lægger mærke til, at chaufførens svar læner sig op ad de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende ansvar:

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.Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel."

Chauffører udøver ikke billetkontrol og har ikke ansvaret for, at kunder bærer gyldig billet. Transportsystemet er baseret på selvbetjening, der betyder, at den rejsende selv skal sikre sig gyldig billet. Chauffører kan ved konkret forespørgsel vejlede kunden om køb af billetter, men giver ikke tilladelse til, at rejsende kan køre med gratis.

På chaufførens svar hører vi heller ikke, at der skulle have været vejledt i at stige gratis om bord på bussen. Dette må derfor være noget, som klager selv har fortolket.

Klager: *"Min datter forklarer dette til kontrolløren der dog blot på venlig facon oplyser min datter om reglerne for billet inden påstigning af bus og tog. "*

Når man har lavet en ordre ved bestilling af mobilbillet, har man mulighed for at annullere sin ordre og dermed ikke gennemføre sin bestilling, hvor en betaling dermed udelades. Reglen om, at mobilbilletten skal være modtaget før påstigning, er med til at forhindre, at man som kunde kun nøjes med at lave en ordre og undlader selve betalingen i tilfælde af, at der ingen kontrollører er på bussen.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 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."

Uanset hvad årsagen er til, at en billet ikke kan købes på en app, skal man ikke bare stige på bussen, men finde en anden måde at købe billet på. Man kan fx lade sig vejlede af SMS 1415, hvis instruktion til billetkøb er placeret på samtlige busstoppesteder. Derudover findes der rejsebillet appen og DSB-appen, mens man også kan rejse på kontantbilletter, digitale eller fysiske Rejsekort.

Klager: *"Endeligt burde man enten instruerere chaufførerne i at de ikke har hjemmel til at beslutte hvem der må komme ind i deres bus uden billet eller så burde kontrollørerne på lynkursus i problemhåndtering..."*

Så vidt vi ved, sidder chaufføren ikke og beslutter, hvem der må rejse med eller ej. Dørene åbner, når bussen ankommer til et busstoppested. Her kan man stige af eller på. Hvis man stiger på, er der nogen forventninger, man er nødt til selv at kunne efterleve for at færdes i den offentlige transport. Ellers bør man ikke stige på.

Vi vil på det kraftigste advare om, at chauffører skal til at beslutte, hvem der må stige på, og hvem der ikke må, da risikoen for konfliktoptrapning da ville kulminere. Det er ikke simple, end at man selv skal skaffe sig billet inden påstigning på en af de mange apps og billettjenester, der er til stede.

Reglen om, at mobilprodukter skal være modtaget inden påstigning jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler er særdeles afgørende for at kunne drive et transportselskab, 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.

Movias konklusion

Movia mener, at kontrolafgiften er korrekt udstedt, da klager ingen gyldig billet fremviste.

Årsagen til hendes manglende mulighed for at købe billet i Dot Appen er selvforskyldt og ikke noget, Movia kan tage ansvaret for. Der er masser af muligheder for at købe billet på anden vis. Hvis man blot stiger på uden at købe billet på anden vis, skal man være forberedt på at betale en afgift.

Movia kan på vegne af chaufførens notat ikke bekræfte, at der har været nogen særaftale mellem vedkommende og klager, og vi henviser til, at det altid er ens eget ansvar at sikre sig billet inden rejsens start.

Vi bemærker også, at klager var i 7 stop på bussen velvidende, at hun ingen gyldig billet havde.

Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Vi 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 som tidligere nævnt et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke behøves at være modtaget før påstigning, og at man kan rejse gratis, fordi man er blevet spærret i en app. Movia har ingen omstændigheder fundet, der kunne have undskyldt klager for ikke at have sikret sig gyldig billet ved sin rejses start, og derfor fastholder vi afgiften.”

Hertil har klageren svaret:

”Vi fastholder vores klage og vil i denne forbindelse tage afstand fra passager i Movias svar der indikerer min datter har bevidst snydt og tilmed er en løgner.

Jeg vil fastholde min påstand om at chaufføren naturligvis ikke overfor sin arbejdsgiver vil indrømme at han har brudt retningslinierne hos Movia ved at sige til [min datter] hun bare kunne gå ind uden billet. Jeg kan ydermere informere om at lignende situation er sket for undertegnede et par gange ved problem i dot appen. Chaufføren, (som nok ikke er den samme som I [min datters] tilfælde), siger til mig at det er ok og at jeg bare skal gå ind. Så det er altså ikke noget særsyn. Hertil vil jeg fastholde at Movias betalingssystemer som Dot og sms billet til tider har været problematiske.

Ved gennemgang af lignende sager kan man læse at det ikke er enestående at det her forekommer. Jeg fastholder min oprindelig klage og mener Movia bør lade være med at insinuere deres brugere af deres til tider håbløse billetsystem er bedragere. Og jeg vil gentage at jeg er bekendt med kamera i bus og på chauffører så man kan evt kigge på optagelser fra pågældende tidspunkt.”

Movia har hertil gjort gældende:

”Som det fremgår af den vedhæftede fil, blev [klagerens datter] blokeret den 11.03.2025 efter for mange uafsluttede bestillinger. SMS blev sendt ud til hende, da blokeringen fandt sted samme dag. Vi bemærker, at kun 1 bestilling ud af de sidste 19 bestillinger blev gennemført.

Reglen om at mobilbilletten skal være modtaget inden påstigning er særdeles vigtig, da man ellers ville kunne undlade betaling i alle de situationer, hvor man ikke mødte en kontrollør på bussen. Man ville derved kunne sætte sin bestilling i gang og annullere ordren, hvis man ikke så nogen kontrollør på bussen.

Derfor er både blokering ved for mange uafsluttede bestillinger samt fastholdelse af afgifter, hvor mobilbilletten ikke er modtaget inden påstigning særdeles vigtigt, da trafikskabet taber penge på, at billetter ikke bliver betalt.

Vi henviser afslutningsvist til, at hendes blokering og manglende mulighed for at købe billet på Dot appen er selvforskyldt. Derudover henviser vi til, at [klagerens datter] var bevidst om blokeringen forud for sin rejse, og at hun havde masser af andre muligheder for at anskaffe sig billet den pågældende dag.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand