

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0179

Klageren: XX
2500 Valby

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på et pendlerkort uden for kortets zoner

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han indtastede de eksakte destinationer og herefter blev foreslået et pendlerkort, som han købte, men som viste sig ikke at være gyldigt, selv om han betalte 1.700 kr. for det. Han kan se, at Movia efterfølgende har ændret appen, der ikke længere foreslår det pendlerkort, som han valgte

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 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:

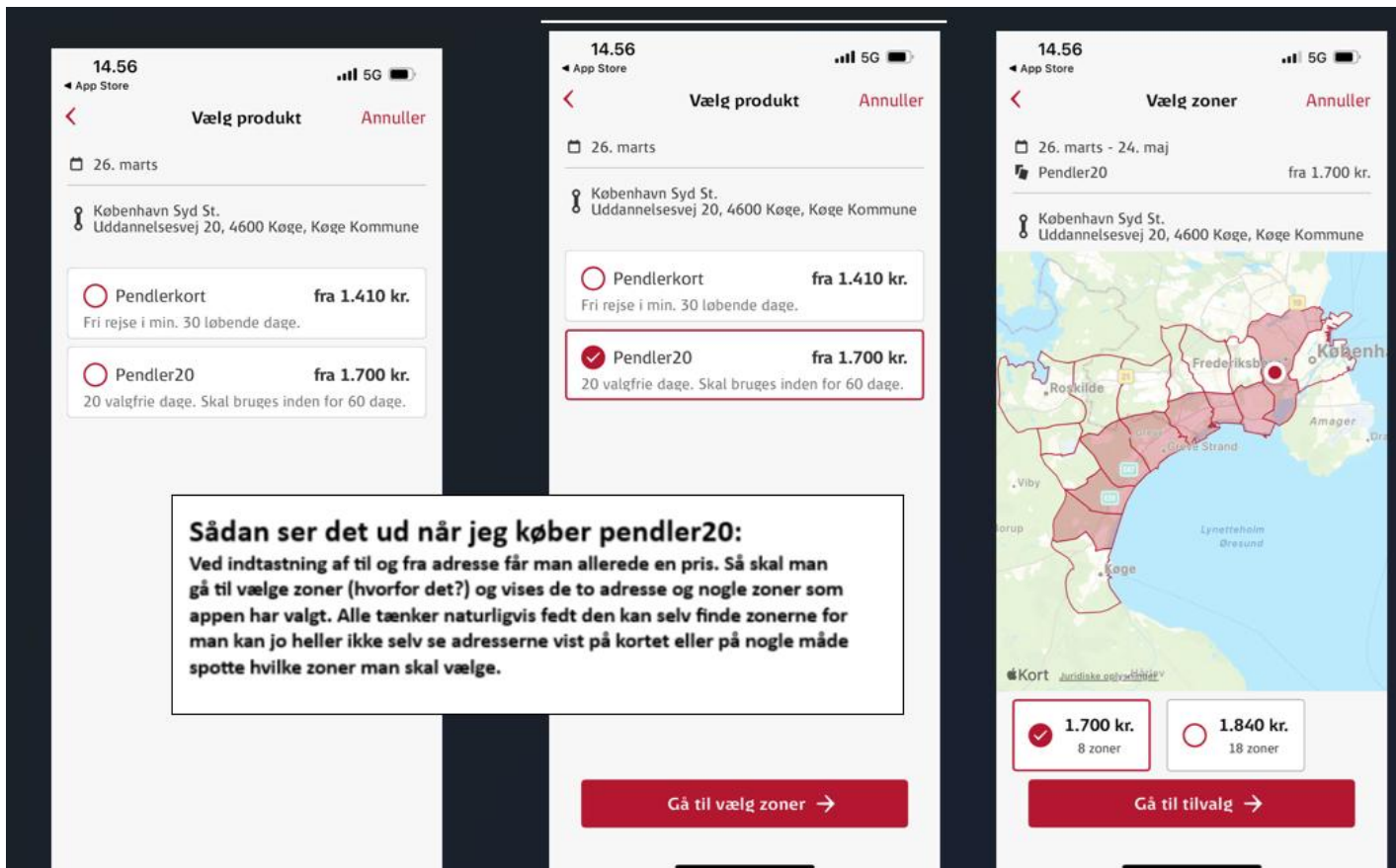
Klageren havde brug for et Pendler20-kort for at køre til og fra arbejde på strækningen København Syd til Uddannelsesvej 20 i Køge. Hans rute gik med tog fra København til Køge Nord st. og videre derfra med buslinje 101A til hans arbejdsplads, Campus Køge. Køge Nord st. ligger i zone 99, og stoppestedet, Campus Køge, i zone 20.

Stoppestedsoversigt i retning fra og til Køge Nord st.:

Rute	Zone	Stoppesteder	Rute	Zone	Stoppesteder
Nordstjernen	99	Køge Nord St.	Langelandsvej		Hastrup, Fasanvej
Ølsemagle Kirkevej		Ølsemagle Kirkevej			Hastrupparken
Bragesvej		Mimersvej			Hastrupskolen
Mimersvej		Bragesvej	Søsvinget		Lerbæk Torv
Lyngvej		Campus Køge			Klemmenstrupgård
Nordhøj		Centervej			Vandstjernevej
Karlemosevej		Karlemosevej			Brudelysvej
Søndre Centervej		Ølby St.	Marksvinget		Bregnevej
Stensbjergvej		Karlemosevej, Ølby St.			Blåbærparken
Lykkebækvej		Køge Sygehus			Boholtecentret
Stensbjergvej		Norsvej	Parkvej		Marksvinget
		Uglevej			Ellemarken
Nørre Boulevard		Møllebo Omsorgscenter			Skellet
Niels Juels Gade		Bjerggade			Gymnasievej
Ivar Huitfeldtsvej		Køge St.	Blegdammen	20	Torvebyen
Bag Haverne		Fændediget	Bag Haverne		Fændediget
Blegdammen	20	Torvebyen	Køge St.		Køge St.
Parkvej		Gymnasievej	Niels Juels Gade		Bjerggade
		Skellet	Nørre Boulevard		Møllebo Omsorgscenter
		Ellemarken	Stensbjergvej		Uglevej
Marksvinget		Marksvinget			Norsvej
		Boholtecentret			Køge Sygehus
		Blåbærparken	Lykkebækvej		Ølby St.
Søsvinget		Bregnevej	Ølby St.		Stensbjergvej
		Brudelysvej	Karlemosevej		Karlemosevej
		Vandstjernevej			Campus Køge
		Klemmenstrupgård			Centervej
		Lerbæk Torv			Bragesvej
Langelandsvej		Hastrupskolen			Mimersvej
		Hastrupparken			Ølsemagle Kirkevej
		Hastrup, Fasanvej	Ølsemagle Kirkevej	99	Køge Nord St.
			Nordstjernen		

Klageren indtastede sine to eksakte destinationer, København Syd og Uddannelsesvej 20, i DSB-appen, hvorefter han fik forevist to Pendler20-kort til hhv. 1.700 kr. og 1.840 kr.

Klageren har indsendt skærm-print af, hvorledes bestillingsflow'et så ud:



Klageren valgte det første af de to viste Pendler20-produkter, hvilket kostede 1.700 kr. Klagerens Pendler20 så herefter således ud på hans telefon:



Den 26. marts 2025 rejste klageren med buslinje 101A fra Køge Campus, der ligger i zone 20, som han ikke havde på pendlerkortet. Ved samme stop steg der også kontrollører ombord og kontrolrede passagerernes rejsehjemmel. Da klageren ikke havde zone 20 på sit kort, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Kontrolløren noterede, at klageren var steget på ved samme stop som dem:

Zone	020
Linje	101A
Bus nummer (Gåseddel)	4571
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	49442
Stop	Campus Køge
Påstigning	26-03-2025 13:32:20
Udstedt dato/tid	26-03-2025 13:38:16
Stået af	26-03-2025 13:38:51
Passager tal	12
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Billet mgl. zoner
Bemærkning	[REDACTED] Mgl zone 20 Steg på ved Køge campus
Id forevist	Sygesikringsbevis

Samme dag anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften, da appen måtte have valgt de forkerte zoner, for han havde indtastet de eksakte destinationer, og kunne på ingen måde vide, at der manglede zone 20. Klageren udfyldte klageformularen således:

”

Vælg korttype: Pendler20

Rejsekortnummer:

Buslinje: 101a

Hvor steg du på bussen?: uddannelsesvej 20, køge

Hvor steg du af bussen?: Køge Nord st.

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Nej

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Hej jeg vil gerne klage. Se vedhæftet foto som viser at

de korrekte adresser står øverst gennem hele flowet i købet. Så jeg jo ikke vide at appen tilsyneladende har valgt de forkerte zoner. Jeg har netop modtaget en bøde i bussen ved køge campus.

Jeg er overasket over at mit pendler20 kort ikke er gyldigt. Har købt pendler20 ved at indtaste fra kbh syd og til uddannelsesvej 20 i køge (se vedhæftet fotos). Så bliver jeg efterfølgende bedt om at vælge zoner på et kort.

Men appen viser prisen 1700kr og de to adresser øverst og har tilsyneladende fundet de rigtige zoner så man kan bare afslutte købet ved at trykke på "Gå til Tilvalg". Hvis disse to adresse skulle dække andre zoner end appen har valgt så kan bruger jo på ingen måde vide dette.

Ikke mindst fordi de to adresser står øverst gennem hele flowet og forsikre brugeren om at han har valgt det rigtige produkt."

Movia fastholdt kontrolafgiften, fordi klageren havde fået foreslået "forskellige zonekombinationer baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B". De gjorde gældende, at appens forslag kun er vejledende – kunden skal selv være opmærksom på, at kunden kun rejser i de zoner, som kunden har på pendlerkortet:

"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.

Når du søger på en rejse i en billet-app ved bestilling af pendlerkort, vil du få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B. Her er det vigtigt, at du vælger det pendlerkort, som er gyldigt i de zoner, som du rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende - du skal selv være opmærksom på, at du kun rejser i de zoner, du har billet til.

Skal du rejse uden for zonerne på dit pendlerkort, skal du købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på dit pendlerkort. Hvis du derimod starter din rejse i en zone, du ikke har, skal du købe en tilkøbsbillet, inden din rejse starter.

Du kan læse mere om tilkøbsbilletter her <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter/maanedskort/tilkoebsbillet-til-pendlerkort>

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har fritaget dig fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Hvis du har spørgsmål til dit Pendler20, dine zoner samt købsflow bedes du rette henvendelse til DSB kundeservice, da det er et DSB produkt."

Dette fik klageren til at skrive på ny, at Movia har ansvaret for DSB-appen, som de sælger billetter igennem, samt at det ikke var tydeligt, hvor zonegrænserne går:

”Ja jeg har selv ansvar for en gyldig billet til de zoner som der rejses i.
Men i kan ikke fralægge jer ansvaret for de salg som sker i appen. Hvis Movia sælger billetter via DSAs app, så har Movia også et ansvar for at DSA retter evt. fejl.

Jeg har i indsigelsen og nedenfor vedlagt skærmbilleder som dokumenterer at appen viser mig en GYLDIG pendler20 billet på adressen KBH syd til Uddannelsesvej 20 i Køge.

Er det så Movia påstand at kunden bør være skeptisk over den billet som appen har fundet og derfor studere DSBs rutenet og undersøge manuelt hvor zoner skifter i forhold til destinationsadresse mm.?

Jeg kan fortælle at jeg efterfølgende har sat tid af til at studere netop dette- og det er IKKE NEMT. I Rejseplanen kan man med flid og ihærdighed finde dokumentation på hvor zonegrænserne går men der står ikke adresser på rejseplanens kort, så man skal åbne et andet kort og sidde og sammenligne med rejseplanens og fx google maps således at man ved at sammenligne terræn og vejenes krumning mm, så man måske kan afgøre om ens destinationsadresse ligger indenfor eller underfor en given zone.

Ud fra dette kan man jo mene at enten skal DSBs zonesystem være nemmere for kunderne eller også SKAL appen være bedre, således kundeservicen ikke består i at man beder kunderne om ikke at stole på hvad appen viser af mulige GYLDIGE billetter.”

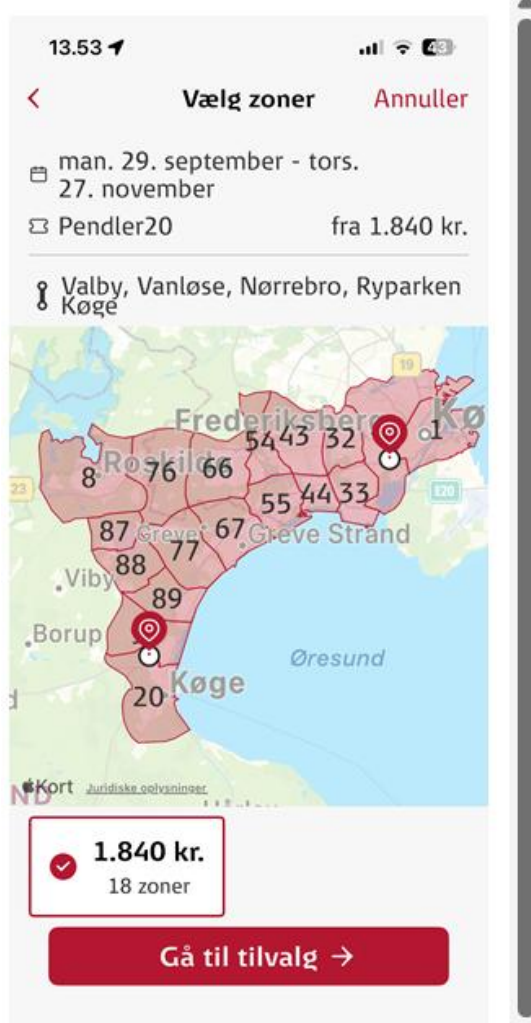
Movia fastholdt, at klageren havde valgt det forkerte kort, og at det var tydeligt, hvilke zoner kortene var gyldige til:

”I dit fremsendte billede og købsflow i DSB appen, fremgår det meget tydeligt, i hvilke zoner det valgte Pendler20 til kr. 1.700,00 i 8 zoner, markeret med rødt, er gyldigt i. Zone 020 fremgår ikke i dette valgt. Hvorfor zone 020 ikke er gyldigt i den kombination du har valgt.

Du har et valgt, når du taster din destination ind fra København Syd til Uddannelsesvej 20, 4600 Køge. Men du vælger desværre det forkerte Pendler20. Hvis du havde valgt den anden forslået mulighed til kr. 1.840,00, ville du derfor få andre zoner inkluderet, herunder zone 020.

Det er vigtigt, at du vælger det pendler20 som er gyldigt i de zoner, som du rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende - du skal selv være opmærksom på, at du kun rejser i de zoner, du har billet til. I forhold til det forløb du beskriver, har kontrolløren handlet i overensstemmelse med retningslinjerne og udstedt kontrolafgiften korrekt. ”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han igen var inde og søge på adresserne i DSB-appen, og kunne konstatere, at appen nu var ændret, så den ikke længere foreslog et Pendler20 til 1.700 kr., som han havde købt.

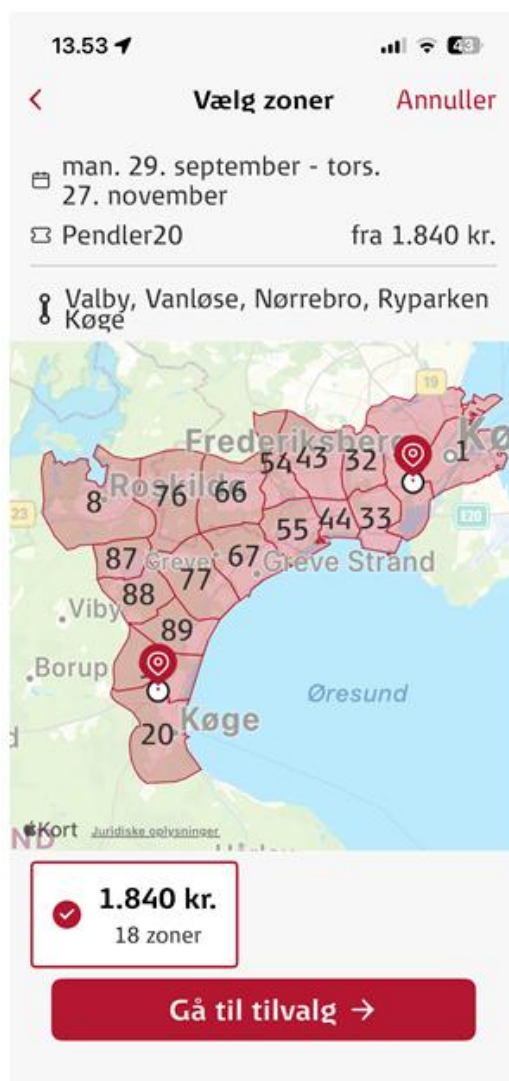


På den baggrund anmodede sekretariatet Movia om at undersøge, hvad ændringen beroede på. Movia svarede:

"Vi vil undersøge sagen nærmere, hvis det er muligt, og melde tilbage.

I tidligere situationer, hvor vi har oplevet lignende, har det typisk været ændringer i selve datagrundlaget (zoner, stoppestedsplacering, linjeændringer, køreplanstider bus/tog mm.), der har forårsaget sådan noget.

Det giver nu ikke umiddelbart anledning til at ændre afgørelsen. Udgangspunktet må vel være, at muligheden for at købe den korrekte billet var der på købstidspunktet? Det fremgår tydeligt af det fremsendte billede i klagers første indsigelse, at der er forskellige resultater på søgningen:



Klager oplyser altså selv, at han i bestillingen fik forskellige valgmuligheder. Man har som passager selv ansvaret for at sikre, at det udleverede svarer til det ønskede, og Movia kan ikke gøres ansvarlig for, at klager vælger den ene billettype fremfor den anden uden at undersøge billetens gyldighed nærmere.”

Sekretariatets undersøgelse:

Kort fra Campus Køges hjemmeside, hvor det er gengivet, hvor langt Campus Køge ligger fra hhv. Køge Nord st. og Ølby st. (i zone 99)



Når man indtaster klagerens destinationer på Rejseplanen.dk og vælger DSB Pendler20, fremkommer følgende information om zonerne og rejserute.

The screenshot displays the 'Zoner og detaljer' (Zones and details) screen of the DSB Pendler20 app. On the left, a sidebar lists 'Pendler20 DSB', 'Voksen', and '9 zoner'. Below this, it states 'PRIS FOR 9 zoner' and 'ZONER DU REJSER I DOT 002, 033, 044, 055, 067, 077, 089, 099, 020'. A section titled 'Zoner og prisberegning' includes a map showing the travel route from Copenhagen (marked 'A') to Malmö (marked 'B'). The route is highlighted in green and passes through various zones. A red box on the map indicates 'IC 50847' and another red box indicates 'Gå Bus 101A'. On the right, a larger map shows the route from Copenhagen to Malmö, with a red box indicating 'Gå Bus 101A' and a red box indicating 'IC 50847'. The map also shows the route from Copenhagen to Malmö, with a red box indicating 'Gå Bus 101A' and a red box indicating 'IC 50847'.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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

”Vi lægger til grund, at klageren ved indtastning af til- og fradestinationerne i den dagældende version af appen fik vist to forskellige pendlerkort, idet kunden med det billigste kort ville kunne nøjes med at rejse til Køge Nord st. eller Ølby st., der begge ligger i zone 99, og herfra gå det sidste stykke vej til Campus Køge (i zone 20).

Klageren valgte pendlerkortet med det færreste antal zoner, hvor zone 20 ikke var inkluderet. Det gælder for pendlerkort, at kortet skal være gyldigt til de specifikke zoner, som man rejser i. Klageren kunne dermed ikke stige ombord på buslinje 101A på Campus Køge i zone 20, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette. Da der er stor omgængelsesrisiko, hvis kunder kan rejse på et periodekort uden for kortets konkrete zoner, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi bemærker, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis appen udvikles, så kunden oplyses om at skulle gå det sidste stykke vej til destinationen, hvor det er relevant.”

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

"Klageren indtastede de eksakte destinationer i DSB-appen og fik på daværende tidspunkt mulighed for at købe et pendlerkort til 8 eller 9 zoner. Som det fremgår af klagerens indsendte skærmdumps, kan man ikke se, at zone 20 ikke er med på det billigste pendlerkort, medmindre man skifter mellem de to produkter, hvor zone 20 angives i det dyreste produkt – i øvrigt sammen med talrige andre zoner.

Det ligger i selve ordet "pendler", at kunden skal kunne benytte pendlerkortet til at rejse frem og tilbage mellem de ønskede destinationer. Som det fremgår af fotos fra bestillingsflow'et, var der ingen oplysninger til kunden om, at kunden selv skulle gå/cykle det sidste stykke vej fra S-togsstationen til Campus Køge, hvis man valgte det billigste pendlerprodukt (uden zone 20). Kunden fik heller ikke nogen vejledning i fx at søge ruten på Rejseplanen.dk, vælge pendlerkort som billet, og derefter zone og priser for at se numrene på de eksakte zoner, der var nødvendige for at kunne rejse den respektive rute.

Vi finder, at opbygningen af appen, der foreslår det billigste produkt først, selv om kunden reelt ikke kan komme helt til destinationen, er så misvisende og vildledende, at det ikke kan bebrejdes klageren, at han regnede med at kunne benytte sit pendlerkort til den indtastede rute mellem de to destinationer. Der er i øvrigt ikke tale om – som Movia gjorde gældende i den indledende sagsbehandling, at kunden kan komme fra A-B, idet klageren ikke med denne terminologi rent faktisk kunne komme til "B" med pendlerkortet.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, skal Movia frafalde kontrolafgiften. Movia skal betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling.

Vi bemærker, at appen nu er ændret, så kunden kun foreslås det dyreste produkt indeholdende zone 20, når destinationerne indtastes."

Der afsiges kendelse 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg får en bøde fordi mit pendler20 kort til 1700kr tilsyneladende ikke er det rigtige pendlerkort til de zoner som jeg har kørt i. Jeg har købt pendler20 kort i DSBs app ved at indsatte fra og til adresser (se sagens vedlagte screen dumps). For at komme på arbejde skal jeg fra KBH syd og til uddannelsesvej 20 i Køge og appen viser mig 8 zoner og et pendlerkort når jeg indtaster disse 2 adresser. Hvordan skulle jeg kunne vide at app har en fejl eftersom min destinations adresse uddannelsesvej 20 tilsyneladende ikke er en del af de 8

zoner som appen har valgt til mig.

Oftest fungere appen sandsynligvis og kunderne for tilbudt billetter til de korrekte zoner når de indtaster fra og til adresse. Men det kan ikke passe kunderne via omfattende selvstudie skal kunne konstatere hvor zonegrænserne går. Efterfølgende har jeg brugt lang tid på at sammenligne rejseplanens kort og google maps for terræn og vejenes krumning for at kunne spotte hvor grænsen går mellem zone 20 og zone 99 som var en del af pendler20 billetten.

Movia og DSB sparer jo en del ved digitalisering, altså at kunderne via selvbetjening køber billetterne. Dermed bør deres løsninger også kunne vælge de rette zoner når man indtaster til og fra adresser. Movia kan vel ikke mene at kunderne ikke skal stole på appen men ringe ind til kundeservice for vejledning og først derefter gå tilbage til appen og købe billet. I svar på min indsigelse står der "Appens forslag er kun vejledende ..". Hvis jeg køber noget i en webshop via en app, så kan butikken ikke efterfølgende komme og sige "ups produkterne koster desværre noget mere, du burde på vores side selv have læst at priserne kun var vejledende...". Hvis der skal være nogen som helst fidus i digitalisering og selvbetjening, så skal kunderne kunne stole på det som de ser (Billet: Pendler20 fra KBH syd. til Uddannelsesvej 20) inden de så klikker ja tak og betal.

Kontrolafgiftsnummer: 2[xxxxx]

Ønsker at opnå: Jeg har 2 formål:

- Ikke at skulle betale en urimelig bøde når jeg har købt pendler20 kort via DSBs app
- At Movia ikke kan fralægge sig ansvaret for appen hvor deres produkter sælges: Når man indtaster til og fra adresse, så skal appen enten vise GYLDIGE billetter via eksisterende tog/bus mellem disse to adresser eller også skal der stå med stort at appen kun er vejledende og at man som kunde skal UNDERSØGE om det er de rette zoner som man køber billet til. "

Indklagede anfører følgende:

" Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klager [klageren]s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen i zone 20, hvor billetkontrollen fandt sted.

Klagers sag omhandler, at han rejste i zone 20, som hans pendlerkort ikke rakte til. Da han ingen tilkøbsbillet eller anden rejsehjemmel havde til zone 20, fik han en kontrolafgift, vi finder, er pålagt med rette.

Et pendlerkort

Et pendlerkort er et effektivt produkt for kunden, der kører ofte på samme strækning. Prisen på kortet afhænger af, hvor mange zoner kunden er interesseret i at erhverve sig. Jo flere zoner, der ønskes, des dyrere vil prisen blive. Kunden kan med et pendlerkort kun rejse i de zoner, kunden har betalt for, og disse fremgår af kortet.

Skal man rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skal man købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på pendlerkortet. Hvis man derimod, som klager, starter sin rejse i en zone, man ikke har, skal man købe en tilkøbsbillet, inden ens rejse starter.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at bære gyldig rejsehjemmel. Kunden skal selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. I tilfælde med pendlerkort skal kunden derfor selv sikre sig, at vedkommende har de nødvendige zoner til en bestemt rejse.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. I DOT kan kunden forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort, skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel kan rejsen forlænges ved køb af ny billet.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på linje 101A ved stoppestedet Campus Køge i zone 20 kl. 13:32:20 den 26.03.2025 i retning mod Køge Nord St.. Han stiger på bussen og starter en billetkontrol. Da han kontrollerer klagers pendlerkort, kan han se, at zone 20, hvori billetkontrollen foregår, ikke fremgår af klagers pendlerkort.

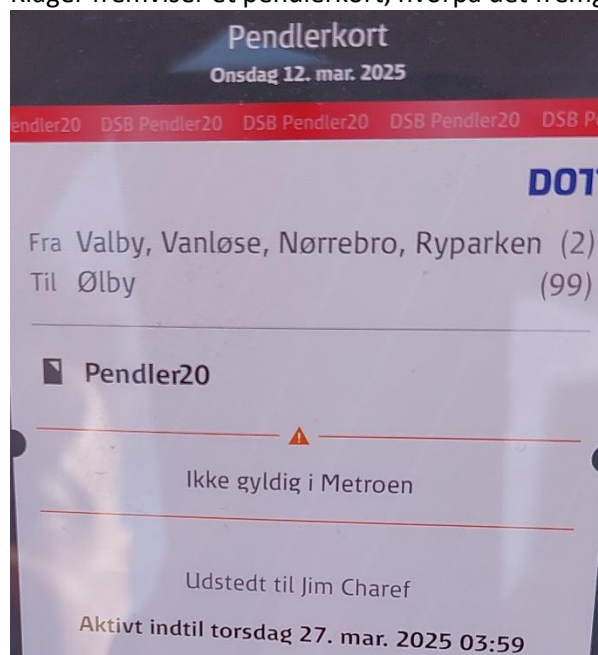
Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.1 skal man have gyldig billet til hele sin rejse, hvilket vil sige, at ens pendlerkort skal dække samtlige zoner, som rejsen går gennem.

Som det ses på 101A's køreplan, finder hele busturen sted i zone 20, mens den kun lige minimalt også kommer ind i zone 99.

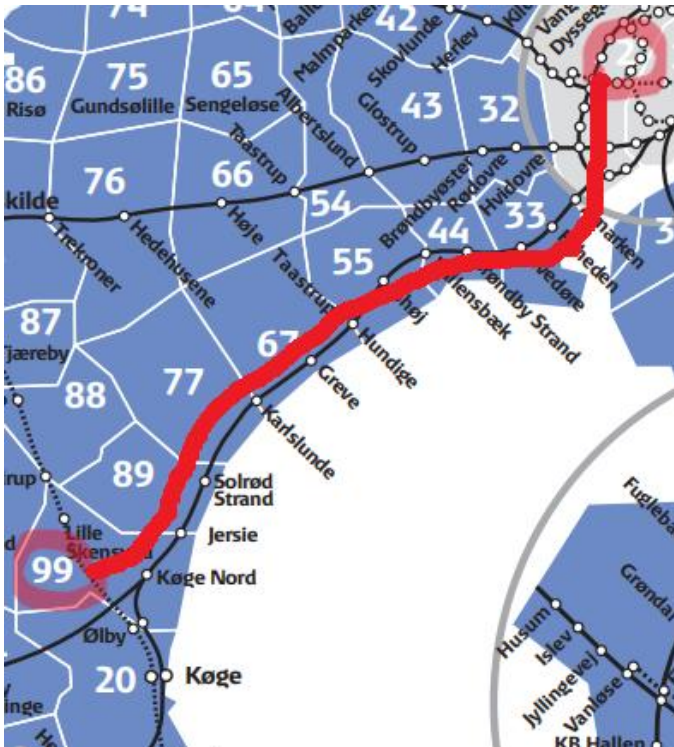
101A Hastrup, Fasanvej - Køge Nord St. evt Campus Køge

Rute	Zone	Stoppesteder
Langlandsvej		Hastrup, Fasanvej Hastrupparken Hastrupskolen
Søsvinget		Lerbæk Torv Klemmenstrupgård Vandstjernevej
Marksvinget		Brudelysvej Bregnevej Blåbærparken
Parkvej		Boholtecentret Marksvinget Ellemarken Skellet Gymnasievej Torvebyen Fændediget
Blegdammen	20	Køge St.
Bag Haverne		Bjerggade Møllebo Omsorgscenter Uglevej Norsvej Køge Sygehus
Køge St.		Ølby St.
Niels Juels Gade		Stensbjergvej
Nørre Boulevard		Karlensevej
Stensbjergvej		Campus Køge
Lykkebækvej		Centervej Bragesvej Mimersvej Ølsemagle Kirkevej Køge Nord St.
Ølby St.		
Karlensevej		
Lyngvej		
Nordhøj		
Mimersvej		
Bragesvej		
Ølsemagle Kirkevej		
Nordstjernen	99	

Klager fremviser et pendlerkort, hvorpå det fremgår, at kortet er gyldigt fra Valby i zone 2 til Ølby i zone 99.



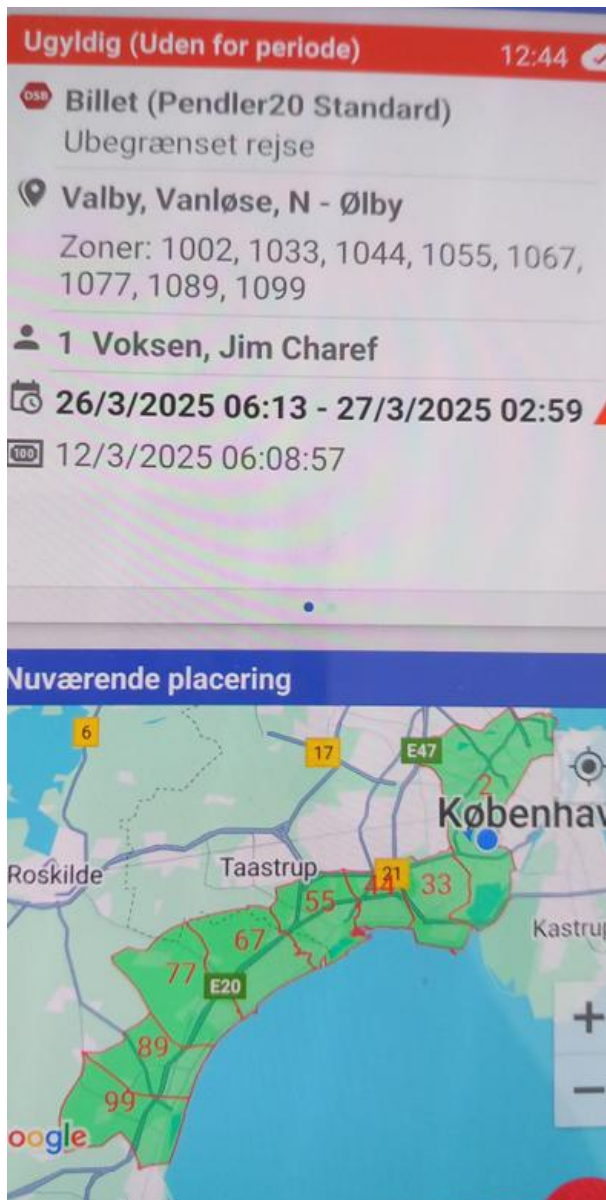
Hvis man hurtigt slår op på et zonekort, kan man se, at rejsen fra zone 2 til 99 primært går langs kysten, hvor zone 99 er sidste stop jf. hvad der står på kortet.



Når vi scanner klagers pendlerkort, får vi følgende billede frem på vores skærm. Her fremgår, at klagers pendlerkort er et Pendler20 Standard, der gælder i zonerne 2, 33, 44, 55, 67, 77, 89 og 99.

Disse zoner passer med opslaget på zonekortet, der viser, at klagers kort strækker sig langs kysten indtil Køge Nord St.

Scanning af klagers pendlerkort:



Da klager mangler zone 20 på sit pendlerkort, modtager han en afgift, der er udstedt kl. 13:38:16.

Stop	Campus Køge
Påstigning	26-03-2025 13:32:20
Udstedt dato/tid	26-03-2025 13:38:16
Stået af	26-03-2025 13:38:51

Afgørelse og kommentarer

Klager gør i sin klage opmærksom på, at han steg på ved uddannelsesvej 20, der er stoppestedet Campus Køge.

Vi bemærker, at zoneangivelsen 20 står øverst ved stoppestedets information, mens man også under selve køreplanen i retning mod Køge Nord kan se, at bussen fortsætter i zone 20, indtil den til sidst havner i zone 99 kortvarigt.



Når man undersøger zonerne, som det kræver at rejse på et pendlerkort fra København Syd til uddannelsesvej 20, som klager gjorde, kan man se, hvilke zoner man skal bruge.

Her er et eksempel fra rejseplanen, der foreslår, at man tager S-toget fra København Syd St. til Køge Nord St., hvorfra man tager buslinje 101A.

Til højre ses nogle af de muligheder, der er for at vælge pendlerkort. Som vi kan se, kan man vælge et DSB pendlerkort til 9 zoner nederst.

13:00	København Syd St.		
	 E → Køge St. 25 min, 6 stop undervejs  Toget har lav indstigning Cykelmedtagning gratis		
13:25	Køge Nord St.		
	 Gå 80 m, 5 min		
13:31	Køge Nord St. (Nordstjernen)		
	 Bus 101A → Hastrup Fasanvej 5 min, 3 stop undervejs Cykelmedtagning gratis		
13:36	Campus Køge (Lyngvej)		
	 Gå 186 m, 3 min		
13:39 +0	Uddannelsesvej 20, 4600 Køge, Køge Kommune		

Pendlerkort Rejsekort Voksen 9 zoner 1.530,00 kr. Læs mere Se zoner og detaljer >	
Rejsebillet Pendler Voksen 9 zoner 1.530,00 kr. Se zoner og detaljer >	
Pendlerkort DOT Voksen 9 zoner 1.530,00 kr. Køb Se zoner og detaljer >	
Pendlerkort DSB Voksen 9 zoner 1.530,00 kr. Læs mere Se zoner og detaljer >	

Trykker man på "Se zoner og detaljer", kan man se, at de 9 zoner fremgår under kortets pris.

Her kan man se, at det fremgår, at zone 20 er blandt de zoner, man skal betale for, hvis man skal rejse til Uddannelsesvej 20.

Længst til højre ses et kort over ruten, der jf. vores tidligere billede går langs kysten.

A

København Syd St.

B

Uddannelsesvej 20, 4600 Køge, Køge

Afgang i dag 12:52

Tilpas søgning

Find

Zoner og detaljer

Pendlerkort DSB

Voksen

9 zoner

1.530,00 kr.

Læs mere

PRIS FOR

9 zoner

ZONER DU REJSE I

DOT 002, 033, 044, 055, 067, 077, 089, 099, 020

Metro inkluderet: Nej

Periode: 30 dage

BEMÆRK at prisen på et pendlerkort som vist her er for den valgte rejse. Den kan afvige, baseret på det valg du træffer under bestillingen af dit pendlerkort.

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Læs dette om priser generelt

Når man søger på en rejse i en billet-app ved bestilling af pendlerkort, vil man få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B.

Her er det vigtigt, at du vælger det pendlerkort, som er gyldigt i de zoner, som du rent faktisk rejser i. Appens forslag er kun vejledende - man skal selv være opmærksom på, at man kun rejser i de zoner, man har billet til.

Man kan altid orientere sig om zoner ved stoppestedet, på bussens display, på rejseplanen eller ved at spørge chaufføren.

Vi gør opmærksom på, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, og at man har de korrekte zoner til sin rejse. Vi henviser til § 2.4.

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.

Movias konklusion

Movia mener, at klagers afgift er pålagt med rette, da han beviseligt har rejst i zone 20, som hans pendlerkort ikke var gyldigt til.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende zone skyldtes snyd, uvidenhed, forglemmelse eller andet. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4. angående ansvar og til § 2.4.1 angående pendlerkort specifikt:

2.4.1 Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

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 fremgår tydeligt af klagers pendlerkort, at det kun er gyldigt fra zone 2 (Valby) til zone 99 (Køge Nord). Zone 20, hvor kontrolafgiften blev udstedt, er ikke omfattet af kortet. En simpelt tjek på et officielt zonekort ville entydigt have vist klager, at zone 20 ikke er inkluderet i det købte område.

Derudover fremgår det klart og synligt på både informationsskiltet ved busstoppestedet ved Køge Nord og i køreplanen for linje 101A, at stoppestedet og størstedelen af buslinjens rute ligger i zone 20. Samme oplysninger kan også findes ved at planlægge rejsen via rejseplanen.dk, hvor det fremgår, at ruten til Uddannelsesvej 20 går gennem zone 20.

Movia vurderer derfor, at der ikke er sket nogen form for misvisende vejledning. Det påhviler den rejsende at sikre sig, at gyldig billet eller kort dækker de zoner, rejsen foregår i – særligt når oplysningerne er let tilgængelige både fysisk og digitalt.

Det har yderligere betydning, at bus 101A kun ganske kortvarigt befinder sig i zone 99 (som er dækket af klagers kort), mens hovedparten af ruten – og dermed klagers rejse – foregår i zone 20, som ikke er dækket. Klager ville her også kunne have orienteret sig på displayet inde i bussen, hvad zone, bussen kørte i.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af hele rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse i zoner, der ikke indgår på ens pendlerkort uden at få en afgift. Zonerne er afgrænsede, og der er klare regler for, når man er inden- eller udenfor en zone. Der findes vejledning ved stoppestederne, på rejseplanen og på displayet i bussen.

Movia finder, at ansvaret i den konkrete sag ligger på klagers side, at der findes tilstrækkelig vejledning til at orientere sig i zonesystemet, og at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Hertil har klageren gjort gældende:

” Movia viser ikke overraskende at man kan købe flere versioner af pendler20 og de viser en anden version end den som appen foreslog mig til rejsen Kbh syd til uddannelsesvej 20 i Køge.

Kan jo ikke være uenig i at det er kunden som skal sikre at man har gyldig billet.

Som nævnt går min anke ikke på at jeg havde gyldig billet, men på at appen har solgt en forkert billet og at Movia/DSB ikke forvente at kunden kan se at det er en fejlagtig billet når man ser skærbilledet nedenfor. Det er tydeligt for enhver som ser billedet nedenfor at appen har fundet de rette pendler20 kort til en rejsen mellem kbh syd og uddannelsesvej 20 i Køge.

Joe jeg ville gerne have købt en anden billet som de viser og dermed havde undgået alt dette.

Men sandheden er at Movia gennem DSBs app har solgt mig en forkert billet og nu ser det faktisk ud til at de har fået rettet i appen således at den nu ikke foreslår et pendler20 kort til 1700kr.

Hvis de har fået rettet i appen så den ikke længere lave denne fejl på netop disse to adresse, så er det vel ikke rimeligt at jeg skal bøde for deres fejl?

Kig på skærmdump fra appen her nedenfor og fortæl mig om ikke 10 ud af 10 kunder føler sig sikre på at pendler20 kort til 1.700kr som vist i appen er den rette billet.

Appen viser 8 zoner og en farve på zoner som man kan rejse i og det bør fremgå hvis ikke til adressen uddannelsesvej 20 ligger i det farvede område eller at man skal ud af de dækkede zoner og ind igen.

Jeg har på andre opslag i appen set at fx en orange billet ikke dækker hele turen og der vil være en lille pil med detaljer ud fra rejsen og de to adresser.

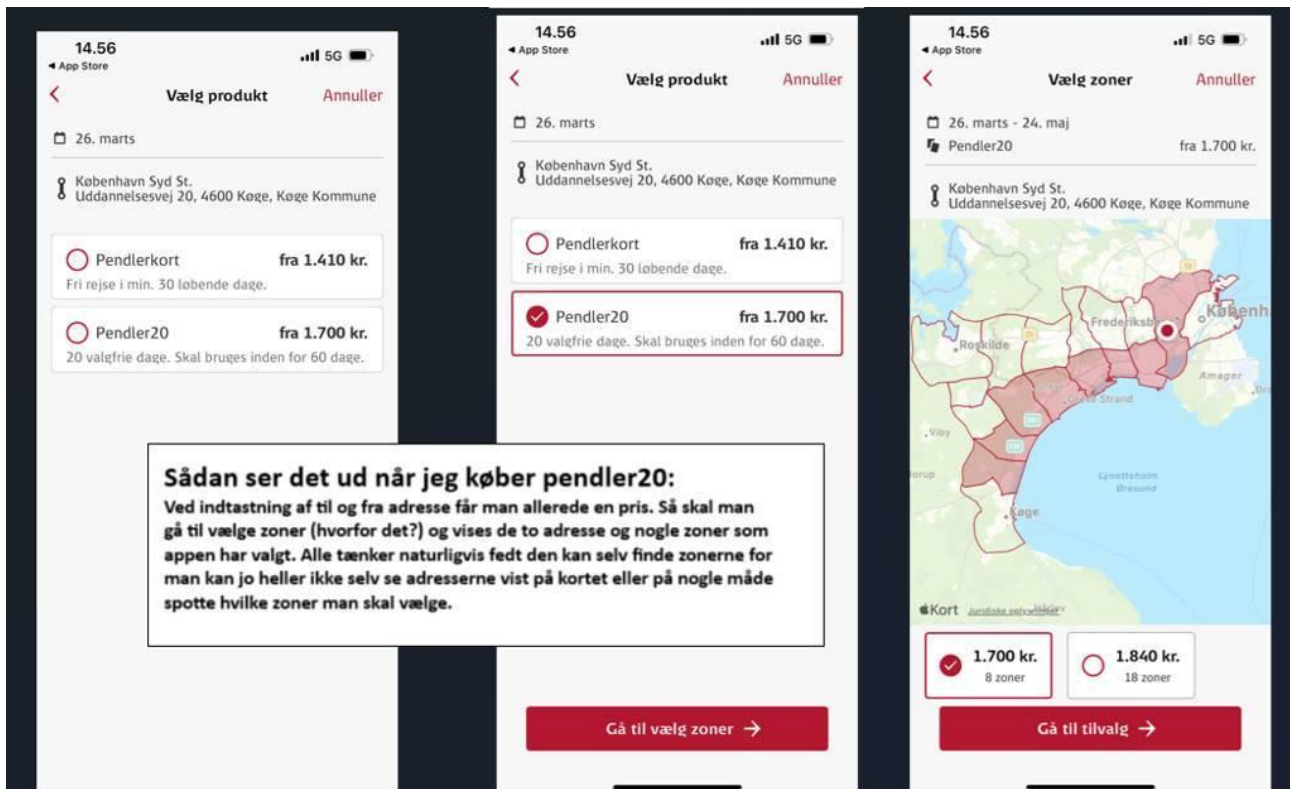
Længere nede er der endnu et skærmdump som viser hvordan appen viser, når en del af rejsen ikke er dækket af billetten.

Movia har efter denne sag fået ændret i appen.

Hvis man søger på samme til og fra adresse i appen nu så dukker der et pendler20 op til 1.840kr.

Og på billedet nedenfor er pendler20 til 1.840 kr jo til 18 zoner og kan Movia ikke forlange at kunden skal vælge.

Mvh [klageren]



Her et skærmdump som viser hvordan appen viser, når en del af rejsen ikke er dækket af billetten.

07.50

5G

<

Vælg billet

Annuler

15. juli

1 Voksen

08:38

Valby St., broen (Toftegårds Allé)

Billetten er ikke gyldig

08:48

København Syd St.

10:00

Slagelse St. (Ndr.Stationsvej)

Billetten er ikke gyldig

10:52

Kalundborg St.

Check ind

108 kr.

Check ind, når du starter din rejse.

Orange

28 kr.

Fast afgang. Ikke refunderbar.

Orange kun gyldig til del af rejsen

Orange Fri

44 kr.

Fast afgang. Refunder senest 30 min før.

Orange Fri kun gyldig til del af rejsen

Gå til valg af plads →

Fleksibel afgang. Refunder senest dagen før.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand