

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0195
- Klageren:** XX  
1432 København K
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straks-check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han stod i kø med sit Rejsekort fremme for at checke ind ved midterdørene, da han under 1 minut senere blev pålagt en kontrolafgift af en kontrollør, der pludseligt hoppede om bord på bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren steg han via fordøren på buslinje 31 ved stoppestedet Gammel Strand, Christiansborg, hvorefter han gik ned midt i bussen og stillede sig i kø til check ind med sit Rejsekort i hånden, da en kontrollør hoppede om bord og pålagde ham en kontrolafgift med den begrundelse, at han kunne have checket ind oppe ved chaufføren.

Ifølge Movia holdt buslinje 31 ved stoppestedet Gammel Strand St., Christiansborg med dørene lukket og skulle til at køre, da chaufføren fik øje på kontrollørerne, standsede bussen og åbnede dørene for dem. Det fremgår af bussens GPS, at den forlod stoppestedet kl. 22:20:03, og af kontrollørernes logning, at de steg på bussen kl. 22:20:26.

I buslinje 31 er der indstigning via fordøren, hvor der befinder sig to check ind-standere. Ved midterdørene er der to check ud-standere, og ved bagdøren én. Movia har oplyst, at der ved stoppestedet er registreret 1 check ind, og ca. 19 passagerer. Der er kun frit flow i Movias A-busser og linje 5C.

Klageren, der befandt sig i bussen, blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 20:25:51, og det tog 4 minutter og 4 sekunder at udstede afgiften. Kontrolløren noterede: "Han stået og ventede til jeg kom ind."

Senere samme aften kl. 23:15:15 oprettede kontrolløren en yderligere note i Movias system:

Ny besked	Bussen havde lukket dørene og skulle til at køre men stopper op og åbner da han ser os, da kunden ser os stige ind i bussen, begynder han først der at finde sit rejsekort frem. jeg fortæller at dette er for sent og han reagerer meget aggressivt og truende. Han bruger mange skældsord og siger bla sætningen: "jeg er en lovlydig borger og ikke en kriminel ligesom dig"	ye	23-08-2022 23:15:15
-----------	---	----	---------------------

Samme dag, den 23. august 2022, anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften, og gjorde gældende, at han normalt stiger på buslinje 2A i midten af bussen og tjekker ind med Rejsekort dér, men selvom han bankede på dørene i midten af bus 31, åbnede chaufføren ikke, så han måtte gå ind ad fordøren. Han gik direkte hen til check ind-standeren midt i bussen, hvor han plejer at checke ind, men der var en del mennesker med bussen, så han stod i kø, da dørene pludseligt åbnede sig igen, og kontrollører hoppede om bord.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 30. august 2022, da klagerens rejsekort ikke var checket ind ved kontrollen og der ikke havde foreligget særlige omstændigheder. Klageren skrev derpå, at der netop var tale om særlige omstændigheder, fordi han var i god tro, og der havde været 3-4 mennesker i kø, samt at der selvsagt forløber et vist tidsrum, fra man kommer fra fordøren hen til standerne ved midterdørene for at check ind.

Movia undersøgte herefter hos Rejsekort Kundecenter, om bussens check ud-standere havde været "vendt om" til check ind-standere, hvilket ikke var tilfældet. Movia har desuden fremlagt data fra bussens standere, hvoraf det ses, at der kun blev checket én passager ind ved stoppestedet, mens ingen checkede ud.

## Vehicle 3305 @ 2022-08-23 22:12:00

Stop	Tid	1 (CI) 1344EF	2 (CI) 131E89	3 (CU) 1341D5	4 (CU) 133C8E	5 (CU) 13369E	Kortlæser SAM
Frederiksberg Bredegade (1346)	22:01:51	1	0	0	0	0	
H.C. Ørsteds Vej (1350)	22:05:58	0	1	0	0	0	
Det Ny Teater (1352)	22:07:23	1	0	0	1	0	
Vesterport St. (1646)	22:09:03	1	0	0	0	0	
Hovedbanegården, Tivoli (10842)	22:12:58	5	8	1	0	0	
Gammel Strand St., Christiansborg (1986)	22:19:48	1	0	0	0	0	
Christmas Møllers Plads (725)	22:27:28	0	0	1	0	0	

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

A-busser og buslinje 5C har siden indførelse af Bynet i 2019 haft frit flow med indstigning via alle dørene. De resterende buslinjer har fortsat indstigning kun via fordøren og udstigning via de øvrige dørene.

Der var kun check ind-standere i buslinje 31 oppe ved fordøren.

Uanset om klageren regnede med at kunne checke ind ved midterdørene, ville dette ikke have været muligt for ham, og da det er passagerens eget ansvar at være checket ind straks efter påstigning, finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen tillagt det vægt, at klageren befandt sig i bussen i i hvert fald 23 sekunder uden at checke ind, at der ikke som klageren gør gældende, var kø ved standerne ved midterdørene, og at klageren er gået forbi to standere til check ind oppe ved fordørene uden at checke ind, hvorfor han selv må bære risikoen for ved en eventuel senere kontrol ikke at være checket ind. Ankenævnet har desuden tillagt kontrollørens notat en vis vægt.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har omgået rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

### RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan trafikkselskabet pålægge kontrolafgift og ekspeditionsgebyr til passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldigt kort eller billet.

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 750 kr. for voksne.

#### Pkt. 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.

##### Pkt. 2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

#### **Klageren anfører følgende:**

"Fra jeg steg på til jeg blev kontrolleret af kontrolløren gik der under 1 minut (Måske 10 sekunder efter kontrolløren selv steg på). Og selvom jeg stod med rejsekortet i hånden i kø foran check ind og sagde at jeg jo lige var steget på og prøvede at komme frem til check-in, så var kontrolløren fuldstændig ligeglad og gav mig den her kontrolafgift. Hun siger "at jeg jo bare kunne checke ind oppe ved chaufføren", men jeg stiger altid på i midten af bussen og checker ind der. Det kan ikke være rigtigt at der ikke er rum til det.

Fra man stiger på bussen og til man når hen til check-ind standen, der er der et vist antal meter, eller et lille tidsrum hvor alle passagerer opholder sig i bussen, men IKKE har checket ind. Ifølge den her kontrollørs logik vil ALLE passagerer potentielt kunne få en kontrolafgift på de meter. Det var bare mig hun lige løb ind i da hun selv steg på bussen på samme stoppested som jeg, imens jeg stod bag et par andre passagerer der også skulle checke ind ved standen som jeg.

Det er mig helt ubegribeligt at den meget fremfusende og aggressive kontrollør, som lige steg på 10 sekunder inden og uden at orientere sig mente at have fanget en "snyder" i mig. I mine øjne kunne det lige så godt have været den passager der stod lige foran mig i køen for at checke ind i den noget fyldte bus. Der bliver nødt til at være lidt elastik i det her for at check ind i busser skal fungere, og at passagerer ikke skal gå og føle sig chikaneret at en kontrollør.

Jeg mener at denne kontrollør, for at kunne opnå sin kvote af kontrolafgifter den dag, bevidst valgte denne metode/fælde. Velvidende at der jo ER det her tidsrum imellem man stiger på og til man checker ind.

For at man kan have tillid til check-ind systemet og Movia i det hele taget, så skal alle have respekt for kontrollørernes arbejde, men kontrollørerne skal samtidigt være bevidste om, at deres job IKKE går ud på at genere passagerne og ikke misbruger deres position til at sætte fælder op for passagererne for at opnå et bestemt antal kontrolafgifter på deres vagt. I så fald kan de jo bare stille sig op ved indgangen og dele kontrolafgifter ud som det passer dem, på de meter det tager en passager at komme frem til en check ind. Alternativt må check-ind flyttes til udenpå bussen, så man kan checke ind INDEN man træder ind i bussen.

Jeg skal ikke betale en kontrolafgift på kr 750, som jeg uberettiget har fået af den lidt for fremturende og aggressive kontrollør. Af følgende 2 simple årsager:

1. Jeg havde ingen intention om at snyde, og
2. Jeg var lige steget på ved samme stoppested som kontrolløren og var ved at checke ind."

## Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af kontrollørens observation samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

### Rejsekort

Et rejsekort, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse.

En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler. Et rejsekort der ikke er checket ind er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel.

Manglende check ind ved påstigning bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende 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 rejsekortet er korrekt checket ind.

#### **2.4.3. Brug af rejsekort**

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Rejsekort skal være checket inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

#### **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.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at et rejsekort ikke skal checkes ind straks efter påstigning.

### Kontrolafgiften

Kontrollørerne ankommer til stoppestedet Gammel Strand St., Christiansborg. Linje 31 holder ved stoppestedet med dørene lukket og skal til at køre. Chaufføren ser kontrollørerne, standser bussen og åbner dørene for dem.

Som det kan ses på bussens GPS forlader den stoppestedet kl. 22:20:03:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold	
31	233	Ålekistevej	Sløjfen	Kastrup St.	1986	Gammel Strand St., Christiansborg	22:12	22:19:49	22:20:01	22:19:38	22:20:03	22:20:04	Realtid	3305	1	483	25

Chaufføren standser imidlertid bussen og tager kontrollørerne med. Kontrollørerne stiger derfor på bussen kl. 22:20:26.

<b>Påstigning</b>	23-08-2022 22:20:26
-------------------	---------------------

Kontrollørerne påbegynder en billetkontrol og observerer i den forbindelse klager begynde at lede efter sit rejsekort. Der udstedes en afgift i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler der præciserer, at et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning.

Kontrollørerne har efterfølgende noteret:

<b>Årsag</b>	Rejsekort mgl. check ind
<b>Bemærkning</b>	Han stået og ventede til jeg kom ind

Samt

Ny besked	Bussen havde lukket dørene og skulle til at køre men stopper op og åbner da han ser os, da kunden ser os stige ind i bussen, begynder han først der at finde sit rejsekort frem, jeg fortæller at dette er for sent og han reagerer meget aggressivt og truende. Han bruger mange skældsord og siger bla sætningen: "jeg er en lovlydig borger og ikke en kriminel ligesom dig"	ye	23-08-2022 23:15:15
-----------	---	----	---------------------

Der bliver talt ca. 19 passagerer i forbindelse med billetkontrollen:

<b>Passager tal</b>	19
---------------------	----

### Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse fra klager samme dag som afgiftens udstedes. Klager skriver:

*"Normalt stiger jeg på 2A i midten af bussen og tjekker ind med rejsekort der, men selvom jeg bankede på døren i midten af bus 31, så åbnede chaufføren ikke, så jeg måtte gå ind ad fordøren. Jeg gik direkte hen til den "tjek ind" som er i midten af bussen hvor jeg plejer at tjekke ind, men der var en del mennesker med bussen, så jeg stod i kø for at tjekke ind på den tjek Ind. - så bremsede bussen pludseligt ved samme stoppested hvor jeg var steget på 1 min forinden"*

I A-busser i København samt linje 5C er det muligt at stige af og på ved alle dørene, da der er placeret en check-ind-stander og en check-ud-stander ved alle indgangene. I alle andre buslinjer - heriblandt linje 31 - er der indstigning via fordøren, hvor også check-ind-kortlæseren befinder sig.

Vi kan se, at der er to check-ind-kortlæsere ved fordøren, hvoraf der er registreret 1 check ind ved stoppestedet Gammel Strand. De tre næste kortlæsere (to ved midterdøren og én ved bagdøren) er check ud-kortlæsere:

### Vehicle 3305 @ 2022-08-23 22:12:00

Stop	Tid	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)	Kortlæser
		1344EF	131E89	1341D5	133C8E	13369E	SAM
Frederiksberg Bredegade (1346)	22:01:51	1	0	0	0	0	
H.C. Ørstedes Vej (1350)	22:05:58	0	1	0	0	0	
Det Ny Teater (1352)	22:07:23	1	0	0	1	0	
Vesterport St. (1646)	22:09:03	1	0	0	0	0	
Hovedbanegården, Tivoli (10842)	22:12:58	5	8	1	0	0	
Gammel Strand St., Christiansborg (1986)	22:19:48	1	0	0	0	0	
Christmas Møllers Plads (725)	22:27:28	0	0	1	0	0	

Vi har undersøgt sagen nærmere hos Rejsekort Kundecenter, der bekræfter, at kortlæserne ved midterdøren ikke er indstillet til check ind:

Fra: [redacted]@kc-rejsekort.dk>  
Til: kontrolafgifter <kontrolafgifter@MOVIATRAFIK.DK>

Hej Stefan

Jeg har kontrolleret de 2 check-ud standere i midten og for god ordens skyld også den ved bagdøren.

Der er ikke registeret check-ind på nogle af dem.

Venlig hilsen

Vi kan derfor afvise, at klager stiller sig i kø for at checke ind ved midterdøren.

Vores kontrollører tager hensyn til forskellige omstændigheder i forbindelse med kontrollen i bussen. Det kan for eksempel være hensynet til bagage, barnevogne, bemærkninger fra chaufføren osv. Bussen har i det konkrete tilfælde lukket dørene og forladt stoppestedet 23 sekunder før kontrollørerne stiger på bussen og påbegynder billetkontrollen, hvilket klager selv nævner i sin indsigelse - *"så bremsede bussen pludseligt ved samme stoppested hvor jeg var steget på 1 min forinden"*.

I den efterfølgende kontrolsituation vurderer kontrollørerne ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel eller gjort sig rimelige bestræbelser på at checke ind straks efter påstigning og har derfor udstedt en kontrolafgift.

Ved en behandling af sagen er vi kommet til samme konklusion og mener ikke at der foreligger omstændigheder der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke checker ind straks ved påstigning og dermed ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel. Klager går forbi kortlæseren uden at checke ind og begynder først at lede efter sit rejsekort ved kontrollørernes påstigning 23 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet.

Det må formodes, at en passager, der har passeret chaufføren samt en kortlæser, og dermed påbegyndt sin rejse, er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Det er Movias opfattelse, at en kunde, der stiger om bord på bussen uden at checke sit rejsekort ind, må bære risikoen for en kontrolafgift.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt det manglende check ind skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelse eller andet. En kontrolafgift er derfor udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

På baggrund af kontrollørernes observation, klagers indsigelse, de fælles landsdækkende rejseregler samt information indhentet fra Rejsekort Kundecenter, finder Movia at kontrolafgiften er korrekt udstedt, og finder ikke grundlag for at klager ikke skal betale en kontrolafgift."

### **Klageren har til dette tilføjet:**

"Jeg er lige stået på bussen og venter MED REJSEKORTET I HÅNDEN på at checke ind. Bussens døre er lige lukket men bussen holder stadig stille ved stoppestedet hvor jeg steg på. Pludseligt åbner dørene igen ved stoppestedet og en kontrollør farer ind og går direkte i flæsket på mig uden først at orientere sig om noget

som helst, dvs få sekunder efter at hun er steget på bussen. Jeg fumler aldeles ikke efter mit rejsekort, som der påstås her nedenfor, men har allerede taget dette op INDEN jeg går ind i bussen for at checke ind. Så kontrolløren lyver om dette, nok fordi hun nu har dårlig samvittighed over hendes opførsel, antager jeg. Jeg henvender mig til andre passagerer, som overfor kontrolløren BEKRÆFTER at jeg har stået MED rejsekortet i hånden hele tiden for at checke ind, men kontrolløren, som jeg mener er truende og aggressiv allerede fra hun går ind i bussen og går hen imod mig, ignorerer fuldstændig hvad der bliver sagt. Jeg siger venligt til hende at jeg også lige er stået på og er ved at checke ind, men der står en person i vejen foran check ind, jeg tænker for også at checke ind.

Jeg bliver ret fortørnet over at kontrolløren på den måde bare kan tromle mig ned helt uretmæssigt og anvender sin magtposition på den måde. Jeg føler at jeg er blevet stærkt uretfærdigt behandlet da jeg jo lige var stået på og VAR i gang med at checke ind, og jeg meddeler kontrolløren, at dette ikke kan være meningen og at jeg vil klage over afgiften såvel som over hende. Dette slår kontrolløren hoverende hen og siger grinende og arrogant "ja, ja, gør du bare det".

Jeg er dybt rystet over den behandling man fra Movia giver mig her. Det kan simpelthen ikke være rigtigt at en kontrollør kan tillade sig at opføre sig sådan overfor mig som passager. Jeg synes man bør se på min forhistorie og se at jeg ikke normalt får kontrolafgifter med hverken Metro, bus eller tog, så jeg håber at man i ankenævnet ud fra det kan se, at jeg ikke havde til hensigt at snyde med check ind. Hvorfor i alverden skulle jeg lige præcis på den tur vælge at snyde, når jeg ellers altid checker ind? Det giver jo ingen mening. Hvis man fastholder at jeg skal betale denne kontrolafgift, så mener jeg, at det betyder, at en kontrollør bare kan stille sig ved døren når passagerer stiger på og så udskrive kontrolafgifter på forgodtbefindende til alle lige inden de checker ind. Det kan simpelthen ikke værre rigtigt, endsige være formålet med kontrollørsystemet i busserne.

Jeg fastholder derfor min klage over kontrolafgiften og over den pågældende kontrollør.

Jeg oplever normalt kontrollørerne som fornuftige og logisk funderede mennesker, som har min fulde opbakning. Jeg synes at det er vigtigt at fange snydere i systemet, for ellers skal vi andre betale for snydernes manglende betaling. Det er ikke rimeligt.

Samtidigt, mener jeg, at der bør sendes et klart signal om at have en tilsvarende respekt overfor passagerne til den kontrollør, som måske af personlige årsager ser passagerer som modstandere, eller potentielle kandidater til at opnå dagens kvote af kontrolafgifter.

Nu har jeg også mødt den pågældende kontrollør i bussen et par gange før, hvor hun var på krigstien overfor andre passagerer, uanset om de havde checket ind eller ej.

Det var en noget jeg bed mærke i.

Det kan jo ikke være sådan, at man som kontrollør, uanset hvordan man ter sig, bare per automatik får ret i Ankenævnet. Det vælger jeg ikke at tro på.

Hvis en kontrollør, uanset hvad, pr automatik får ret hver gang i Ankenævnet, så ender det med at passagerer bliver skræmte for vid og sans hver gang en bestemt kontrollør stiger på bussen, og ikke kan vide sig sikker i, om det denne gang går ud over netop dem.

Der må være en grænse for hvor vanvittigt en kontrollør kan opføre sig overfor godtroende passagerer, og dette synes jeg at Ankenævnet bør overveje i denne sag.

Jeg synes man fra Ankenævnet skal bruge denne sag til at sende et signal om gensidig respekt, passagerer og kontrollører imellem. "



På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand