

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0225

Klageren: XX
2670 Greve

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende zone på pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun indtastede de eksakte destinationer i appen, og købte det pendlerkort, som appen foreslog. Hun var derfor i god tro, da hun tilsyneladende steg af bussen ét stop inde i en zone, der ikke var på pendlerkortet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

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

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

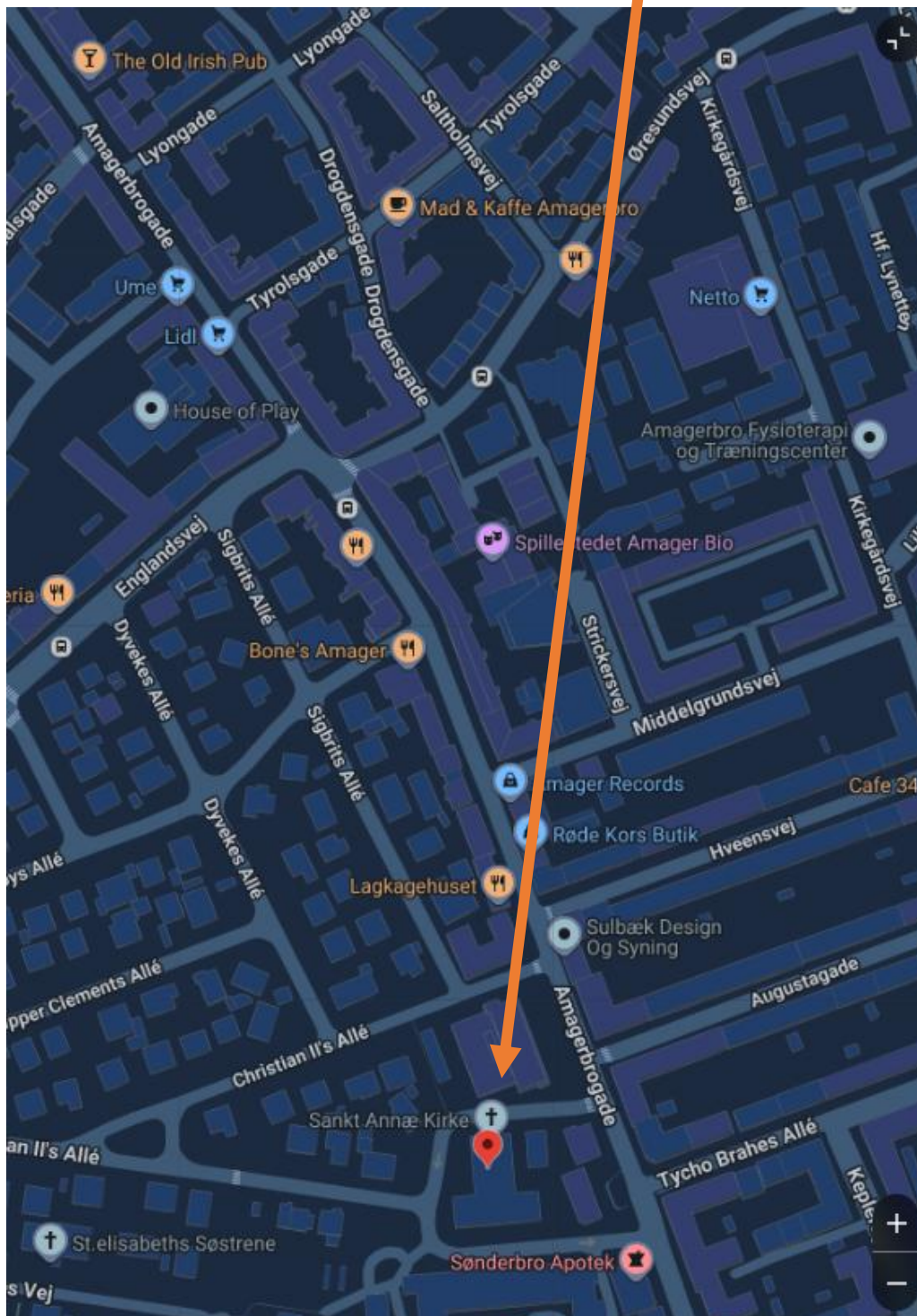
Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bor i Greve og havde købt et pendlerkort for at komme til sin kirke, der ligger på adressen Dronning Elisabeths Allé ved Amagerbrogade.



Klageren har oplyst, at hun i forbindelse med købet af pendlerkortet i DOT-appen (der nu er lukket ned) indtastede sin bopælsadresse og kirkens adresse, hvorefter hun fik forevist et forslag til pendlerkort, som hun købte.

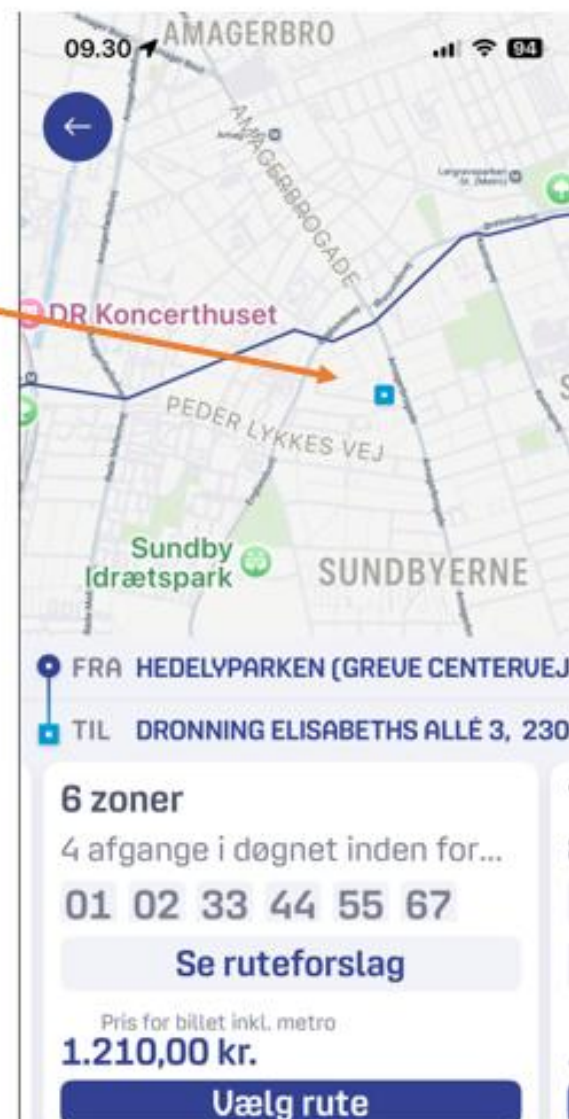
Det første pendlerkort, der kom frem ved søgningen, var det pendlerkort, som klageren købte:



Når der trykkes på "vælg rute" kom følgende pop-upbesked frem:

Det vises på kortet, at destinationen på Amager lå uden for zonestregen ved en lille lyseblå firkant, men det oplystes ikke hvilken zone, man manglede for at kunne rejse helt hen til destinationen.

zoom



Den 18. april 2025 rejste klageren med S-toget fra Greve st. til København H, hvor hun skiftede til buslinje 5C for at køre ud ad Amagerbrogade til kirken på Dronning Elisabeths Allé.

Zonerne skifter fra 01 til 03 efter stoppestedet, Tingvej, hvorefter bussen kører til Øresundsvej, der ligger i zone 03, når der køres væk fra hovedbanegården ud ad Amagerbrogade, som det fremgår af denne stoppesteds-oversigt:

Kørselsretning



Stoppestedet, Øresundsvej, er imidlertid et såkaldt "grænsestoppested", fordi stoppestedet ligger i zone 01, når man kører i retning *mod* hovedbanegården. Et grænsestoppested er særligt, fordi passageren *kan stige af* ved stoppet, hvis det støder op til zonerne på passagerens pendlerkort. Men hvis passageren *stiger på bussen* ved et grænsestoppested, skal passageren have den konkrete zone, som stoppestedet ligger i, på pendlerkortet.

Her ses de to stoppestedsoversigter i begge kørselsretninger, hvoraf det fremgår, at Øresundsvej ligger i to forskellige zoner:



I klagerens tilfælde, hvor hun havde købt et pendlerkort med zonerne

01 02 33 44 55 67

kunne hun stå af ved stoppestedet, Øresundsvej, selv om det ligger i zone 03, når hun rejste *væk fra hovedbanen* mod sin kirke.

Stoppestedet, Tycho Brahes Allé, ligger i zone 03 uanset kørselsretning. Klagerens kirke på Dronning Elisabeths Allé ligger nærmest stoppestedet, Tycho Brahes Allé:



Ifølge Movia steg kontrolløren ombord på bussen ved stoppestedet, Tingvej, kl. 10:10:26.

Klageren befandt sig allerede i bussen, og da hun ikke steg af bussen ved Øresundsvej, som var det sidste stop, hun kunne rejse til på pendlerkortet, men fortsatte til det næste stop, udstedte kontrolløren en kontrolafgift til hende med begrundelsen "manglende zone på pendlerkort". Kontrolløren noterede, at klageren ikke tog kontrolafgiften med sig, da hun steg af bussen ved Tycho Brahes Allé.

Fra kontrollørens logning af kontrolafgiften:



Zone	001
Linje	5C
Bus nummer (Gåseddel)	1630
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	27541
Stop	Tingvej
Påstigning	18-04-2025 10:10:26
Udstedt dato/tid	18-04-2025 10:15:21
Stået af	18-04-2025 10:18:48
Passager tal	26
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Pendlerkort mangler zone
Bemærkning	Id via Dot app Mangler zone 3 Stod af Tycho Brahe alle og tog ikke kontrolafgift med

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi hun havde indtastet de eksakte destinationsadresser i appen, men havde fået tilbudt et pendlerkort uden zone 03, hvilket ikke dækkede hele rejsen. Klageren udfyldte klageformularen således:

"Buslinje: 5C

Hvor steg du på bussen?: Hovedbanegården

Hvor steg du af bussen?: Amagerbrogade før Skt. Annæ Kirke

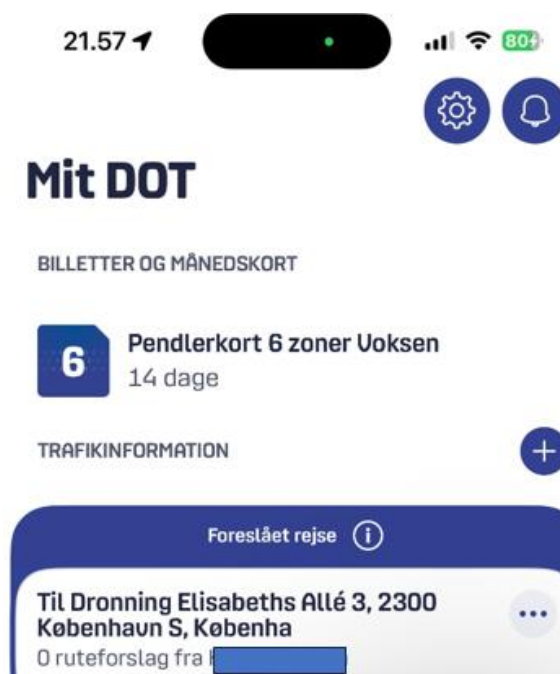
Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

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

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Jeg har fået en bøde for at mangle en zone i mit pendlerkort, selvom jeg stod af bussen, før jeg nåede til den destination, som jeg har angivet da jeg købte pendlerkortet. Jeg mener derfor, at det er urimeligt at give mig en bøde, da jeres app oplyser, at jeg kun behøver de købte zoner for at nå destinationen. Jeg vedhæfter skærbillede fra appen som dokumentation. Billetkontrolløren gav mig heller ikke en bøde, da jeg blev kontrolleret, da det ikke var min fejl, at jeg ikke havde den pågældende zone, men lod mig stå af bussen uden at skrive en bøde. Jeg blev derfor meget overrasket over at

få tilsendt en bøde [i E-Boks]. Jeg er efterfølgende stået af ved et tidligere stoppested som anbefalet af kontrolløren.”

Klagerens vedhæftning:



Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at kunden selv skal sikre sig, at de foreslåede pendlerzoner svarer til den rejserute, som kunden vil foretage:

”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.

Kontrolløren har noteret på sagen, at du stod af ved Tycho Brahes Allé og at du ikke tog kontrolafgiften med.

Tycho Brahes Allé ligger i zone 003. Du havde ved kontrolltidspunktet zone 001, 002, 033, 044, 055 og 067.

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."

Dette fik klarereren til at skrive til Movia endnu engang:

"Min klage går på, at jeg korrekt har angivet destinationen og købt de zoner, som appen foreslår til den valgte destination. Appen foreslår ikke alternative zonekombinationer eller tilkøb til de foreslåede, når man søger på rejsen fra min hjemmearræde til kirken, som jeg besøgte. Dette fremgår af det vedhæftede screenshot i min klage.

Appen oplyser ikke under købsprocessen, at dens forslag kun er vejledende. Jeg mener derfor at være i god tro, da jeg forlader bussen inden min destination er nået. Ifølge kontrolløren var jeg kun kørt et stop længere end de zoner, som jeg havde købt i henhold til appens anbefaling.

På appens zonekort kan man som følge af kortets størrelse og detaljeringsgrad ikke se, at der skiftes zone umiddelbart inden den indtastede adresse. Jeg finder det endvidere urimeligt at forlange, at brugerne ikke kan stole på trafikselskabets egne it løsninger. Appen foreslår da heller ikke at man skal undersøge dens forslag yderligere eller metoder eller værktøjer hertil. Hvordan anbefaler I, at man checker, at appen foreslår de rigtige zoner?

Movia svarede, at det skærmdump, som klageren havde indsendt, ikke var relevant for sagen, da der stod "0 ruteforslag",



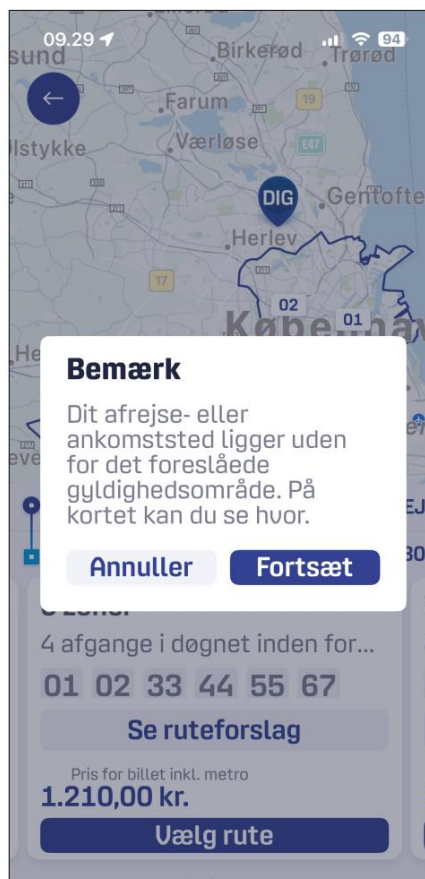
og at der i klagerens oprindelige søgning af pendlerkort havde været vist ruteforslag, fordi det ellers ikke havde været muligt for hende at købe sit pendlerkort.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Når man foretog en søgning i DOT-appen, der nu er lukket, på et pendlerkort fra klagerens adresse til kirkens adresse, kom der forslag med pendlerkort til både 6 og 7 zoner. Det første, der blev vist, var det produkt, som klageren valgte, hvilket ikke indeholdt zone 03.

I flow'et fremkom der følgende advarselsbesked:



Sekretariatet har spurgt Movia, om flowet så ligesådan ud, da klageren bestilte sit pendlerkort første gang.

Movia har svaret:

"Movia har nu undersøgt sagen nærmere i samarbejde med DOT's salgskanalsmanager, og vi kan hermed vende tilbage med følgende svar:

Vedr. visning af advarselsbesked ved kundens køb af pendlerkortet:

Det er korrekt, at der i DOT-appen vises en advarselsbesked ("popup"), hvis man ved oprettelse af et pendlerkort aktivt fravælger en zone, som normalt ville indgå i en gyldig rejsevej mellem de valgte fra- og tilpunkter. Denne funktion skal netop gøre opmærksom på, at der kan være risiko for ugyldig rejsehjemmel, hvis hele den nødvendige zoneafstand ikke er dækket.

Om kundens pendlerkort (Særligt ved købet foretaget i **februar** udløste denne advarselsbesked) afhænger af den konkrete måde, pendlerkortet er blevet fremsøgt i appen. DOT oplyser, at:

- Kundens pendlerkort den 3. februar blev fremsøgt fra busstoppestedet Hedelyparken (Greve Centervej) til en adresse i København S. (Formodentlig Dronnings Elisabeths Allé)
- Hvis man bruger disse eksakte søgekriterier i appen i dag, vises advarselsbeskeden automatisk. Dette er testet i DOT's system Rejsebillet, som benytter samme søgemetode og logik som DOT-appen.

- Det kan derfor **bekræftes**, at hvis kunden har anvendt præcis disse søgekriterier, så vil advarselsbeskeden være blevet vist, også ved købet den 3. februar.

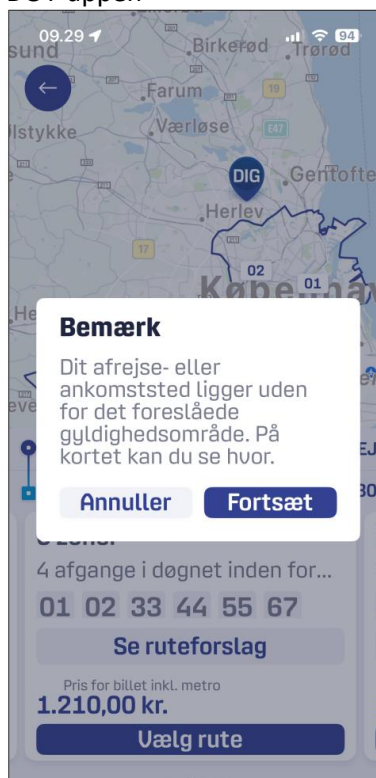
Samtidig oplyser DOT, at:

- Kunden over tid har købt flere forskellige pendlerkort med små variationer i søgekriterierne (fx valg af fra-stoppested), hvilket påvirker både rute, zonesammensætning og om popup-beskeden vises.
- I nogle tilfælde har kunden tilsyneladende oprettet pendlerkort ved manuelt at trykke på kortet, hvilket kan give andre rute- og zonesammensætninger end ved søgning på stoppesteder.
- Kundens pendlerkort er knyttet til forskellige stamkortnumre, hvilket yderligere indikerer, at der er blevet oprettet nye kort i stedet for at forlænge ét og samme kort.

Af tekniske årsager er det desværre ikke længere muligt at genskabe den eksakte popup-visning i DOT-appen, da det pt. ikke er muligt at gennemføre testkøb af pendlerkort i hverken produktions- eller testmiljø. Det er alt i alt meget sandsynligt, at advarselsbeskeden blev vist ved kundens køb i februar, forudsat at søgekriterierne var de samme som i dag, dvs. fra Hedelyparken til København S. Appen er designet til at vise beskeden, hver gang dette mønster anvendes. Vi har dog ikke teknisk mulighed for at genskabe den præcise købsoplevelse for kunden på daværende tidspunkt.”

-oOo-

DOT-appen



Rejsebillet-appen



Sekretariatet kan ikke genskabe søgning i DOT-appen, men hvis man i Rejsebilletappen trykker på "Se Ruteforslag" (som må antages at være identisk med DOT's daværende "Se ruteforslag"), fremkommer der forskellige ruter i de 6 zoner.



Når man derefter trykker på fx den øverste "Rutedetaljer", fremkommer disse oplysninger, hvor Øresundsvej er vist som sidste stop, inden kunden skal gå 391 meter til destinationen:

11.23

Rutedetaljer

Afgange 8

RUTEVEJLEDNING

- Hedelyparken (Grev...
- Bus
1 stop
- Greve St.
- Gå
76m
- Greve St.
- tog
12 stationer
- København H
- Gå
123m
- Hovedbanegården, T...
- Bus
3 stop
- Ørestads Boulevard (A...
- Amagerbro St. (Amage...
- Øresundsvej (Amage...
- Gå
391m
- Dronning Elisabeths...



Hvis klageren havde valgt et pendlerkort til 6 zoner, hvor zone 03 var inkluderet men ikke zone 01, så zonekortet således ud (den lyseblå firkant er klagerens kirke):

Herlev

København

Hedehusene

Taastrup

Hvidovre

Amager

67 + VÆLG ZONER MANUELT

FRA HEDELYPARKEN (GREVE CENTERVEJ)

TIL DRONNING ELISABETHS ALLÉ 3, 2300

6 zoner

5 afgange i døgnet inden for...

02 03 33 44 55 67

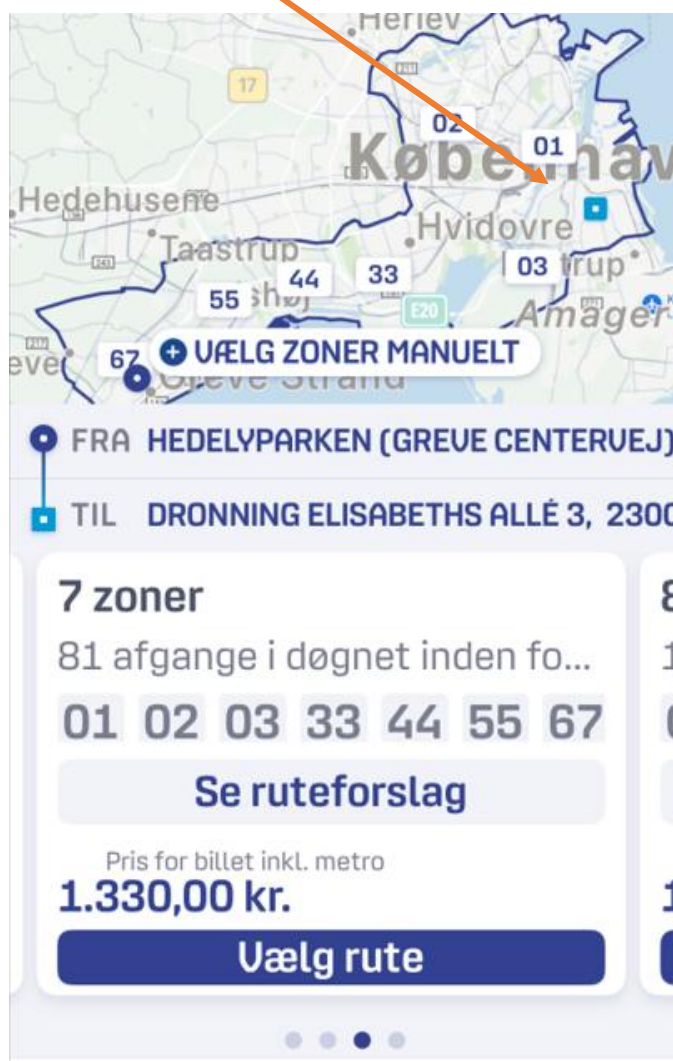
Se ruteforslag

Pris for billet inkl. metro

1.210,00 kr.

Vælg rute

Hvis klageren havde valgt et kort med 7 zoner inklusive zone 03, der er 120 kr. dyrere, så zonekortet således ud (hvor den lyseblå firkant er klagerens kirke):



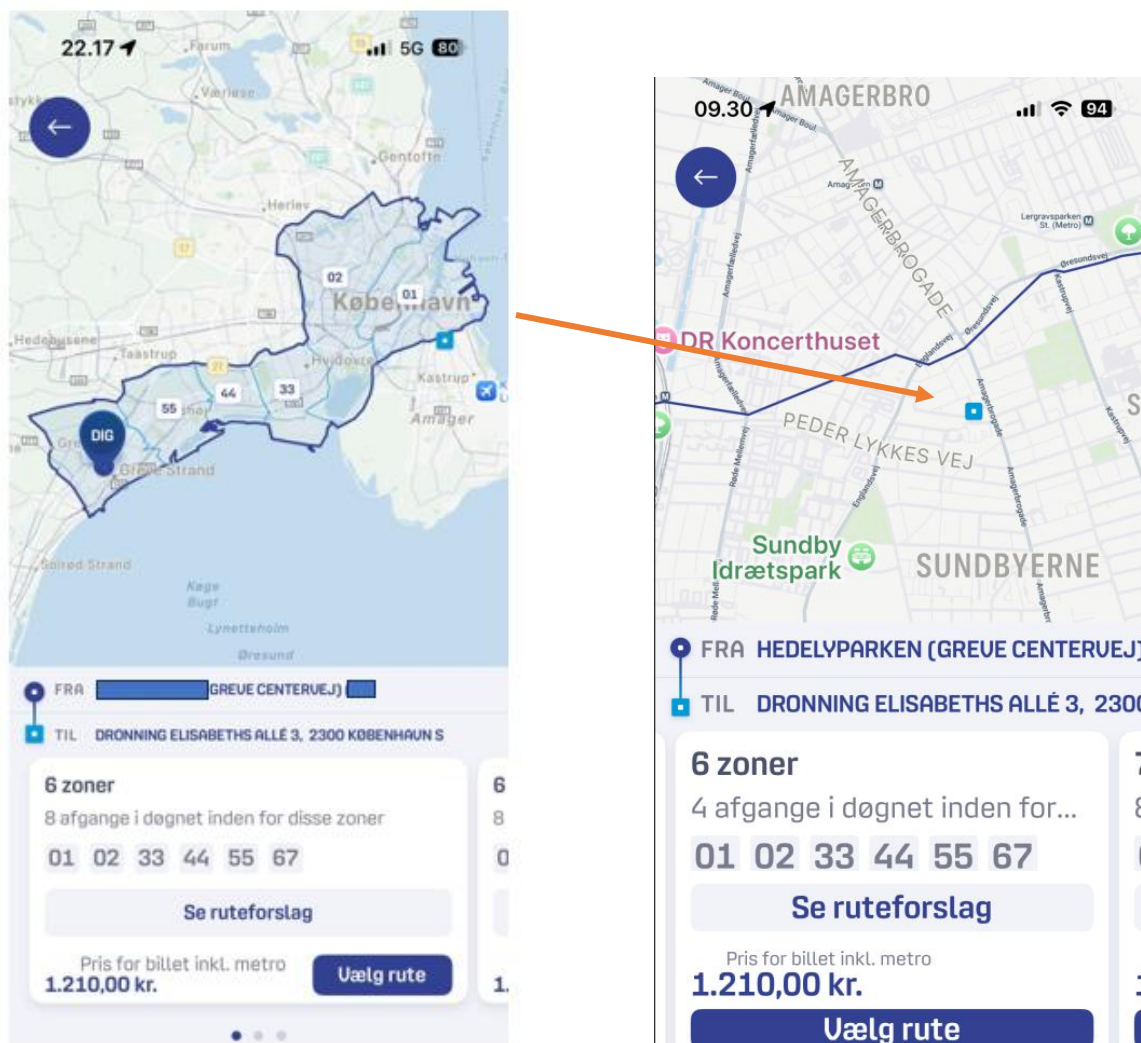
-o0o-

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist lægger ankenævnet til grund, at klageren ved valget af sit pendlerkort uden zone 03, fik pop-up-beskedene om, at start- eller slutdestinationen lå uden for pendlerkortets zoner, og at hun blev opfordret til at se på kortet.

Her ville hun ved at zoome kunne se, at kirken lå uden for pendlerkortets zoner:

zoom



Videre lægger ankenævnet til grund, at DOT-appen havde samme oplysninger om ruteforslag, som vist på Rejsebillet-appen, der har erstattet DOT-appen. Her fremgår det af rutedetaljerne, at busstoppestedet, Øresundsvej, er sidste stop, hvorefter man skal gå 391 meter for at komme til kirken på Dronning Elisabeths Allé.

Klageren købte et pendlerkort uden zone 03, og hun skulle derfor senest være stået af bussen ved Øresundsvej, som er et "grænsestoppested". Klageren valgte dog at fortsætte sin rejse ind i zone 03 videre mod Tycho Brahes Allé, hvor hun blev kontrolleret. Kontrolløren noterede på den interne kontrolafgift, at klageren ikke tog kontrolafgiften med sig, da hun steg af ved Tycho Brahes Allé.

Klageren fik herefter tilsendt kontrolafgiften i E-boks.

Eftersom klageren ikke havde zone 03 på pendlerkortet, blev kontrolafgiften for at rejse i zone 03 pålagt med rette, jf. rejsereglerne pkt. 2.7.1, jf. pkt.2.4.1., hvorefter et pendlerkort skal være gyltigt til de zoner, som rejsen går igennem.

Selv om det umiddelbart ikke er nemt for kunden at gennemskue, hvor zonerne skifter, finder ankenævnet, at pop-up-advarselsbeskeden om, at destinationen lå uden for de foreslåede pendlerzoner, burde have givet klageren anledning til at undersøge nærmere, om pendlerkortet ville dække hele rejsen.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

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

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Movia har udstedt kontrolafgift 250[xxxx], da klager er stået af bus 5C bare et stoppested efter zonegrænsen på hendes pendlerkort.

Klager har ved købet af pendlerkortet specifikt søgt på rejsen fra sit hjem til destinationen, som befinder sig lige efter stoppestedet, hvor hun stod af bussen og modtog kontrolafgift. Kontrolløren gjorde klager opmærksom på, at hun skulle være stået af ved det foregående stoppested, da hun derefter bevægede sig ind i en ny zone. Klager gør opmærksom på, at hun har købt billet specifikt til den pågældende adresse og forlader bussen uden at modtage en bøde.

Hun modtager efterfølgende elektronisk besked om, at hun skal betale en kontrolafgift (2504xxx).

Hun klager over kontrolafgiften og vedhæfter dokumentation i form af et screenshot, som viser, at hun har købt billet med de zoner, som appen foreslår, når hun søger på rejsen fra sit hjem til adressen på den kirke, hun køber rejsen for at besøge.

Hun mener derfor at være i god tro, hun har betalt for de zoner som appen foreslår og ikke bliver oplyst om, at de 6 zoner ikke dækker hele rejsen til den søgte destination. Dette fremgår heller ikke af kortet i appen, som viser det geografiske dækningsområde af de 6 zoner. Kortet er ikke detaljeret nok til at afgøre, at de 6 zoner efter Movia og kontrollørens udsagn ophører få hundrede meter fra destinationen.

I Movias svar på klagen dateret 10. juni 2025 afvises klagen over kontrolafgiften med den begrundelse, at Appens forslag kun er vejledende og at den rejsende selv skal være opmærksom på, hvilke zoner, man rejser i.

Dette oplyses ikke under købsprocessen og klager anser det for urimeligt at blive straffet for at have fulgt appens forslag, ikke mindst da appen ikke anbefaler eller giver mulighed for at verificere, at destinationen ligger indenfor den foreslåede zonedækning.

Movias svar på klagen oplyser hertil om muligheden for køb af tilkøbsbilletter, hvilket synes irrelevant, da klager har købt pendlerkort specifikt til destinationen og fremlagt dokumentation herfor, hvilket efter klagers opfattelse vidner om, at klagen ikke er blevet undersøgt ordentligt, men blot afvist med den begrundelse, at det er kundens eget ansvar at sikre korrekt zonedækning. Dette virker som et urimeligt krav, da Movia burde have sikret, at appen foreslår det nødvendige antal zoner, da køber ikke ved købet kan se, at destinationen ligger i en zone, der ikke er blandt de foreslåede zoner. Det bør være Movias ansvar, at deres app foreslår dækning i den zone, hvor den søgte destination ligger. Det er jo Movia, der har defineret zonerne og står for udviklingen af appen.

Subsidiært [foreslår klageren]at kontrolafgiften nedsættes, da klager stod af bussen blot et stop fra zonegrænsen, hvis beliggenhed hun ikke var klar over, hvorfor der kun er tale om en meget begrænset overskridelse ift. den samlede længde af rejsen."

Indklagede anfører følgende:

"Klagers sag omhandler, at hun rejste i zone 3, selvom hendes pendlerkort ikke dækkede denne zone.

Et pendlerkort er et praktisk og økonomisk valg for den, der pendler regelmæssigt på samme rute. Prisen på kortet afhænger af antallet af zoner, kunden ønsker at dække. Jo flere zoner, desto højere bliver prisen. Pendlerkortet giver kun adgang til de zoner, man har betalt for, og disse zoner fremgår tydeligt på kortet.

Hvis man skal rejse uden for de zoner, der er dækning for på pendlerkortet, skal man købe en tilkøbsbillet, inden man forlader pendlerkortets zoner. Hvis man derimod starter sin rejse i en zone, der ikke er inkluderet på kortet, skal tilkøbsbilletten købes, før rejsen påbegyndes.

Rejser man i zoner, som ikke er dækket af pendlerkortet, og har man ikke købt en tilkøbsbillet i tide, rejser man uden gyldig billet, hvilket kan medføre en kontrolafgift. For at undgå dette kan man altid orientere sig om de gældende zoner via busstoppesteder, rejseplanen eller displayet inde i bussen.

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 5C ved stoppestedet Tingvej i zone 1 den 18.04.2025 kl. 10:10:26 i retning mod lufthavnen og bliver på bussen for løbende at kontrollere nye rejsende. Klager, der er på bussen i forvejen, og som i sin indsigelse hævder at være steget på Hovedbanegården, fortsætter sin rejse over zoneskiftet til zone 3 efter Øresundsvej, hvorefter hun stiger af ved Tycho Brahes Allé, som er andet stoppested i zone 3.

Ifølge hendes egen indsigelse skulle hun have rejst længere, men steg af bussen, før der hvor hun havde planlagt at stige af. Vi citerer fra indsigelsen *"selvom jeg stod af bussen, før jeg nåede til den destination, som jeg har angivet da jeg købte pendlerkortet"*.

Klager:

Hvor steg du på bussen?: Hovedbanegården

Kontrolløren noterer, at klager steg af ved Tycho Brahes Allé.

Bemærkning	Id via Dot app Mangler zone 3 Stod af Tycho Brahe alle og tog ikke kontrolafgift med
-------------------	---

Da klager rejste i en zone, som ikke var dækket af hendes pendlerkort, fik hun udstedt en kontrolafgift kl. 10:15:21.

Stop	Tingvej
Påstigning	18-04-2025 10:10:26
Udstedt dato/tid	18-04-2025 10:15:21
Stået af	18-04-2025 10:18:48

Årsag	Pendlerkort mangler zone
-------	--------------------------

Afgørelse og kommentarer

Som vi ser i køreplanen, er Tycho Brahes Allé lokaliseret i zone 3 i begge retninger af, hvor bussen kører. Tycho Brahes Allé er ikke noget grænsestoppested, og man kan derfor som pendler med manglende zone 3 ikke stige af ved stoppestedet.

Venstre køreplan viser den faktiske rute fra den pågældende dag, mens højre side viser zonerne, hvis der var blevet rejst den anden vej.



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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.1 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.

Af § 2.4 fremgår det, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, hvilket vi fortolker i forhold til pendlerkort til, at kunden selv sikre sig, at de zoner, der er forudbetalte på kortet, svarer til de zoner, som kunden rejser i.

Af § 2.4.1 fremgår det, at den rejsende skal have gyldige zoner til hele sin rejse.

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

Klagers pendlerkort

På klagers pendlerkort ser vi, at hun på kontroltidspunktet havde zone 1, 2, 33, 44, 55 og 67 dækket, men altså ikke zone 3, hvor hun mødte kontrolløren.

Billet information

BILLETTYPE:
Pendlerkort

STAMKORTNUMMER:
2954843

BILLETNUMMER:
2103997620V1

VARENUMMER:
540

BILLETSTATUS:
Udløbet

BILLET GYLDIG FRA:
06 Apr 2025 - 07:59:00

BILLET GYLDIG TIL:
06 Maj 2025 - 03:59:59

PRIS:
1140,00 kr.

PASSAGERTYPE:
Voksen

STARTZONE:
IKKE OPLYST

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

ANTAL GYLDIGE ZONER:
6

GYLDIGE ZONER:
1001, 1002, 1033, 1044, 1055, 1067

SØGEMETODE FRA:
Stop: Hedelyparken (Greve Centervej)

SØGEMETODE TIL:
Søgning på adresse: Dronning Elisabeths
Allé 3, 2300 København S, Københa

På månedlig basis ville man kunne spare 120 kr. ved at undvære den syvende zone eller evt. 270 kr. ved også at undvære zone 4.

Zoner	Pris
2 zoner	525 kr.
3 zoner	690 kr.
4 zoner	840 kr.
5 zoner	1.020 kr.
6 zoner	1.140 kr.
7 zoner	1.260 kr.
8 zoner	1.410 kr.

Movias zoner er klart defineret og udgør fundamentet for billettaksystemet. Prisen for en rejse afspejler den zoneafstand, en kunde benytter, og vi har et direkte forhold mellem antallet af zoner og billetprisen. Dette sikrer, at alle kunder betaler for den strækning, de benytter, og skaber økonomisk balance i systemet.

Uden en korrekt zonedeling ville systemet ikke kunne opretholdes økonomisk. Rejser man uden for de zoner, man har betalt for, benytter man flere ressourcer, større plads, længere afstand og højere driftomkostninger. Det er derfor nødvendigt at pålægge en afgift ved manglende zone for at sikre, at alle kunder betaler for den service, de modtager.

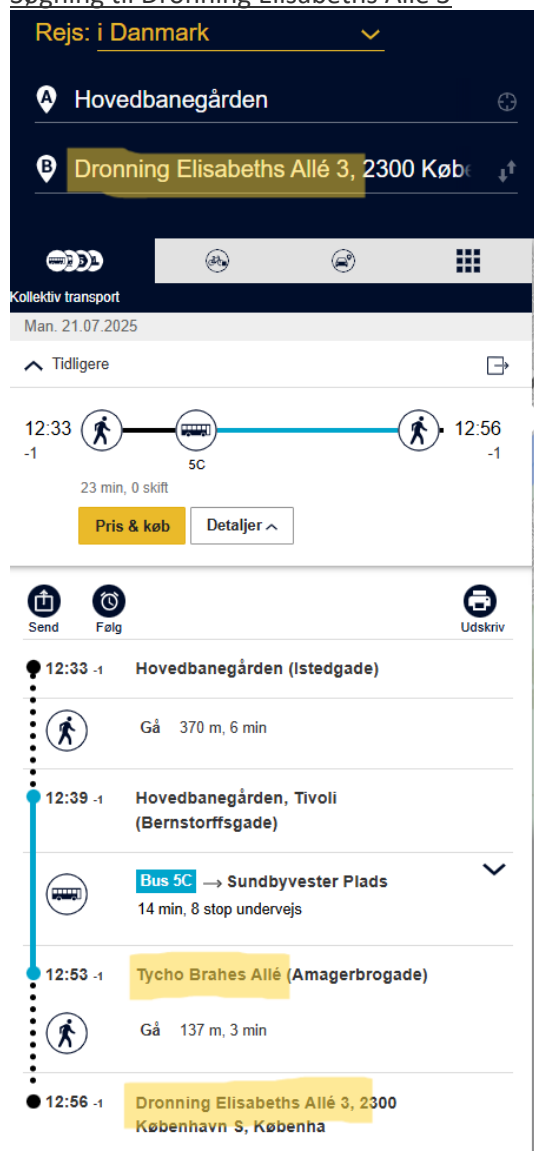
Uddrag fra indsigelsen:

”Jeg har fået en bøde for at mangle en zone i mit pendlerkort, selvom jeg stod af bussen, før jeg nåede til den destination, som jeg har angivet da jeg købte pendlerkortet.”

Vedhæftet billede fra klager:

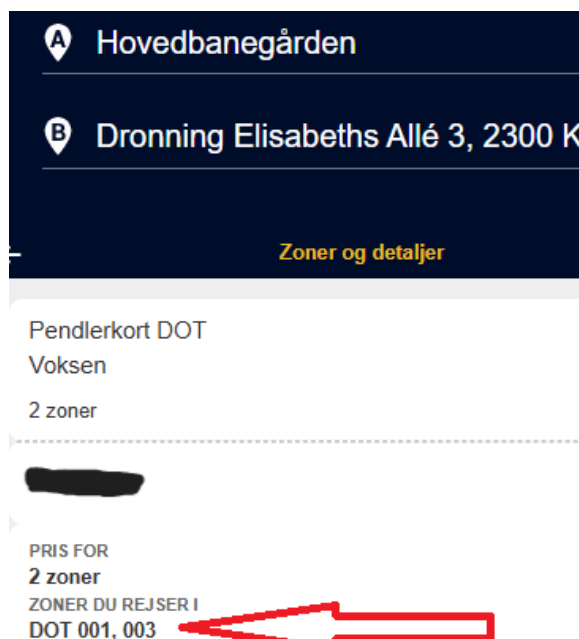
Til Dronning Elisabeths Allé 3, 2300 København S, Københa

Søgning til Dronning Elisabeths Allé 3



Baseret på klagers indsigelse var det altså hendes hensigt at rejse videre i zone 3, da hun tilkendegiver at være steget af før hendes ønskede slutdestination. Dette må derfor betyde, at hun havde til intention at rejse videre i hvert fald zone 3 uden gyldig billet.

Hvis man tager udgangspunkt i klagers indtastede søgning på adresse, som hun har sendt os, kan man på rejseplanen se, at det foreslås at stige af ved Tycho Brahes Allé og gå resten af vejen. Fra Hovedbanegården til Dronning Elisabeths Allé 3 kræves der zone 3, som fremgår af rejseplanen.



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 man vælger det pendlerkort, som er gyldigt i de zoner, som man 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.

Movias konklusion

Klager rejste den pågældende dag i zone 3, hvor kontrolløren foretog billetkontrol efter sin påstigning i slutningen af zone 1. I henhold til reglen om grænsestoppested skulle klager senest være steget af ved Øresundsvej i zone 3. Klager valgte dog at fortsætte sin rejse til Tycho Brahes Allé, hvilket fremgår af hendes indsigelse, hvor hun også angiver, at hendes hensigt var at rejse til Dronning Elisabeths Allé 3. Klager nævnte desuden, at hun steg af før sin oprindeligt planlagte slutdestination, hvilket understøtter, at hendes intention var at rejse til mindst zone 3, uden at have gyldig billet for denne strækning.

Movia gør opmærksom på, at der på månedlig basis kan spares 120 kr. ved at undvære zone 3. Denne besparelse kan være en økonomisk fordel for kunder, der ikke vil betale for kun at benytte to stoppesteder i zone 3, mens Movia taber penge på berettigede indtægter.

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. Movia understreger, at der er stor risiko for omgåelse af betalingssystemet, hvis det accepteres, at kunder kan rejse i zoner, der ikke er dækket af deres pendlerkort uden at pådrage sig en afgift – også selvom der kun er få stoppesteder i de pågældende zoner. Zonerne er klart afgrænsede, og der findes specifikke regler for, hvornår man er inden for eller uden for en zone. For at sikre korrekt betaling og undgå misforståelser er der vejledning både ved stoppestederne, på rejseplanen og på displayet i bussen.

Movia finder, at ansvaret i den konkrete sag ligger hos klager, da hun selv valgte at fortsætte sin rejse i zone 3 uden gyldig billet. På baggrund af de oplysninger, der foreligger, vurderer vi ikke, at der har været omstændigheder, der berettiger klager til fritagelse for kontrolafgiften. Vi fastholder derfor, at afgiften er korrekt pålagt.”

Hertil har klageren anført:

” Movias besvarelse undlader at kommentere det centrale argument i ankesagen, som er, at klager ved køb af pendlerkortet specifikt har ønsket dækning på sin rejse fra hjemmet til den kirke, hun ofte besøger, men i billetappen har fået anbefalet køb af zoner, der ikke giver dækning til hele rejsen uden advarsel herom. Movia har således ikke før, under eller efter købet leveret fyldestgørende information om den rejsehjemmel, klager har købt. Dette bestrides ikke af Movia.

Klager fastholder derfor, at kontrolafgiften skal bortfalde og ankegebyret tilbagebetales. Klagers begrundelse uddybes i det følgende.

Klager har efter søgning på rejsen fra sin hjemmeadresse til kirkens adresse betalt for de zoner, som appen foreslår. Hun bliver på intet tidspunkt i købsprocessen advaret om, at de foreslåede zoner ikke dækker helt frem til rejsens endemål. Dette er dokumenteret ved et screenshot fra appen, som klager har brugt til at købe pendlerkortet. Movias screenshot i deres besvarelse er ikke det, som klager vedhæftede. De bruger kun den del heraf, som viser destinationen og benytter i stedet en søgning på en del af rejsen i Rejseplanen til at vise, at klagers rejse endte i zone 3. Movia henviser i øvrigt til at kunder kan finde ud af hvilken zone de befinder sig i via skiltning i bus og ved stoppestedet. Hvordan denne skiltning kan benyttes før rejsemålet er nået ved køb af billetten forklares ikke. Dermed viser Movia ikke, at klager ved køb af pendlerkortet under købet burde eller kunne have gennemskuet, at hun ved køb af pendlerkortet ikke opnåede rejsehjemmel helt frem til rejsemålet, men kun til et eller to stoppesteder før rejsemålet.

Den søgning i Rejseplanen, som Movia har gennemført på delstrækningen fra Hovedbanegården til kirken er ikke den, som klager har foretaget fra hjemmeadressen til kirken, som blev anvendt ved køb af pendlerkortet. Klager har søgt og betalt for rejsehjemmel fra sit hjem og ikke fra hovedbanegården, hvor hun blot skiftede fra tog til bus til den sidste del af rejsen. Movia forholder sig i sit svar dermed ikke til, at klager ved sin søgning ikke får foreslået zonedækning frem til destinationen. I stedet gentager Movia med henvisning til stykke 2.4 i rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning og ved køb sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

Det er klagers påstand, at hun har opfyldt begge krav, da hun har fulgt appens forslag til køb af zonedækning til den ønskede rejse.

Klager bliver ikke ved købet opfordret eller vejledt til at foretage sig yderligere for at sikre korrekt rejsehjemmel.

Hun gøres ikke opmærksom på, at appens forslag ikke sikrer rejsehjemmel helt frem til den søgte destination, men kun et eller to stoppesteder før destinationen. Det synes urimeligt, at man som kunde ikke kan stole på, at man ved køb af billet via og på anbefaling af rejseudbyders eget system har gyldig rejsehjemmel frem til den søgte destination. Klager var derfor i god tro under hele sin rejse.

Rejsereglerne stiller ikke krav om, at kunden skal bruge alternative kilder til at verificere, at appens anbefaling rent faktisk dækker den ønskede rejse. Movia har været nødt til at bruge et screenshot fra Rejseplanen for at vise, at rejsen fra hovedbanegården til kirken bevæger sig i to forskellige zoner. Som det fremgik af

det til klagen vedhæftede screenshot, har klager købt de zoner som billetappen anbefaler og dermed sikret sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Movia skriver: *“Pendlerkortet giver kun adgang til de zoner, man har betalt for, og disse zoner fremgår tydeligt på kortet.”* Som det fremgår af klagers screenshot er det ikke på kortet i appen muligt at se, at de foreslåede zoner ikke omfatter destinationen. I øvrigt viser Movias screenshot fra Rejseplanen, at det ikke er simpelt for brugeren at gennemskue zonesystemet selv ved brug af Rejseplanen, da stoppestedet ved Øresundsvej i den ene retning befinder sig i zone 1, men i den anden retning i zone 3. Det af klager vedhæftede screenshot er indsat herunder:



I Ankenævnets afgørelse af 1. maj 2020 (journalnummer 2019 - 0300) lægger Ankenævnet ved sin afgørelse vægt på, *“at ansvaret for korrekt rejsehjemmel som udgangspunkt påhviler passageren (forbrugeren), men ansvaret for at kommunikere til forbrugeren, hvilken rejsehjemmel pågældende har købt, påhviler den erhvervsdrivende, som udbyder produktet (trafikvirksomhederne).”*

Movia har efter klagers opfattelse ikke levet op til dette ansvar, da klager ikke er blevet gjort opmærksom på, eller med appens hjælp har kunnet afgøre, at pendlerkortet ikke gælder helt frem til den søgte

destination. Tværtimod viser Movias svar, at der selv ved brug af supplerende kilder kan være usikkerhed om, hvor grænserne for zonerne befinder sig.

Movias forklaring om, at det ville koste 120 kr. ekstra pr. måned at have dækning indikerer, at Movia har indrettet systemet, så der ikke foreslås zonedækning frem til destinationen, hvis denne ligger tæt på en zonenegrænse. Klager har sympati for, at Movia vil spare kunden penge, men hvis de bevidst har konstrueret appen, så den foreslår utilstrækkelig zonedækning uden at gøre køberen opmærksom herpå, så er det ikke rimeligt at opkræve en kontrolafgift, hvis kunden i god tro kører helt til destinationen. At Movia indretter deres billetsystem, så det foreslår køb af zoner, der ikke rækker helt til destinationen for at spare kunden penge, bør ikke ligge kunden til last, når kunden ikke er blevet gjort opmærksom herpå. Klager har ikke bedt om billet til nærmeste zone grænse, men til destinationen og har købt de zoner, som appen anbefalede.

Der er tale om en misforståelse, når Movia i sit svar konkluderer, at klager havde til hensigt at rejse videre i zone 3, når hun skriver, at hun stod af før destinationen var nået. Klager mente tværtimod, at hun var stået af bussen inden hun nåede til kirken og dermed havde kørt kortere end til den søgte destination. Hun havde ikke planlagt at køre længere end til destinationen. Hun har derimod søgt en destination, der ligger længere fra hendes hjem, end hvor hun stod af, netop for at sikre sig gyldig rejsehjemmel på hele rejsen.

Movia skriver i svar, at klager har haft mulighed for at købe tillægsbillet. Dette svar synes også at måtte grunde i en misforståelse af klagen, da pendlerkortet er købt til at dække den rejse, som klager gennemførte. Klager har som anført derfor ment at have dækning frem til destinationen og derfor ikke følt behov for at løse tillægsbillet, hvorfor klager ikke kan se relevansen heraf. Movia er tidligere i korrespondancen blevet gjort opmærksom herpå.

Klager har fuld forståelse for, at længere rejser bør koste mere end korte rejser og at Movia har brug for zonesystemet for at sikre en fair afregning fra de rejsende. Klagen var ikke rettet mod zonesystemet i sig selv, men mod måden hvorpå appen vejleder kunden ved køb af billet.

Hvis Movia i sit svar (citeret nedenfor) har til hensigt at påstå proportionalitet mellem pris og rejseafstand (jf. *“vi har et direkte forhold mellem antallet af zoner og billetprisen”* og *“Rejser man uden for de zoner, man har betalt for, benytter man flere ressourcer, større plads, længere afstand og højere driftomkostninger. Det er derfor nødvendigt at pålægge en afgift ved manglende zone for at sikre, at alle kunder betaler for den service, de modtager.”*), så har klager svært ved se hvordan en rejse på 600 m ud af en samlet rejse på 28 km (ifølge Google Maps) har medført ekstra omkostninger på 1.000 kr. for Movia svarende til kontrolafgiftens størrelse. Klager har som anført i klagen ifølge kontrolløren kun rejst et stop med bus 5C udover zonerne på hendes pendlerkort. Hvis Movia fremfører, som skrevet i deres svar, at afgiften er betaling for deres ekstra omkostninger ved i dette tilfælde at lade en enkelt passager rejse et ekstra stop uden for myldretiden på en helligdag (langfredag d. 18.04.2025 kl. 10:10:26), så bør Movia fremlægge dokumentation for, at omkostningerne herved udgør 1.000 kr. Da bussen var i fast rutefart med lav belægning den pågældende dag kan den eneste relevante marginalomkostning være lidt ekstra slid og brændstof forårsaget af stop og igangsætning ved stoppestedet, hvor klager stod af, fratrasket et tilsvarende slid og brændstofforbrug forårsaget af det stop, hvor klager ifølge Movia skulle være stået af. Det er klagers opfattelse, at denne meromkostning er ubetydelig ikke mindst i forhold til den samlede rejse, som indledtes på klagers bopæl i Greve. At klager ifølge Movias svar for 120 kr yderligere kunne bevæge sig frit i hele zone 3 i 30 dage dokumenterer yderligere at meromkostningerne for Movia for en rejse på 600 m ikke står mål med kontrolafgiftens størrelse.

Fra Movias svar:

“Movias zoner er klart defineret og udgør fundamentet for billettaksystemet. Prisen for en rejse afspejler den zoneafstand, en kunde benytter, og vi har et direkte forhold mellem antallet af zoner og billetprisen. Dette sikrer, at alle kunder betaler for den strækning, de benytter, og skaber økonomisk balance i systemet.

Uden en korrekt zonedeling ville systemet ikke kunne opretholdes økonomisk. Rejser man uden for de zoner, man har betalt for, benytter man flere ressourcer, større plads, længere afstand og højere driftomkostninger. Det er derfor nødvendigt at pålægge en afgift ved manglende zone for at sikre, at alle kunder betaler for den service, de modtager.”

Det er derfor klagers konklusion, at kontrolafgiften bør annulleres, da Movia selv har vejledt klager til at købe utilstrækkelig rejsehjemmel. Movia har ved ikke at gøre opmærksom herpå eller levere værktøjer til at kontrollere gyldigheden af den købte rejsehjemmel undladt at leve op til sit ansvar for at kommunikere om det købte til forbrugeren. Movia har ikke i sit svar forsøgt at bestride dette. Endvidere synes kontrolafgiften at være urimeligt høj i forhold til forseelsen, som blot udgør en beskedent del af den samlede rejse foretaget i god tro uden reelle meromkostninger for Movia.”

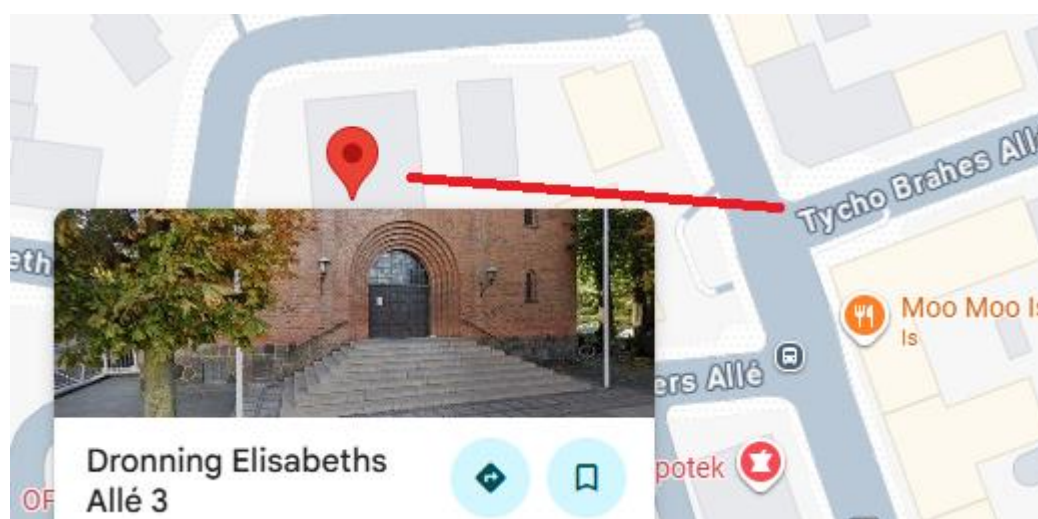
Til dette har Movia svaret:

” Movia ønsker at gøre Ankenævnet opmærksom på en række forhold i sagen, som efter vores vurdering tydeligt underminerer klagers troværdighed og styrker grundlaget for, at kontrolafgiften er korrekt udstedt.

1. Klar og entydig zonomæssig dækning – zone 3 er uomgængelig

Klager oplyser selv i sin første henvendelse til Movia, at rejsemålet er Dronning Elisabeths Allé 3. Denne adresse ligger et par minutters gang fra Tycho Brahes Allé. Det er et stoppested som er placeret til stop inde i zone 3. Det er dermed ikke blot sandsynligt, men beviseligt nødvendigt, at man passerer og benytter zone 3 for at nå frem til den oplyste destination, uanset hvilken rute man vælger.

Billedet forneden viser afstanden mellem de to punkter.



Det fremgår med størst mulig tydelighed af både Rejseplanen og DOTs app, at en rejse til Tycho Brahes Allé ikke er mulig uden zone 3. Det er derfor ikke en teknisk misforståelse eller appens manglende funktionalitet, der har ført til den manglende zone, men derimod ligner det et bevidst fravalg.

2. Klager valgte selv at undlade zone 3 – og nævner det indirekte selv

Det er påfaldende, at klager i klagen selv skriver:

"Jeg har fået en bøde for at mangle en zone i mit pendlerkort, selvom jeg stod af bussen, før jeg nåede til den destination, som jeg har angivet, da jeg købte pendlerkortet."

Denne formulering rejser flere spørgsmål, end den besvarer. Hvis klager faktisk steg af før destinationen, giver det absolut ingen mening at undlade zone 3, som rejsen uundgåeligt passerer igennem, inden den når frem til Tycho Brahes Allé. Hvis hun derimod havde planlagt at rejse længere, fremstår beslutningen om at undlade zone 3 blot endnu mere kritisabel.

3. Bevidst økonomisk gevinst ved at udelade zoner

I vores sagsfremstilling har vi beregnet, hvad det ville betyde økonomisk at undlade zone 3 på pendlerkortet:

- En besparelse på 120 kr. pr. måned
- Og op til 270 kr. pr. måned, hvis man samtidig udelader zone 4.

Det er beløb, der hurtigt løber op til et firecifret beløb årligt. En kunde, der kender zonernes geografiske placering, og som regelmæssigt rejser til Tycho Brahes Allé, må nødvendigvis være klar over, at zone 3 er relevant. Den valgte zonedækning vidner derfor ikke om uvidenhed, men snarere om et bevidst valg i håbet om, at der ikke ville være kontrol.

4. Ansvarsfordelingen fremgår utvetydigt af rejsereglerne

Vi henviser endnu en gang til § 2.4 i rejsereglerne, som entydigt fastslår:

"Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede."

Ved køb af et pendlerkort i appen tager det ganske få sekunder at kontrollere, hvilke zoner kortet dækker. Det er ikke et krav, der er hverken urimeligt eller uklart. Det er en del af det grundlæggende ansvar, man har som bruger i et selvbetjeningssystem.

5. Ikke en sag med zoneusikkerhed – men med zoneunddragelse

I visse sager anerkender vi, at der kan være usikkerhed omkring zonedækning, hvis flere ruter mellem A og B kan foretages med forskellige zonekombinationer. Det er ikke tilfældet her.

Rejsen fra Greve til Tycho Brahes Allé inkluderer uundgåeligt zone 3. Der er således ikke tale om en teknisk fejl eller misforståelse, men om en fuldt gennemskuelig rejse, hvor den manglende zone må tilskrives kundens valg og ansvar.

Konklusion:

Det er Movias opfattelse, at klager potentielt kan have forsøgt at opnå besparelse ved bevidst at undlade en zone, som hun ved flere lejligheder har haft brug for. Påstanden om god tro kan ikke tillægges vægt, når destinationen kræver zone 3, og klager samtidig medgiver, at hun enten har planlagt at rejse dertil eller tæt derpå.

Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og bør opretholdes.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnnsformand