

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2020-0176

**Klageren:** XX  
2800 Kgs. Lyngby

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet kontrollørens manglende mulighed for at scanne telefonen med mobilbilletten, da skærmen havde revner. Kontrolafgiften er efterfølgende nedsat til 125 kr.

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift, og gør gældende, at det var muligt at se på skærmen, at han havde en gyldig billet, og at Movia har skiftet begrundelse for udstedelse af kontrolafgiften fra, at billetten blev købt for sent og ikke var gyldig, til at skærmen ikke kunne scannes

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

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

Da klageren efter denne nedsættelse af kontrolafgiften har fået væsentligt medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-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.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 28. august 2020 rejse med buslinje 6A, som han ifølge egne oplysninger steg om bord på ved stoppestedet "Ægirsgade". Forinden havde han købt og modtaget en mobilbillet. Straks efter påstigning blev han mødt af en kontrollør, der mente, at hans telefonskærm var for ødelagt til at kunne kontrolscanne billetten. Kontrolløren spurgte om hans cpr.nr., hvilket han nægtede at oplyse, og politiet kom til stede. Han samarbejdede, og kontrolløren udstedte en kontrolafgift.

Det fremgår af oplysningerne fra Unwire, der leverer mobilbilletter, at klageren bestilte billetten kl. 17:14:31 og modtog denne på mobilen kl. 17:14:43.

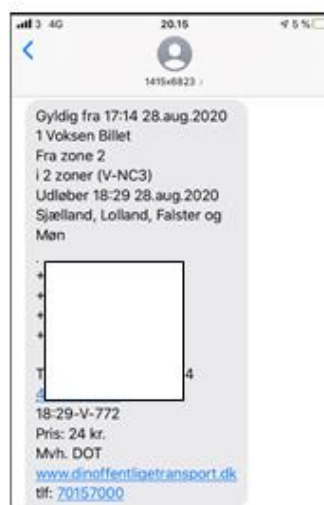
Ifølge bussens GPS ankom bussen til stoppestedet Jagtvej kl. 17:13:32 og afgik derfra kl. 17:14:54. Den ankom til stoppestedet Ægirsgade kl. 17:15:52 og afgik derfra kl. 17:16:08.

Ifølge kontrollørernes elektroniske logs steg de på bussen ved stoppestedet Jagtvej kl. 17:13:35. Kontrolafgiften til klageren blev udstedt kl. 17:27:57, hvilket var 10 minutter og 51 sekunder efter påbegyndt kontrol, da politiet skulle tilkaldes til identifikationen.

Kontrolløren lavede et notat efter kontrollens afslutning kl. 17:36:15, hvori han anførte følgende:

*"Vi stiger på bussen på Jagtvej. Det gør kunden også. Jeg kan ikke scanne hans billet, da skærmen er næsten helt smadret. Jeg prøver at spørge ham derefter om jeg se hvornår han har købt billetten, men det ville han ikke vise mig."*

Den 28. august 2020 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og gjorde gældende, at han var steget på bussen ved "Rådmandsgade", at politiet havde kunnet læse billetten, og at den reelle grund til, at kontrolløren havde udstedt kontrolafgiften, var, at klageren ikke ville give sine personoplysninger, hvorfor hans klage også omfattede kontrollørens adfærd. Han vedhæftede en pdf-fil med en kopi af mobilbilletten:



Movia fastholdt kontrolafgiften den 31. august 2020 med den begrundelse, at klageren, som var steget om bord med kontrollørerne, havde modtaget mobilbilletten efter kl. 17:13:35, der var kontrollørernes påstigningstidspunkt. Desuden henviste Movia til, at kontrolløren havde noteret, at klagerens skærm ikke kunne scannes.

Klageren svarede samme dag, at kontrolløren allerede befandt sig i bussen, da han steg om bord, og at han ville anmelde kontrolløren til politiet for chikane.

Movia anmodede klageren om at indsende foto af sin telefonskærm med billetten, hvorefter de ville se på sagen igen. Dette gjorde klageren, jf. foto nedenfor, men Movia anførte, at de igen forgæves havde forsøgt at scanne billetten, og at kontrolløren havde noteret, at han forgæves havde spurgt om at måtte se telefonen for at undersøge, hvornår billetten var købt. Endelig gjorde Movia gældende, at der ikke var noget stoppested benævnt "Rådmandsgade", men at det nærmeste stoppested er "Jagtvej", hvorfor de formodede, at klageren var steget på dér.



Klageren indgav derpå klage til ankenævnet og anførte, at han havde været i Rådmandsgade med nogle venner tæt på Tagensvej og derfor havde valgt at stige på bussen ved stoppestedet "Ægirs-

gade". Han indsendte en video af telefonen med billetten og gjorde gældende, at man sagtens kunne se billetten på skærmen. Screenshot:



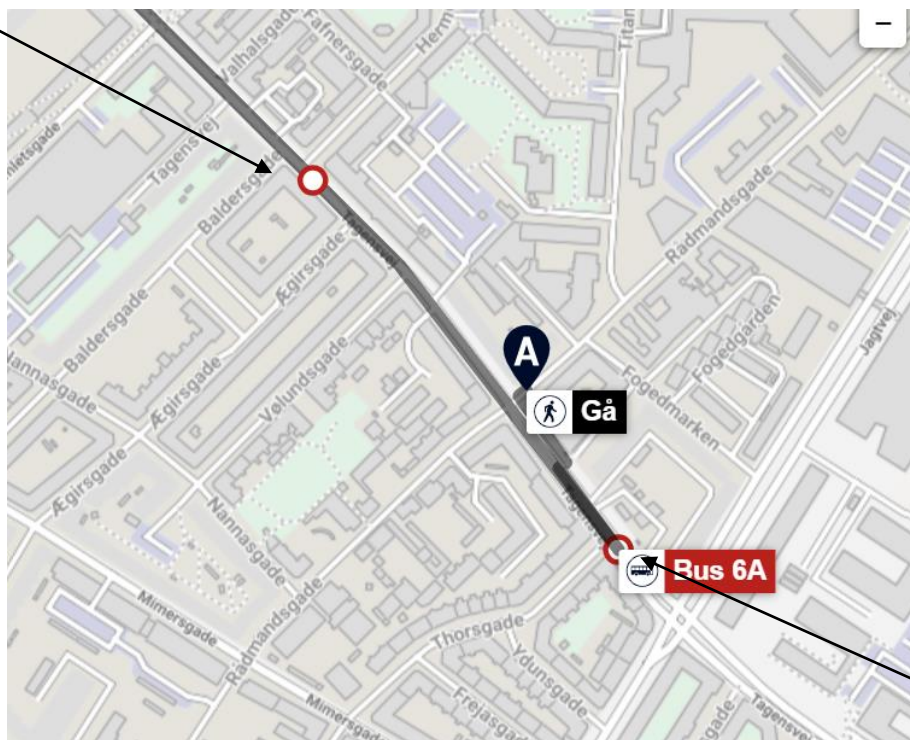
Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren, der den 4. september 2020 oplyste, at han havde lidt svært ved at huske, om de var steget på ved samme stoppested som klageren, eller om de allerede befandt sig i bussen, da klageren steg ombord, men at sagen udelukkende handlede om, at han ikke havde kunnet læse eller scanne klagerens billet på telefonen og derfor bad om at se beskeden fra 1415 om, hvornår billetten var købt, men dette ville klageren ikke vise ham.

Herefter nedsatte Movia kontrolafgiften til 125 kr., da der var tvivl om, hvor klageren var steget på bussen. Men da billetten ikke kunne scannes og verificeres i kontrolsituation, og det derfor ikke var muligt for kontrolløren at sikre, at billetten ikke var redigeret eller modtaget fra en anden telefon, fastholdt Movia de 125 kr. De tilføjede, at blot fordi billetten kan ses på telefonen, er dette ikke ensbetydende med, at den er gyldig.

Klageren har oplyst, at kontrolløren kun gav scanningen et forsøg, og klageren ville vise både telefonen og 1415-billetbestillingen til kontrolløren, men det var kontrolløren ikke tilfreds med og ville udstede en kontrolafgift. Men da klageren *havde* en gyldig billet, ville han ikke oplyse sit cpr-nr. til kontrolløren, der herefter tilkaldte politiet.

## Buslinje 6A stoppestederne Ægirsgade og Jagtvej:

Ægirsgade



Jagtvej

### SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING:

Sekretariatet har under sagsforberedelsen spurgt Movia, hvorledes kontrollen af mobilbilletter foregår i praksis på baggrund af formuleringen i de dagældende rejsereglernes punkt 2.4.3. og 6.2, om, at kontrollen *f.eks. kan ske ved scanning*, og at *produktet skal kunne verificeres ved, at kontrolløren sender en kontrolbesked eller ringer op til den pågældende telefon, hvorpå billetten vises*.

- 1) Skal der i alle tilfælde kunne foretages scanning af billetten, og *herudover* ske opringning/sms, eller kan den ene kontrol stå i stedet for den anden, hvis kontrol på den ene måde viser sig ikke at kunne ske?
- 2) Ville kontrolløren have kunnet foretage en opringning til klagerens telefon, eller ville dette ikke have hjulpet til at kunne undersøge, om billetten var gyldig, hvis selve teksten på skærmen ikke kunne læses. Med andre ord anvendes kontrolopringning for at sikre sig, at billetten er modtaget på den korrekte telefon, og scanning foretages for at se, om billetten i sig selv er gyldig?

Movia har svaret, at scanning kan fastslå, om en billet er redigeret, refunderet eller udløbet, mens kontrolbeskeder og -opringninger kun benyttes til at kontrollere tilhørsforholdet, dvs. hvorvidt en billet kan knyttes til den pågældende telefon.

Man har bl.a. mulighed for at deaktivere data og stille tiden tilbage på sin telefon. Dette kan kun kontrolleres via et servertjek, hvilket forudsætter mulighed for scanning af kontrolkoden.

Kontrolbeskeder/-opringninger bruges altså udelukkende til at kontrollere, om det drejer sig om en videresendt billet og kan ikke vise, om en billet f.eks. er redigeret.

I de tilfælde hvor en kunde har en delvist ødelagt skærm på sin telefon, men kontrollørerne på tilfredsstillende vis kan kontrollere billetten, dvs. i rimelig grad visuelt verificere den ved at se den igen, scrolle lidt op og ned eller rotere skærmen og ikke i øvrigt fatter mistanke, bliver der gerne udvist konduite i kontrolsituationen.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia allerede har nedsat kontrolafgiften til 125 kr. på baggrund af tvivlen om, hvor klageren steg om bord på bussen, og dermed om mobilbilletten blev modtaget før eller efter påstigning. Det er herefter ikke påstigningssted og -tidspunkt, der er til afgørelse i sagen, men om telefonskærmen var i en sådan tilstand, at klageren ikke overholdt rejsereglernes pkt. 4.2.3 og 6.2. om kontrol af mobilbilletter.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder har ankenævnet ikke grundlag for at betvivle kontrollørens oplysning om baggrunden for at udstede kontrolafgiften, nemlig at han ikke kunne scanne klagerens telefon med sit udstyr. Det fremgår af sagen, at Movia også under sagens efterfølgende behandling på ny forsøgte at scanne billedet fra klagerens skærm, hvilket heller ikke lykkedes.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at kravet i rejsereglerne pkt. 2.4.3. og 6.2. om, at skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt, ikke blev overholdt.

Det fremgår af punkt 7.2., at kunder ikke har gyldig rejsehjemmel, hvis de foreviser en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, hvis den f.eks. er gået i stykker.

Det er efter disse bestemmelser således ikke af betydning, hvorvidt klageren ville vise til kontrolløren, hvornår han havde købt billetten eller ej, hvilket parterne er uenige om. Allerede fordi scanneren ikke kunne aflæse billetten, var Movia berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift i selve kontrolsituationen.

Movia fik efterfølgende billetten verificeret via Unwire, der udsteder mobilbilletter, og valgte på baggrund af en afvejning af oplysningerne om billettens modtagelse på telefonen sammenholdt med usikkerheden om, hvor klageren steg på bussen, at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Ankenævnet finder, at Movia er berettiget til at fastholde den nedsatte kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at den manglende forevisning af en læsbar skærm beroede på klagerens eget forhold og ikke på forhold, som Movia kan gøres ansvarlig for, hvorfor der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at den nedsatte kontrolafgift skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

I lov om trafikkselskaber § 29 fastsættes selskabernes ret til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.



I de fælles landsdækkende rejseregler, 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. 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.

## **Fra Rejsereglerne punkt**

### **2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

.....

### **2.7. Kontrolafgift**

#### **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 gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg er sammen med to venner ved Rådmandsgade tæt på tagensvej og vi er på vej mod Bispebjerg Station, så vi vælger at tage 6a fra Ægirsgade som er et busstoppested. Jeg køber en mobilbillet 1-2 før bussen kommer. inde i bussen møder jeg en kontrollør som ikke kan scanne min billet fordi han mener at min skærm er for dårlig stand til at han kan udfører en kontrol af den. Det passer ikke og min telefon kunne

godt læses klart og tydeligt. men han begynder at spørge mig ind til mine oplysninger og cpr nr. Jeg stopper ham der og begynder med at diskutere med ham hvorfor han ville have mine oplysninger. Politiet kommer til stedet og jeg samarbejder med dem og giver dem et kørekort. efter så giver kontrolløren mig en bøde. Jeg spurgte politiet om de kunne læse min besked og de kunne læse den klart og tydeligt men de sagde at jeg bare skulle sende en klage og den ville nok blive slettet.

Efterfølgende så klager jeg til Movia som giver mig et afslag på klagen fordi kontrolløren siger at jeg hoppede ind i bussen på samme tid som ham ved Jagtvej og min billet var købt 17:14:31 og bussen var ved stoppestedet klokken 17:13:45. Dette passer ikke da jeg hoppede på bussen fra ægirsgade stoppestedet fordi jeg var ved rådmandsgade og jeg skulle til bispebjerg station. det ville ikke give mening at jeg skulle gå den modsatte vej til et busstoppested som ligger meget længere væk fra Bispebjerg station en Ægirsgade stoppet. Min ven som var sammen med mig i bussen fik ingen bøde og hans billet var fra 17:16.

Denne kontrollør var irriteret over jeg ikke gad at oplyse ham mine oplysninger og derfor valgte at lyve og sige at jeg hoppede på bussen fra jagtvej og dermed gøre min billet ugyldig. Jeg har alle de emails jeg har skrevet med Movia og jeg har yderligere min vens mobilbillet som jeg nævnte længere oppe.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Kontrolløren oplyste, at klager steg på bussen ved samme stoppested. Klagers billet ville derfor have været at regne for ugyldig jf. de gældende rejseregler, da den er købt efter påstigning.

Vi har efterfølgende valgt at lade en evt. tvivl mht. klagers påstigningssted komme klager til gode og har derfor nedsat kontrolafgiften til 125 kr. per kulance.

Billetten kunne ikke scannes og verificeres i kontrolsituation. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og fastholdes af Movia.

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

”Jeg skulle til Bispebjerg station fra Rådmandsgade og videre til Ålholm station. Derfor ville det ikke give mening at gå fra rådmandsgade til jagtvej for derefter at kører tilbage samme retning og passere Rådmandsgade for at komme til Bispebjerg station.

Kontrollørerne har ment at jeg hoppede ind bussen sammen med dem på jagtvej, men lige pludselig kan ingen af dem bekræfte at de så mig stige på ved jagtvej på deres sidste kommentar før ankenævns mødet. Det lugter råddent.

Jeg viste kontrolløren både min sms- billet og den besked jeg har sendt til ”1415” for at købe billetten men det var han ikke tilfreds med, så han ville gerne have at jeg oplyste mit CPR.nr og min adresse osv. Det nægtede jeg, da jeg havde en gyldig billet og ikke havde pligt til at videre give disse oplysninger. Jeg sagde til ham at du kan få min gyldige billet og du kan se den sms jeg har sendt for at købe billetten men mere får du ikke da jeg ikke har gjort noget forkert. Så sagde jeg til ham at han måtte ringe til politiet hvis han vil have mit CPR nummer. Det gjorde han så og vi ventede stille og roligt på dem på Bispebjerg station i bussen.

Da politiet kom gav jeg dem mit kørekort og viste dem min billet og fortalte dem hvad der var sket. Derefter kommer kontrolløren over til mig med en kontrolafgift og siger jeg kan klage hvis jeg er uenig i kontrolafgiften, med et flabet smil.

Omkring min telefons tilstand så var den tydelig at aflæse og ingen tvivl om hvad der stod på den. Grunden til at kontrollørerne havde den opfattelse af at politibetjentene holdte med mig var fordi jeg forklarede dem situationen og viste dem min billet som de også tydeligt kunne læse. Derfor gav be-



tjentene mig rådgivning til hvordan jeg skulle gribe sagen an, eftersom at det ikke er deres job at bedømme hvem der har ret i denne sag.

Den ene betjent forklarede mig at han tidligere har oplevet det samme og jeg skulle klage til Movia og de muligvis sletter den hvis jeg stødte på en retfærdig medarbejder i klageafdelingen hos dem.

Og til sidst vil jeg sige at kontrolløren ikke gav aflæseren som var håndholdt mere en 1 forsøg før han ville se 1415 beskeden og derefter ville han have mit CPR nr. som jeg nægtede at oplyse.

Dermed har kontrolløren ikke givet et rimeligt forsøg på at aflæse min billet med aflæsningsmaskinen.”

### **Til dette har Movia svaret:**

”Afgiften er ikke udstedt fordi klager ikke har en gyldig billet.

Klagers billet kan ikke scannes og dermed verificeres i kontrolsituationen. Kontrolafgiften er udstedt jf. rejsereglerne fordi klager ikke vil vise sin billetbestilling eller samarbejde med kontrolløren.

Movia fastholder kontrolafgiften og den efterfølgende nedsættelse til 125 kr.”

### **Hertil har klageren tilføjet:**

”Movia skriver at bøden ikke er udstedt på baggrund af manglende billet men fordi min skærm ikke var i god stand men hvorfor skriver de det modsatte da jeg indgav min indsigelse første gang?

Jeg citerer deres afsluttende kommentar på denne mail: ” Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

### **Til dette har Movia svaret:**

”Kontrolløren oplyste, at klager steg på bussen ved samme stoppested. Klagers billet ville derfor have været at regne for ugyldig jf. de gældende rejseregler, da den er købt efter påstigning.

Vi har efterfølgende valgt at lade en evt. tvivl mht. klagers påstigningssted komme klager til gode og har derfor nedsat kontrolafgiften til 125 kr. per kulance.

Billetten kunne ikke scannes og verificeres i kontrolsituation. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og fastholdes af Movia.”

### **For så vidt angår klagerens indsendelse af foto af sin telefon har Movia gjort gældende:**

”Selv om en billet kan ses på telefonen, skal skærmen på telefonen samtidig være i en sådan stand, at en kontrol via scanning af billetten er mulig. Det var det ikke i det pågældende tilfælde, og da klager ikke efterfølgende ønsker at medvirke til gennemførelse af billetkontrollen bliver der korrekt udstedt en kontrolafgift.

Dette bekræftes af klager i sine indsigelser til både Movia samt Ankenævnet:

*" inde i bussen møder jeg en kontrollør som ikke kan scanne min billet fordi han mener at min skærm er for dårlig stand til at han kan udfører en kontrol af den"*

*"Når den endelige grund var at jeg ikke gad at oplyse ham mine oplysninger"*

*"Jeg stopper ham der og begynder med at diskutere med ham hvorfor han ville have mine oplysninger."*

For ikke at havne i samme situation igen anbefaler Movia klager at benytte et Rejsekort til sine fremtidige rejser. Ved at benytte et rejsekort rejser klager samtidig til en billigere takst.

Movia fastholder kontrolafgiften samt nedsættelsen til 125 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand