

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0146

Klageren: XX
Randers

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet

Klageren gør gældende: at han på udrejsen havde købt en 12-timers billet til 60 kr. i DOT-appen og regnede med at kunne købe den samme billet til returrejsen, men billettypen var ikke længere tilgængelig i appen

Movia gør gældende: at billettypen var et særtilbud, der blev udfaset dagen inden klagerens rejse. Han steg ombord på bussen uden billet og søgte ikke hjælp hos chaufføren. Der gik ca. 1 ½ minut fra bussens afgang til kontrolafgiften blev påbegyndt

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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

FLERTALSAFGØRELSE:

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

DOT lancerede den 30. november 2024 en weekendbillet-type på 12 timer for 60 kr., til og med søndag den 23. februar 2025.

Fra den interne information i trafikvirksomhederne:

Hej alle

Igen i år lancerer vi 12-timers billetten til de glade kunder i hele DOT-land! 😊

Billetten er gyldig i 12 timer og kan købes til lørdage og søndage fra **d. 30. november 2024 - d. 23. februar 2025**. Den koster 60 kr. og kan købes til de tre Storzoner i DOT (se kortet nedenfor):



Billetten sælges i **DOT Billetten appen fra mandag d. 25.11.2024** og i **DSB's billetautomater fra lørdag d. 30.11.2024**

Se vedhæftede QA for flere detaljer, samt information på Kommerciel Produktviden via [link](#). Hjemmesiden vil blive publiceret d. 20.11.2024 og der sendes pressemeddelelse ud d. 21.11.2024.



Den 22. februar 2025 rejste klageren, der er flygtning fra Ukraine, fra Randers til Sandholmløjren i Allerød for at besøge sin 2-årige datter. På udrejsen købte han med hjælp fra en anden rejsende en 12-timers billet i DOT-appen.



Da han skulle retur til Randers mandag den 24. februar 2025 og ventede på bussen ved Sandholmløjren, forsøgte han forgæves at finde den samme type billet igen. Han vidste ikke, at billettypen var blevet udfaset den foregående dag.

Ifølge klageren steg han ombord og blev stående i bussens forende, mens han ledte efter 12-timers billetten i appen og tænkte, at den måtte kunne findes under City-Pass. Han ledte videre i appen og så en kontrollør nærme sig. Klageren spurgte kontrolløren om hjælp, men i stedet bad kontrolløren ham om at sætte sig ned. Bussen var ifølge klageren endnu ikke kørt fra stoppestedet. Først da han kom helt hjem til Randers, forstod han, at den strimmel papir, som han havde fået udleveret af kontrolløren, var en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, som gengivet ovenfor, samt at han ville have haft betalt med sit Rejsekort, hvis han var blevet givet en chance, og at han altid betaler for sine rejser, hvilket de vedhæftede bilag viste.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at rejsehjemmelen skal være modtaget inden påstigning, hvilket er passagerens eget ansvar.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor han har fremlagt dokumentation for sine forskellige billetekøb hos Flixbus, Midttrafik-appen, Rejsekort og DOT-appen. Videre har han gjort gældende, at Movia nægtede at indhente videooptagelser fra bussen eller at oplyse ham om, hvorledes han selv kunne skaffe sig disse. Endelig har han indsendt screenshot fra DOT-appen, der viser, at det ikke længere er muligt at vælge 12-timers billetten:

Buy

FAST PURCHASE 2-8 ZONE TICKET

Choose the number of zones from your location

TICKETS AND CARDS

Ticket
Commuter card
Commute20
City pass

ADD-ON TICKETS

Bicycle Metro
Supplementary ticket - for commuters
DSB 1' Regional Train

City Pass Large
 Zone 01 - 99
 VALID FROM
 Date Today Time 01:08
 NUMBER OF HOURS
 24 48 72 96 120
 1 Adult (16+ years) 200.00 DKK
 0 Child (under 16) 100.00 DKK

Select variant
 City Pass Small Zone 01 - 04
 City Pass Large Zone 01 - 99 ✓
 City Pass X-Large Zone 01 - 299
 City Pass West Zone 101 - 199
 City Pass South Zone 201 - 299
 Proceed to order



Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften, da 12-timers billetten var et særtilbud, som blev udfaset den foregående dag, og at klageren burde have købt rejsehjemmel på anden vis, eller have kontaktet chaufføren i forbindelse med påstigningen, hvilket han ikke gjorde. I stedet viser deres logs, at der gik næste 1,5 minutter mellem bussens afgang og påbegyndelse af kontrolafgiftens udstedelse.

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
26	Kettingevej (6143)	● ●	13:53	13:53	13:54:22	13:54:34
27	Center Sandholm (6144)	● ●	13:55	13:55	13:55:43	13:55:59
28	Sandholmgårdsvej (10472)	● ●	13:57	13:57	13:57:12	13:57:26
29	Pilegårdsvej (5967)	● ●	13:57	13:57	13:58:02	13:58:02
30	Blovstrød Allé (5968)	● ●	13:59	13:59	13:58:47	13:58:47
31	Vestervang (5969)	● ●	13:59	13:59	13:59:05	13:59:05
32	Dalbovej (6303)	● ●	14:00	14:00	13:59:41	13:59:41



Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	071
Linje	330R
Bus nummer (Gåseddel)	6423
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	6143
Stop	Kettingevej
Påstigning	24-02-2025 13:54:18
Udstedt dato/tid	24-02-2025 13:59:34
Stået af	24-02-2025 14:05:26
Passager tal	42
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Engelsk
Årsag	Ingen billet fremvist
Tidsforbrug	0m 45s

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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

"Således som sagen foreligger oplyst, lægger vi til grund, at bussen afgik fra stoppestedet kl. 13:57:26, at klageren blev pålagt en kontrolafgift kl. 13:59:34, der tog 45 sekunder at indtaste på kontrollørens udstyr.

Selv om klageren muligvis straks efter påstigning blev kontaktet af kontrolløren og blev bedt om at sætte sig ned, og først senere blev pålagt en kontrolafgift, og at det dermed ikke kan lægges til grund, at han stod i bussen og forholdt sig passiv i 1,5 minut, som Movia har antaget, finder vi, at klageren i god tid inden afrejsen burde have sikret sig at kunne købe den ønskede billettype, eller en anden billettype, eller i det mindste med det samme efter påstigning have spurgt chaufføren til råds.

Dette undlod klageren, og han steg ombord uden nogen billet, og han valgte heller ikke at checke ind på sit Rejskort, da det inden påstigning stod klart for ham, at han ikke kunne finde den ønskede billettype.

Det er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at rejsehjemlen er endeligt modtaget på passagerens den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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 vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

De af klageren oplyste sagsnumre findes ikke, eller er ikke sammenlignelig med klagerens sag.

For så vidt angår klagerens anmodning om fremlæggelse af videooptagelser fra bussen, bemærker vi, at Movia bedes sikre, at sagsbehandlerne oplyser operatørens kontaktdata, første gang når en passager anmoder derom.

Vi finder imidlertid, at en eventuel videooptagelse af, at klageren blev stående og ledte i appen, da han blev kontaktet af kontrolløren, ikke ville føre til et andet resultat i den konkrete sag. En passager, der vil have hjælp til køb af billet, skal straks efter påstigning bede chaufføren om hjælp."

1 medlem med 2 stemmer, Nikola Kiørboe, udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Jeg mener imidlertid, at den indklagede skulle have frafaldet kontrolafgiften i den efterfølgende sagsbehandling, da klageren umiddelbart gjorde, hvad han kunne, for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel idet han:

- blev stående ved dørene for at finde den billettype, som han havde købt to dage forinden, men som nu ikke længere fandtes
- aktivt henvendte sig til kontrolløren for at få hjælp til at købe den korrekte billet og i øvrigt tilbød at bruge rejsekortet, hvis køb af billet ikke var muligt
- kun satte sig ned fordi han blev beordret til det af kontrolløren

- er ny i det danske transportsystem og fra sit hjemland er vant til, at man kan købe billet efter ombordstigning

Jeg mener, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningsystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer til, at selskaberne udviser større konduite over for personer for hvem de danske rejseregler er relativt nye og som derfor spørger personalet om hjælp, men som i stedet for at få hjælp bliver pålagt en kontrolafgift.

Der lægges særlig vægt på, at klageren umiddelbart gjorde, hvad han kunne, for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel. Det kan tilføjes, at forbrugerrepræsentanterne foreslår et administrationsgebyr på 125 kr., idet afgiften i kontrolsituationen blev pålagt med rette.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 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.”

Parternes påstande og anbringender i ankenævns sagen:

Klageren anfører:

"

am writing to appeal the inspection fee number 2500[REDACTED], issued to me on 24 February 2025 at 13:59 on Movia bus route 330R. I boarded the bus at Lillerød Sandholmgårdsvej (Bløvsrød Alle) and exited at Allerød Station.

Two days earlier, on 22 February 2025, I successfully purchased and used a 12-hour East Adult travel pass via the DOT app for 60 DKK. I was travelling from Copenhagen to Sandholm to visit my daughter. I bought the pass while on a FlixBus heading into Copenhagen, with the help of a kind Danish passenger who guided me through the DOT app. I activated and used the ticket successfully, and continued my journey using it. Based on that positive experience, I was confident that I would be able to purchase the same ticket again for my return trip.

On 24 February, before boarding the bus, I attempted to find the same 12-hour pass again in the DOT app. I could not locate it. Once onboard, I continued searching from the front of the bus near the driver. I selected the "City Pass" section in the app, where I believed the 12-hour pass should appear (as it did on 22 February). However, it was no longer listed - only 24-hour passes starting at 200 DKK were shown (screenshots attached). I was confused and frustrated and hoped that someone from Movia staff could help me understand why the pass was missing.

When the ticket inspector approached, I explained that I could not find the correct pass and asked for help. Instead of helping, he gave what felt like a strict order to go and sit down. I assumed this was for safety, since the bus had already started moving. I followed the instruction and expected that he would return to assist me. A few minutes later, the inspector came back. I again asked for help locating the ticket and added that if it wasn't available, I could pay using Rejsekort, which was installed and registered on my phone. He simply replied, "You don't need to buy a ticket," and asked for my ID. He then pulled from his pocket a piece of paper that looked slightly crumpled - as if it had already been printed earlier. I never saw a printer, and no action was taken to generate the fine in front of me.

At the time, I thought he had shown understanding - perhaps assuming that I was a refugee - and had issued some kind of free or reduced fare ticket. I even thanked him with "Tusind tak." It wasn't until later, when I had already returned to Randers and took the paper from my pocket, that I realized it was a fine for 1,000 DKK. I was shocked.

I recently arrived in Denmark from Ukraine. In my country, passengers are usually allowed to purchase a ticket up to the next stop if they've just boarded. Based on this, I responded calmly to the inspector and believed I was doing the right thing by asking for help. I had no intention to ride without a ticket and had the means to pay if only I was allowed to.

I have since reviewed the travel regulations and understand that checking in before boarding is expected - but I also believe that staff should give passengers the opportunity to resolve issues in good faith, especially when they are clearly trying. I had used the system correctly two days before and genuinely intended to pay again.

I respectfully request that the Appeals Board obtain and review the video footage from the bus, if available, to verify my actions. I mentioned this in my appeal to Movia, but never received a confirmation that footage was reviewed. The video should confirm that I remained in the payment area while trying to resolve the issue, and that the inspector never warned me about the fine.

I also wish to point out that I normally live in Randers and travel by bicycle. I use public transport only when necessary, and always pay - either through DOT, Midttrafik, or Rejsekort. Screenshots of my travel history and profiles in each app are attached.

"

Til dette har Movia svaret:

” Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that the complainant did not present a valid ticket on the inspectors’ inquiry on the bus.

On the day in question, [XX] boarded the bus, claiming that he did not have a valid ticket upon boarding. Instead of either purchasing a ticket in another way on the dot app at the bus stop or reading about instructions on purchasing tickets at the bus stop, he chose to board the bus with no ticket. As the case is presented in the complaint, the complainant did not seek guidance from the driver immediately after boarding but began his journey and received a fee.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4.2. It is the customer’s own responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced. In this case, it means that the complainant is responsible himself for ensuring that the ticket is received before entering the bus.

Movia also 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 journey. A traveler must ensure that the ticket is in accordance with requirements; hereby ensure that a mobile ticket fits with the customer type and the valid time.

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, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer’s responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

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 at Kettingevej at 13:54:18. The inspector stayed on the bus and did an inspection after the complainant boarded.

According to complainant, he boarded at the stop Sandholmgårdsvej, which was two stops after the inspector's boarding.

Where did you board the bus?: Lillerød Sandholmgårdsvej (Blovstrød Alle)

As the inspection fee was issued at 13:59:34 for "No ticket presented" and as it took 45 seconds to issue the fine, it could indicate that the inspector started the issuance at around 13:58:49.

Based on the tour overview of the bus, the bus departed from Sandholmgårdsvej at 13:57:26, which was barely a minute and a half before the inspector started issuing the fee.

To us, this may indicate that the inspector did not immediately contact the complainant.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
26	Kettingevej (6143)	● ●	13:53	13:53	13:54:22	13:54:34
27	Center Sandholm (6144)	● ●	13:55	13:55	13:55:43	13:55:59
28	Sandholmgårdsvej (10472)	● ●	13:57	13:57	13:57:12	13:57:26
29	Pilegårdsvej (5967)	● ●	13:57	13:57	13:58:02	13:58:02
30	Blovstrød Allé (5968)	● ●	13:59	13:59	13:58:47	13:58:47
31	Vestervang (5969)	● ●	13:59	13:59	13:59:05	13:59:05
32	Dalbovej (6303)	● ●	14:00	14:00	13:59:41	13:59:41

Data from the inspection fee:

Stop	Kettingevej
Påstigning	24-02-2025 13:54:18
Udstedt dato/tid	24-02-2025 13:59:34
Stået af	24-02-2025 14:05:26

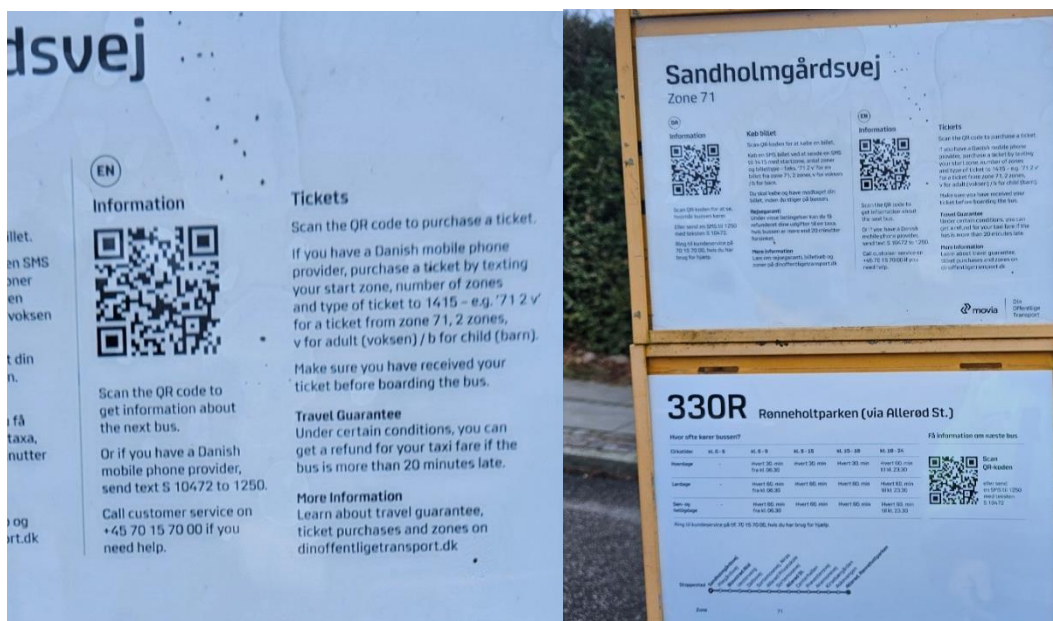
Comments and decision

Movia would first and foremost like to draw attention to the Joint National Travel Regulations § 2.7.1, which states that as a traveler you must be prepared to pay an inspection fee if you simply board a bus without any form of ticket. This basic rule is a prerequisite for the self-service transport system, which takes place in the Capital area.

2.7. Inspection fee

2.7.1. *Validity 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.

As shown below, there is a thorough description of ticket purchases at the bus stop itself. Here, the complainant could have seen how tickets could be purchased.



Extracts from The appeal case.

((However, I wanted to buy the same type of ticket again, but I could not find this option in the app.))

We can see in our data that the complainant had purchased a 12-hour ticket two days earlier, valid until 23.02.2025 at 07:49.

At the time of inspection, this ticket had not been valid for 30 hours.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4.2 about mobile products.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app) It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

In this case, Movia emphasizes the great risk of payment evasion if it is made possible to board a bus without a valid ticket and subsequently justify it by saying that one wanted to seek guidance. Based on the time horizon from the bus leaving Sandholmgårdsvej until the fee was issued, it does not seem to us that the complainant must have been in a hurry to seek outreach guidance.

Movia's conclusion

As the case stands, Movia does not consider that the complainant's failure to present a ticket on the bus on the day in question has transferred liability to Movia.

Boarding a bus takes place on your own initiative and with your own responsibility for having acquired a valid ticket before boarding. The self-service system assumes that a fee must be imposed if a valid ticket cannot be presented upon request.

Based on the complainant's own complaint, we cannot see that the driver should have been involved in any form of guidance, which to us seems like the complainant simply boarded the bus without a valid ticket.

In this case, Movia also places emphasis on the period from the bus's departure from Sandholmgårdsvej to the issuance of the fee. We do not find that the complainant has complied with his duty to ensure a valid ticket from the beginning of the journey and maintain the inspection fee."

Hertil har klageren gjort gældende:

"1. Movias afvisning af at bruge videooptagelser trods min anmodning

Jeg anmodede rettidigt om, at videooptagelserne fra bussen blev gemt og analyseret, da de kunne dokumentere, at:

jeg steg ind i bussen og straks så kontrolløren;
jeg blev stående ved døren og gik ikke længere ind i bussen, i håb om hjælp;
jeg forsøgte at finde billetten i DOT-appen;
alle passagerer sad bag kontrolløren, som gik direkte hen mod mig;
jeg ikke forsøgte at undgå kontrol, men søgte en betalingsmulighed.

På trods af dette nægtede Movia bevidst at anvende videooptagelser og tog ikke skridt til at sikre dem, selvom de var væsentlige for sagen. Denne afvisning har frataget mig muligheden for at fremlægge objektive bevis for min god tro.

2. Analyse af Ankenævnets afgørelser

Jeg har gennemgået afgørelserne på Ankenævnets hjemmeside (www.abtm.dk/afgoelser) og fundet flere sager, der minder om min:

20-0214 – bøden blev annulleret på grund af misforståelser og førstegangsforseelse;

21-0301 – bøden blev ændret til en advarsel, da passageren samarbejdede og tidligere havde købt billet;

22-0065 – bøden blev annulleret, da billetten ikke kunne købes pga. tekniske begrænsninger;

23-0314 – passageren skulle besøge sit barn, og en fejl i appen førte til, at bøden blev annulleret;

23-0246 – forvirring i DOT-appens interface førte til, at bøden blev ændret til en advarsel.

Min sag minder om disse:

jeg kom fra et besøg hos min 2-årige datter;
jeg forsøgte at købe en billet i DOT-appen, som jeg havde gjort to dage før;
billetten var fjernet fra systemet netop på rejsedagen, uden forudgående varsel;
jeg havde ikke ond hensigt, ventede på hjælp fra kontrolløren og blev stående ved døren;
der var næsten ingen passagerer, og kontrolløren kunne have lyttet, men gav mig ikke mulighed for at betale.

3. Juridisk grundlag og principper

Ifølge §17 i DOT-rejsereglerne må en bøde ikke udstedes, hvis det pga. tekniske forhold ikke er muligt at købe en billet, og dette kan dokumenteres. Dette stemmer overens med følgende principper:

Proportionalitet – sanktionen skal stå i rimeligt forhold til situationen;

God tro – jeg søgte at købe billet;

Retten til korrekt forvaltningspraksis – jeg fik ikke mulighed for at betale.

4. Konklusion og anmodning

På baggrund af ovenstående anmoder jeg om:

1. Fuld annullering af bøden, da den er uproportionel og ubegrundet;
2. Eller som minimum ændring af bøden til en advarsel under hensyntagen til min god tro, førstegangsforselse og de tekniske vanskeligheder ved billetkøb.

Jeg henviser også til, at:

jeg tidligere har indsendt dokumentation for køb af 12-timers billet til 60 kr. to dage før hændelsen; dette styrker mit standpunkt som en passager, der ønsker at overholde reglerne.

Derudover har jeg fremsendt dokumentation for billetkøb både før og efter hændelsen. Det viser tydeligt, at jeg normalt handler i god tro og altid forsøger at betale for min rejse. Jeg foretrækker at bruge periodekort, netop fordi jeg finder systemet kompliceret og ønsker at undgå fejl i brugen. Derfor var denne hændelse en undtagelse, forårsaget af objektiv utilgængelighed af billetten i appen – og ikke et forsøg på regelbrud.

Og videre:

” 1. Mine hensigter og handlinger ved ombordstigning

Da jeg steg på bussen den 24. februar 2025, lagde jeg straks mærke til kontrolløren og blev stående ved indgangen i håb om, at han kunne hjælpe mig med at finde en 12-timers billet til 60 kr., som jeg tidligere havde købt. Bussen var endnu ikke begyndt at køre. Jeg kunne tydeligt se, at kontrolløren gik direkte hen imod mig, og at der ikke var andre passagerer foran ham – alle de få (3–4) passagerer sad bagerst i bussen. Jeg forventede hjælp, men han bad straks om mit ID uden at give mig mulighed for at forklare.

2. Forsøg på at købe billet

Jeg forsøgte hele tiden at finde billetten i DOT-appen. Jeg havde tidligere købt denne type billet den 22. februar med hjælp fra en dansker. Denne gang håbede jeg på lignende hjælp fra Movias personale. På en videooptagelse (som jeg bad om at få bevaret) ville man kunne se, at jeg stod ved døren og søgte efter billetten i appen uden at gå videre ind i bussen.

3. Sprogbarriere og min status i Danmark

På det tidspunkt havde jeg lært dansk i cirka en måned, og mit engelskniveau er også begrænset. Det var kun anden gang, jeg rejste i Sjælland-regionen. Første gang rejste jeg til Sandholm og købte en 24-timers papirbillet til 180 kr. i en billetautomat med hjælp fra en medarbejder i metroen. Billetsystemet er stadig nyt og komplekst for mig, og derfor foretrækker jeg at købe periodekort, så jeg ikke risikerer at glemme at aktivere eller vælge forkert billet.

4. Forholdene i bussen og kontrollørens adfærd

Der var kun 3–4 passagerer i bussen, og de sad alle bag kontrolløren. Han gik direkte mod mig og kontrollerede ingen andre. Da jeg forsøgte at forklare, afbrød han mig straks, beordrede mig til at gå ind i bussen og bad om mit ID, uden at give mig mulighed for at betale.

5. Tekniske forhold og Movias bekræftelse

Movia har i deres svar bekræftet, at den 24. februar 2025 var den første dag, hvor 12-timers billetten ikke længere var tilgængelig i DOT-appen. Det forklarer, hvorfor jeg ikke kunne finde den. Det var netop dette, jeg forsøgte at forklare kontrolløren. Ifølge §17 i DOT's regler bør bøder ikke udstedes, hvis det er dokumenterbart, at en billet ikke kunne købes af tekniske årsager.

6. Videooptagelser og Movias afvisning

Jeg bad om at få videooptagelserne fra bussen bevaret og brugt som dokumentation for mit forsøg på at købe billet og min ikke-konfronterende opførsel. Movia afviste dette med henvisning til, at de ikke bruger videooptagelser i klagesager. Det betyder, at Movia bevidst undlod at anvende en mulig objektiv kilde.

7. Forskelle i nationale regler

I Ukraine, hvor jeg kommer fra, er det tilladt at købe billet umiddelbart efter påstigning – inden næste stoppested. Dette har påvirket min opfattelse af situationen. Jeg gik ud fra, at jeg havde lidt tid til at løse problemet og forventede hjælp. Jeg forsøger at overholde danske regler og sætter mig gradvist ind i systemet. Mine handlinger var i god tro.

8. Juridiske principper og god forvaltningsskik

Ifølge proportionalitetsprincippet i EU-retten og dansk forvaltningsret skal sanktioner stå i forhold til overtrædelsen. Jeg handlede i god tro og havde ikke til hensigt at undgå betaling. Jeg blev stående ved døren, søgte efter billet og bad om hjælp. Jeg blev nægtet muligheden for at betale. Forvaltningen burde udvise hensyn til denne situation.

9. Præcedens fra lignende sager

I tidligere sager har Ankenævnet givet medhold, hvor der var tale om førstegangsforsøelser og samarbejdsvilje: - Sag 20-0214: Bøde annulleret pga. sproglige misforståelser - Sag 21-0301: Bøde erstattet med advarsel – passageren havde forsøgt at samarbejde - Sag 22-0065: Bøde annulleret – billet kunne ikke købes pga. ændringer i DOT's app

10. Anmodning om retfærdig afgørelse

Da jeg: - Handlede i god tro - Forsøgte at finde en billet - Ikke vidste, at billettypen ikke længere var tilgængelig - Ikke fik hjælp fra kontrolløren - Bad om at få videooptagelser vurderet - Tidligere og efterfølgende har rejst med gyldige billetter Beder jeg venligst Ankenævnet om: 1. At erstatte bøden med en advarsel, eller 2. At annullere bøden fuldstændigt på baggrund af ovenstående forhold."

Movias svar:

"Klager: 1. Mine hensigter og handlinger ved ombordstigning

Da jeg steg på bussen den 24. februar 2025, lagde jeg straks mærke til kontrolløren og blev stående ved indgangen i håb om, at han kunne hjælpe mig med at finde en 12-timers billet til 60 kr., som jeg tidligere havde købt. Bussen var endnu ikke begyndt at køre. Jeg kunne tydeligt se, at kontrolløren gik direkte hen imod mig, og at der ikke var andre passagerer foran ham – alle de få (3–4) passagerer sad bagerst i bussen. Jeg forventede hjælp, men han bad straks om mit ID uden at give mig mulighed for at forklare.

Movia: Det fremgår ikke af sagen, at klageren forsøgte at henvende sig direkte til kontrolløren for at søge assistance. Intet tyder på, at der er blevet etableret nogen form for kontakt eller dialog, hvor klageren har fremsat en konkret anmodning om hjælp. I sådanne tilfælde påhviler det rejsende selv at søge afklaring, enten forud for påstigning eller – subsidiært – ved direkte henvendelse til chaufføren. Dette er ikke sket i den foreliggende sag.

At bussen endnu ikke var sat i bevægelse, ændrer ikke ved, at passagerer ved påstigning skal være i besiddelse af gyldig billet og være klar til at kunne fremvise denne ved kontrol. Det er således underordnet, om bussen var i gang med kørslen eller ej, da kontrollen blev foretaget.

Vi skal desuden bemærke, at det ved kontrollen blev optalt i alt 42 rejsende i bussen. På den baggrund må klagerens oplysning om, at der kun skulle have været 3–4 øvrige passagerer, anses for klart usandsynlig og stemmer ikke overens med de objektive forhold.

På baggrund af ovenstående vurderes det, at kontrolløren har handlet i overensstemmelse med gældende praksis og kontrolprocedurer, og at kontrolafgiften er korrekt pålagt.

Klager: 2. Forsøg på at købe billet

Jeg forsøgte hele tiden at finde billetten i DOT-appen. Jeg havde tidligere købt denne type billet den 22. februar med hjælp fra en dansker. Denne gang håbede jeg på lignende hjælp fra Movias personale. På en videooptagelse (som jeg bad om at få bevaret) ville man kunne se, at jeg stod ved døren og søgte efter billetten i appen uden at gå videre ind i bussen.

Movia: Vi skal bemærke, at mobilbilletter altid skal være modtaget og aktiv på passagerens telefon **inden ombordstigning**, uanset billettype. Dette gælder også i tilfælde, hvor der opstår tekniske eller sproglige udfordringer i forbindelse med billetkøb. Det er ikke muligt at stige på bussen og først herefter forsøge at finde eller købe en gyldig billet i appen. Hvis man har behov for hjælp til at købe billet, skal dette som udgangspunkt ske **inden påstigning**, eller alternativt ved direkte og aktiv henvendelse til chaufføren, hvilket ikke er sket i den foreliggende sag.

Vi har tidligere gjort klageren opmærksom på, at vi ikke kan anvende videooptagelser fra busserne i konkrete sager, idet dette materiale udelukkende benyttes til interne formål og ikke udleveres eller anvendes som dokumentation i klagesager.

Klager: 3. Sprogbarriere og min status i Danmark

På det tidspunkt havde jeg lært dansk i cirka en måned, og mit engelskniveau er også begrænset. Det var kun anden gang, jeg rejste i Sjælland-regionen. Første gang rejste jeg til Sandholm og købte en 24-timers papirbillet til 180 kr. i en billetautomat med hjælp fra en medarbejder i metroen. Billetsystemet er stadig nyt og komplekst for mig, og derfor foretrækker jeg at købe periodekort, så jeg ikke risikerer at glemme at aktivere eller vælge forkert billet.

Movia: Vi har forståelse for, at det kan være udfordrende at sætte sig ind i et nyt billetsystem – særligt som nytilkommen til landet. Det ændrer dog ikke ved, at det er den rejsendes ansvar at være i besiddelse af gyldig billet ved påstigning. Det gælder uanset sproglige forudsætninger. Som anført i vores tidligere udtalelse til nævnet tilbyder DOT-appen adgang til flere billettyper, herunder flere andre typer end 12-timers billetter, og det fremgår tydeligt af appen, hvordan billetkøb skal foretages. Appen er tilgængelig på både dansk og engelsk, og der er visuel vejledning til købsprocessen. På den baggrund vurderes det, at sproglige barrierer ikke har haft en afgørende betydning i denne sag.

Klager: 4. Forholdene i bussen og kontrollørens adfærd

Der var kun 3–4 passagerer i bussen, og de sad alle bag kontrolløren. Han gik direkte mod mig og kontrollerede ingen andre. Da jeg forsøgte at forklare, afbrød han mig straks, beordrede mig til at gå ind i bussen og bad om mit ID, uden at give mig mulighed for at betale.

Movia: Vi kan oplyse, at der ved den pågældende kontrol blev registreret i alt 42 kontrollerede passagerer i bussen. Det oplyste antal passagerer fra klager stemmer således ikke overens med den dokumenterede optælling. Dette har dog ingen betydning for sagens afgørelse.

Uanset hvor mange andre passagerer der måtte have været til stede, er det den enkelte rejsendes ansvar at være i besiddelse af en gyldig billet ved påstigning. Dette gælder også, selv om man oplever, at kontrolløren kontrollerer én som den første.

Det er almindelig praksis, at kontrollører på busser placerer sig ved indgangen og kontrollerer nye rejsende ved ombordstigning. Dette er en del af deres arbejdsopgaver og har til formål at sikre, at alle rejsende har gyldig billet fra rejsens begyndelse. Klager blev derfor kontrolleret i overensstemmelse med gældende rutiner.

Klager: 5. Tekniske forhold og Movias bekræftelse

Movia har i deres svar bekræftet, at den 24. februar 2025 var den første dag, hvor 12-timers billetten ikke længere var tilgængelig i DOT-appen. Det forklarer, hvorfor jeg ikke kunne finde den. Det var netop dette, jeg forsøgte at forklare kontrolløren. Ifølge §17 i DOT's regler bør bøder ikke udstedes, hvis det er dokumenterbart, at en billet ikke kunne købes af tekniske årsager.

Movia: Vi kan bekræfte, at 12-timers billetten blev udfaset og ikke længere var tilgængelig i DOT-appen. Denne ændring har imidlertid været meldt tydeligt ud og var også reflekteret i DOT-appen, hvor billettypen ikke længere kunne vælges.

Det skal understreges, at 12-timers billetten blot udgør én af flere tilgængelige billettyper i DOT's billetsystem. Klager har således haft mulighed for at købe en anden type billet – eksempelvis almindelig enkeltbillet eller zonetidsbillet – i appen på tidspunktet for rejsen. Det var derfor fortsat muligt at købe gyldig billet med mobiltelefonen.

Det fremgår desuden af tidligere brugte billetter i DOT-appen, hvornår en tidligere 12-timers billet er udløbet, hvilket gør det tydeligt, at den ikke længere er gyldig som rejsedokument.

Klager: 6. Videooptagelser og Movias afvisning

Jeg bad om at få videooptagelserne fra bussen bevaret og brugt som dokumentation for mit forsøg på at købe billet og min ikke-konfronterende opførsel. Movia afviste dette med henvisning til, at de ikke bruger videooptagelser i klagesager. Det betyder, at Movia bevidst undlod at anvende en mulig objektiv kilde.

Movia: Vi henviser igen til, at vi ikke har adgang til videomateriale.

Klager: 7. Forskelle i nationale regler

I Ukraine, hvor jeg kommer fra, er det tilladt at købe billet umiddelbart efter påstigning –

inden næste stoppested. Dette har påvirket min opfattelse af situationen. Jeg gik ud fra, at jeg havde lidt tid til at løse problemet og forventede hjælp. Jeg forsøger at overholde danske regler og sætter mig gradvist ind i systemet. Mine handlinger var i god tro.

Movia: Vi har forståelse for, at billet- og kontrolsystemer kan variere fra land til land. Det ændrer dog ikke på, at det er den rejsendes eget ansvar at sætte sig ind i de gældende regler dér, hvor man vælger at rejse. Dette ansvar gælder fra første rejse og uanset national baggrund eller tidligere erfaringer fra andre lande.

Når man vælger at benytte kollektiv transport, forudsættes det, at man inden påstigning har vurderet, om man forstår og kan efterleve reglerne – herunder kravet om at være i besiddelse af gyldig billet ved ombordstigning.

At handle i god tro fritager ikke en passager fra ansvaret for at have en gyldig billet. Alle rejsende, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, pålægges kontrolafgift i overensstemmelse med reglerne – uanset baggrund, hensigt eller formodning om lokale praksisser fra andre lande.

Klager: 8. Juridiske principper og god forvaltningsskik

Ifølge proportionalitetsprincippet i EU-retten og dansk forvaltningsret skal sanktioner stå i forhold til overtrædelsen. Jeg handlede i god tro og havde ikke til hensigt at undgå betaling. Jeg blev stående ved døren, søgte efter billet og bad om hjælp. Jeg blev nægtet muligheden for at betale. Forvaltningen burde udvise hensyn til denne situation.

Movia: Vi anerkender proportionalitetsprincippet's betydning i forvaltningsretten, men skal understrege, at praksis ved kontrol af billetter i den kollektive trafik bygger på klare og generelt gældende regler: Alle rejsende skal være i besiddelse af gyldig billet **inden påstigning**, og det gælder uanset subjektive hensigter, tekniske udfordringer eller antagelser om mulighed for senere køb. I denne sag er der ikke dokumenteret tekniske hindringer for køb af billet, og som tidligere oplyst var andre billettyper fortsat tilgængelige i DOT-appen. Klager har heller ikke henvendt sig aktivt til chaufføren før påstigning for at få hjælp, hvilket ellers ville have været en mulighed.

Det forhold, at klager blev kontrolleret ved døren og ikke fik mulighed for at købe billet efterfølgende, er i overensstemmelse med gældende kontrolpraksis. Kontrollen foretages netop ved døren for at sikre, at rejsen ikke påbegyndes uden gyldig rejsehjemmel. Dette er almindelig praksis og understøttes af et sagligt og nødvendigt hensyn til kontrolsystemets integritet og ligebehandling af alle passagerer.

Klager: 9. Præcedens fra lignende sager

I tidligere sager har Ankenævnet givet medhold, hvor der var tale om førstegangsforsøelser og samarbejdsvilje:

- Sag 20-0214: Bøde annulleret pga. sproglige misforståelser
- Sag 21-0301: Bøde erstattet med advarsel – passageren havde forsøgt at samarbejde
- Sag 22-0065: Bøde annulleret – billet kunne ikke købes pga. ændringer i DOT's app

Movia: Vedrørende sag 20-0214 vurderer vi, at sagen ikke kan sammenlignes med den foreliggende sag, da den omhandlede en helt anden problemstilling, hvor klagerens manglende sprogkundskaber og deraf følgende misforståelser medførte, at det blev vurderet af nogen, at det var urimeligt at pålægge en afgift. Sagen indebar særlige individuelle omstændigheder, der dokumenterede, at klageren reelt ikke kunne forstå informationsmaterialet, og at der var forsøgt at yde hjælp.

I den foreliggende sag er sproglige barrierer ikke dokumenteret at have haft en afgørende betydning, ligesom klager ikke i tilstrækkeligt omfang har søgt hjælp før eller under påstigning. De gældende regler om gyldig billet og billetkontrol er tydeligt kommunikeret, og der har ikke været dokumenteret særlige tekniske eller kommunikative fejl, som kunne begrunde en frafaldelse efter samme principper som i sag 20-0214.

Vi har søgt efter afgørelserne i sag 21-0301 og 22-0065 i Ankenævnets offentliggjorte sager på abtm.dk samt i vores interne arkiver uden held. Disse sager kan derfor ikke indgå i vores vurdering af den aktuelle sag.

Hvis klager ønsker, at vi skal kommentere på konkrete afgørelser, vil vi naturligvis gøre dette, såfremt vi får tilsendt dokumentation eller referencer, der gør det muligt for os at finde og gennemgå sagerne.

Klager: 10. Anmodning om retfærdig afgørelse

Da jeg:

- Handlede i god tro
- Forsøgte at finde en billet
- Ikke vidste, at billettypen ikke længere var tilgængelig
- Ikke fik hjælp fra kontrolløren
- Bad om at få videooptagelser vurderet
- Tidligere og efterfølgende har rejst med gyldige billetter

Beder jeg venligst Ankenævnet om:

1. At erstatte bøden med en advarsel, eller
2. At annullere bøden fuldstændigt på baggrund af ovenstående forhold

Movia: Vi vil gøre opmærksom på, at kontrolafgifter ikke udstedes på baggrund af gode hensigter eller forsøg på at finde en billet, men alene på grundlag af manglende gyldig rejsehjemmel. Det er et grundlæggende krav, at den rejsende kan fremvise en gyldig billet ved kontrol.

Det var tydeligt markeret i DOT-appen, at den specifikke 12-timers billettype ikke længere var tilgængelig, mens andre billettyper fortsat kunne købes. Kontrolløren udførte sin opgave korrekt ved at udstede kontrolafgift i overensstemmelse med gældende regler.

Vi har ikke adgang til de af klager nævnte videooptagelser, og sådanne optagelser kan ikke anvendes som bevismateriale i denne sagsbehandling.

På denne baggrund fastholder vi, at kontrolafgiften er berettiget."

Hertil har klageren gjort gældende:

”Movia anfører, at DOT-appen fungerede korrekt på den pågældende dag, og antyder, at alle nødvendige billetter var tilgængelige. I den forbindelse vil jeg venligst anmode Movia om at påvise præcist, hvor 12-timers voksenbilletten for Øst for 60 DKK – som jeg med succes købte blot to dage tidligere (den 22. februar 2025) – var placeret i DOT-appen den 24. februar 2025, da jeg forsøgte at købe den igen.

Jeg har tidligere indsendt skærbilleder, der tydeligt viser, at denne specifikke 12-timers billet ikke længere var tilgængelig i appen på det pågældende tidspunkt, hvilket direkte modsiger Movias udtalelse om fuld funktionalitet. Hvis billetten vitterligt var tilgængelig, som Movia hævder, beder jeg om detaljeret dokumentation eller en tydelig vejledning, der viser præcist hvor i appen den kunne findes.

Jeg henviser her til §17 i DOT Rejseregler, hvori det fremgår, at hvis en billet ikke kan købes pga. tekniske problemer i DOTs platforme, og dette kan dokumenteres, så skal der ikke udstedes kontrolafgift. Jeg anmoder derfor om, at dette aspekt inddrages i vurderingen.

Derudover gentager jeg min anmodning om at få gennemgået eventuelle videooptagelser fra bussen, da disse tydeligt vil kunne vise, at jeg forsøgte at løse situationen straks efter påstigning, samt min interaktion med kontrolløren. Jeg vil også gerne understrege følgende:

Da jeg steg på bussen, gik jeg ikke længere ind, men blev stående ved de åbne døre, da jeg med det samme så kontrolløren komme hen imod mig. Jeg forlod ikke bussen, men valgte bevidst at blive stående og vente på kontrolløren, i forventning om, at han – som repræsentant for selskabet – kunne hjælpe mig i situationen.

Hvis mit ønske havde været at undgå kontrol, kunne jeg nemt være steget ud igen, da dørene stadig var åbne, og jeg så ham i god tid. Men tværtimod bl... Jeg beklager, at jeg ikke var klar over forskellen mellem ukrainsk og dansk lovgivning på dette område. I Ukraine har passagerer lov til at købe billet frem til næste stoppested efter ombordstigning, og jeg troede, at den samme regel gjaldt i Danmark. Jeg havde netop til hensigt at købe en 12-timers billet og blev overrasket over, at bussen begyndte at køre, mens jeg stadig stod tydeligt ved indgangen. Jeg handlede i god tro og havde aldrig til

to dage forinden, hvilket dokumenterer min normale og lovlige praksis ved rejser i regionen. Afslutningsvis vil jeg appellere til proportionalitetsprincippet og foreslå, at denne sag – givet det dokumenterede forsøg på at købe billet, min hensigt og samarbejdsvillighed – kunne løses med en advarsel snarere end en bøde, hvis det findes passende. Hensigt at unddrage mig betaling – tværtimod forsøgte jeg ak... Jeg vil også gerne gøre opmærksom på, at jeg tidligere har købt netop denne 12-timers billet

Til dette har Movia svaret:

”Klagers kommentarer er i kursiv:

Klager: *Movia anfører, at DOT-appen fungerede korrekt på den pågældende dag, og antyder, at alle nødvendige billetter var tilgængelige. I den forbindelse vil jeg venligst anmode Movia om at påvise præcist, hvor 12-timers voksenbilletten for Øst for 60 DKK – som jeg med succes købte blot to dage tidligere (den 22. februar 2025) – var placeret i DOT-appen den 24. februar 2025, da jeg forsøgte at købe den igen.*

Movia: 12 timers billetten var et midlertidigt produkt der kun var tilgængeligt fra den 30.11.2024 til den 23.02.2025. Derfor kunne den ikke købes efter den 23.02.2025.

Hej alle

Igen i år lancerer vi 12-timers billetten til de glade kunder i hele DOT-land! 😊

Billetten er gyldig i 12 timer og kan købes til lørdage og søndage fra **d. 30. november 2024 - d. 23. februar 2025**.
Den koster 60 kr. og kan købes til de tre Storzoner i DOT (se kortet nedenfor):



Billetten sælges i **DOT Billetten appen fra mandag d. 25.11.2024** og i **DSB's billetautomater fra lørdag d. 30.11.2024**

Se vedhæftede QA for flere detaljer, samt information på Kommerciel Produktviden via [link](#)
Hjemmesiden vil blive publiceret d. 20.11.2024 og der sendes pressemeddelelse ud d. 21.11.2024.

Klager: Jeg har tidligere indsendt skærbilleder, der tydeligt viser, at denne specifikke 12-timers billet ikke længere var tilgængelig i appen på det pågældende tidspunkt, hvilket direkte modsiger Movias udtalelse om fuld funktionalitet. Hvis billetten vitterligt var tilgængelig, som Movia hævder, beder jeg om detaljeret dokumentation eller en tydelig vejledning, der viser præcist hvor i appen den kunne findes.

Movia: Vi har snakket med salgskanalsmanageren på Dot appen, som vi har fået flere informationer fra angående bestillingen af 12-timers billetten.

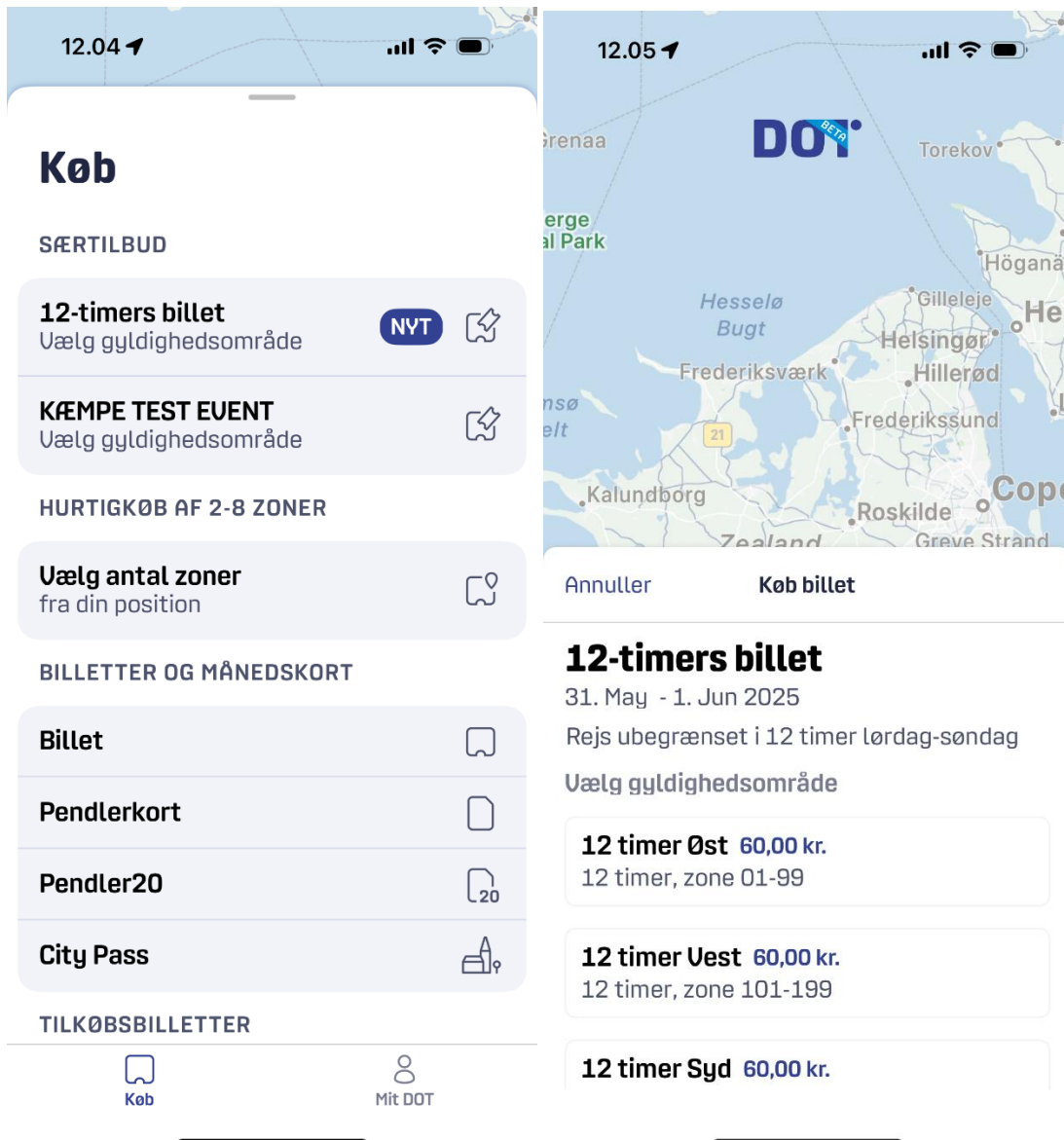
Købsflow:

Til venstre ses de muligheder, man har for at vælge billet.

Som det ses, fandtes 12-timers billetten under særtilbud.

Til højre ses, hvordan informationen har set ud, da klager bestilte billetten.

Bemærk, hvor mange andre muligheder der er for at vælge billet.



Inden man trykker bestilling, står der, at billettens gyldighed er 12 timer.
Man kan ved bestilling vælge dato og tidspunkt for gyldigheden.



Annuller

Køb billet

Vælg gyldighedsområde

12 timer Øst 60,00 kr.

12 timer, zone 01-99

12 timer Vest 60,00 kr.

12 timer, zone 101-199

12 timer Syd 60,00 kr.

12 timer, zone 201-299

Fortsæt til bestilling

12.05

Tilbage

Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato

Tid

Vælg dato

Vælg tidspunkt

Vælg antal

1

12 timer Syd

60,00 kr.

+

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

VISA

Køb billet

60,00 kr.

Dette gøres ved hjælp af en kalender der viser datoerne.
Efter valgt dato kan man se, hvornår billetten gyldighed træder i kraft.

12.05

Tilbage

Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato

Vælg dato

Tid

Vælg tidspunkt

Annuller

Vælg

May 2025

MON

TUE

WED

THU

FRI

SAT

SUN

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

12.05

Tilbage

Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato

1 Jun 2025

Tid

Vælg tidspunkt

Vælg antal

1

12 timer Syd

60,00 kr.

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

VISA

Køb billet

60,00 kr.

Når man valgt dato, vælges tidspunkt.

Tidspunktet fremgår derefter, således at både dato og tidspunkt fremgår.

12.05

Tilbage Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato Tid

1 Jun 2025 23:55

Vælg antal

1 12 timer Syd 60,00 kr. +

Gyldighed 12 timer

Annuller Vælg

20	40
21	45
22	50
23	55
00	00
01	05
02	10

12.06

Tilbage Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato Tid

1 Jun 2025 23:55

Vælg antal

1 12 timer Syd 60,00 kr. +

Gyldighed 12 timer

1. Jun 2025 23:55 - 2. Jun 2025 11:55

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

VISA Køb billet 60,00 kr.

Afslutningsvist bekræfter man købet efter at have accepteret handelsbetingelserne og rejsereglerne. Billettens gyldighed fremgår herefter på billetten ude til højre.

12.06

Tilbage Køb billet

12-timers billet

31. May - 1. Jun 2025

Gyldig fra

Dato 1 Jun 2025 Tid 23:55

Vælg antal

1 12 timer Syd 60,00 kr. +

Gyldighed 12 timer
1. Jun 2025 23:55 - 2. Jun 2025 11:55

☒ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

VISA **Køb billet** 60,00 kr.

12.24

Gyldig fra
1 Jun 2025 at 23.55
Uoksen

201 — 299
ZONER

12 timer Syd

DOT
UGYLDIG

LUK BILLET

Klager: Jeg henviser her til §17 i DOT Rejseregler, hvori det fremgår, at hvis en billet ikke kan købes pga. tekniske problemer i DOTs platforme, og dette kan dokumenteres, så skal der ikke udstedes kontrolafgift. Jeg anmoder derfor om, at dette aspekt inddrages i vurderingen.

Vi er usikre på, hvilken regel klager specifikt henviser til?

I klagers tilfælde er det ikke fordi, der ikke kan købes billetter på Dot appen, men den specifikke 12-timers billet var ikke længere tilgængelig, men der var andre billetter at købe.

BILLETTER OG MÅNEDSKORT

Billet	
Pendlerkort	
Pendler20	
City Pass	

TILKØBSBILLETTER



Køb



Mit DOT

Klager: Derudover gentager jeg min anmodning om at få gennemgået eventuelle videooptagelser frabussen, da disse tydeligt vil kunne vise, at jeg forsøgte at løse situationen straks efter påstigning, samt min interaktion med kontrolløren.

Sagen er tilbage fra den 24.02.2025. Eventuelle optagelser bliver slettet efter maksimalt en måned. Der er intet krav fra operatøren om at skulle bevare eventuelt videomateriale i en bestemt periode. Anmodning om optagelser er alene et anliggende mellem kunden og operatøren, hvorfor det ikke er noget, som Movia kan forlange at få.

Vi gør dog også opmærksom på, at videomateriale ikke anvendes af Movia til sagsbehandling.

Klager: Jeg vil også gerne understrege følgende: Da jeg steg på bussen, gik jeg ikke længere ind, men blev stående ved de åbne døre, da jeg med det samme så kontrolløren komme hen imod mig. Jeg forlod ikke bussen, men valgte bevidst at blive stående og vente på kontrolløren, i forventning om, at han – som repræsentant for selskabet – kunne hjælpe mig i situationen.

Hvis mit ønske havde været at undgå kontrol, kunne jeg nemt være steget ud igen, da dørene stadig var åbne, og jeg så ham i god tid. Men tværtimod bl...

Movia: Hvis det er totalt umuligt at søge vejledning uden for stoppestedet, bør man straks henvende sig til chaufføren ved påstigning. Dette kan vi ikke set er sket. Risikoen for at unddrage sig betaling forøges, hvis man kan stige på bussen uden gyldig billet og kun eventuelt søge vejledning, hvis der er en kontrollør på bussen.

Klager: Jeg beklager, at jeg ikke var klar over forskellen mellem ukrainsk og dansk lovgivning på dette område. I Ukraine har passagerer lov til at købe billet frem til næste stoppested efter ombordstigning, og jeg troede, at den samme regel gjaldt i Danmark. Jeg havde netop til hensigt at købe en 12-timers billet og blev overrasket over, at bussen begyndte at køre, mens jeg stadig stod tydeligt ved indgangen. Jeg handlede i god tro og havde aldrig til hensigt at unddrage mig betaling – tværtimod forsøgte jeg ak...

At være nykommer i det danske transportsystem fritager desværre ikke nogen for at fremvise en gyldig billet. Vi forventer, at alle passagerer sætter sig ind i reglerne, inden de stiger på en bus. Rejsesystemet er udelukkende baseret på selvbetjening, hvilket betyder, at man selv skal sikre sig at kunne fremvise en gyldig billet på hele din rejse på forlangende.

***Klager:** Jeg vil også gerne gøre opmærksom på, at jeg tidligere har købt netop denne 12-timers billet to dage forinden, hvilket dokumenterer min normale og lovlige praksis ved rejser i regionen. Afslutningsvis vil jeg appellere til proportionalitetsprincippet og foreslå, at denne sag – givet det dokumenterede forsøg på at købe billet, min hensigt og samarbejdsvillighed – kunne løses med en advarsel snarere end en bøde, hvis det findes passende.*

At en kunde der modtager en afgift, få dage forinden har købt en billet, har ikke noget med den konkrete sag at gøre. 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.”

Klageren har anført:

”1. Videooptagelser: Movia oplyste ikke, hvordan jeg kunne få adgang til dem, og hjalp ikke med at sikre deres bevarelse

Movia hævder, at de ikke administrerer videooptagelserne, men:

- Jeg anmodede **udtrykkeligt om at få videooptagelserne sikret og brugt** som bevis, da de kunne dokumentere, at jeg:
 - stod ved indgangen, så snart jeg så kontrolløren;
 - ikke bevægede mig ind i bussen, men blev stående med forventning om hjælp;
 - forsøgte at finde billet i appen;
 - at alle andre passagerer sad bagerst, og kontrolløren gik direkte til mig;
 - at jeg ikke havde til hensigt at snyde, men ønskede at betale;
- På trods af dette **oplyste Movia ikke, hvilken operatør jeg kunne kontakte, og videresendte heller ikke selv min anmodning**, selvom de vidste, at videoerne ville blive slettet efter få dage;
- Dette fratog mig reelt muligheden for at bevise mine oplysninger og handle i god tro;
- Som passager er det desuden **ikke altid muligt at vide, hvem den konkrete operatør er**, og kontrolløren forklarede heller intet, selvom jeg stod tydeligt med appen åben og bussen stadig holdt stille med åbne døre.

Movia har således, ved at frasi sig ansvar uden at informere om konkrete alternativer, **aktivt forhindret brugen af objektive bevismateriale**, som både jeg og nævnet kunne have haft gavn af.

2. Præcedenssager: Movia har uretmæssigt afvist dem som irrelevante

Movia hævder, at de sager jeg henviser til, ikke er relevante, men det er ikke korrekt:

- **Sag 23-0314** omhandler situationer, hvor billet ikke kunne vises eller skaffes i korrekt form – og den behandles netop af nævnet i konteksten af bødef afgørelser;
- **Sag 23-0246** vedrører teknisk forvirring og problemer med DOT-appens brugerflade – præcis som i min situation, hvor den sædvanlige 12-timersbillet pludselig var væk;
- **Sag 22-0065** endte med aflysning af kontrolafgift, fordi det **ikke var muligt at købe billet**;
- **Sag 20-0214** viser, at sproglige barrierer og førstegangsforsørelser **kan føre til ophævelse af bøden**;

- **Sag 21-0301** anerkender tidligere billetkøb og samarbejde som formildende omstændigheder – ligesom i mit tilfælde.

Disse sager understøtter princippet om **proportionalitet og hensyntagen til passagerens hensigt**, hvilket er relevant i min situation.

3. Henvisning til §17 og muligheder for betaling

Min henvisning til §17 var udtryk for et anerkendt princip i DOT's praksis, hvor **tekniske vanskeligheder skal inddrages ved vurdering af kontrolafgifter**.

Fakta:

- **12-timersbilletten blev fjernet præcis den dag, jeg rejste;**
 - Jeg havde **to dage forinden købt netop denne billet** uden problemer;
 - Den pludselige ændring uden varsel forvirrede mig, og jeg troede, at den blot midlertidigt ikke var synlig i appen;
 - Jeg **valgte bevidst at stå ved døren, da jeg så kontrolløren og bussen stadig stod stille**, i håb om at få hjælp;
 - I stedet **beordrede kontrolløren mig væk fra døren og ind i bussen**, hvilket fratog mig chancen for at finde anden billet.
-

4. Konklusion

Jeg vurderer, at Movia:

- Har nægtet at inddrage væsentlige beviser (videoptagelser);
- Forkastede relevante præcedenser uden reel vurdering;
- Ignorerede min god tro og første lovovertrædelse;
- Undlod at tage højde for, at jeg er ny i Danmark og stadig lærer systemet.

Jeg anmoder derfor nævnet om:

- At **ophæve kontrolafgiften** som uproportionel og urimelig;
- Eller som minimum **omgøre den til en advarsel**, i lyset af de konkrete omstændigheder og min dokumenterede vilje til at betale.

Jeg har tidligere indsendt bevis for billetkøb **både før og efter hændelsen**, hvilket yderligere understøtter, at jeg som regel handler i overensstemmelse med reglerne og i god tro.”

Movia har afsluttet med at anføre:

”Movia har allerede den 23.06.2025 givet et fyldestgørende og detaljeret svar på klagers tidligere henvendelser, herunder også de forhold, han nu igen fremfører. Vi må desværre konstatere, at han fortsat gentager synspunkter, som vi allerede har behandlet og afklaret.

Vi skal endnu en gang gøre opmærksom på, at Movia ikke har adgang til eller mulighed for at administrere videooptagelser fra busserne, da disse administreres af de enkelte busselskaber. Dette har vi nu oplyst gentagne gange. Det ændrer ikke noget, at han fortsat henviser til videoovervågning, da det stadig falder uden for Movias ansvar.

Vi bemærker også, at han henviser til flere sagsnumre, som ikke fremgår af Ankenævnets offentliggjorte afgørelser, og hvoraf nogle omhandler helt andre forhold, såsom taxakørsel og rejsegaranti. Det understreger, at disse henvisninger er uden relevans for den aktuelle sag om kontrolafgift, og vi kan derfor ikke tage dem i betragtning.

Hans henvisning til en paragraf i DOT's rejseregler, som ikke eksisterer i den angivne form, ændrer heller ikke ved, at det er passagerens ansvar at have gyldig billet inden påstigning, hvilket han ikke havde.

Vi vurderer derfor, at vi allerede har besvaret hans synspunkter og spørgsmål i vores svar af 23.06.2025, som vi fortsat henviser til. Hans seneste henvendelse giver os ikke anledning til yderligere kommentarer, og vi afventer nu Ankenævnets afgørelse i sagen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand