

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0238
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2740 Skovlunde
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet for sent køb af mobilbillet, da datteren rejste udenfor sit pendlerkorts zoneområde
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren via periodekortet havde betalt for den zone, hvor hun steg på, og at hun forsøgte at købe den rette billet i DOT-appen, som imidlertid var svær at bruge Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

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

-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:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klagerens datter havde et DOT-pendlerkort til zonerne 01, 02, 31 og 42, da hun den 14. oktober 2022 skulle rejse med Movias buslinje 250S fra stoppestedet Amagerbro st. i zone 01 til stoppestedet Brønderslev Allé i zone 04.

Ved stoppestedet kunne hun læse følgende information på stoppestedsskiltet:



Trafikinfo

250S Dragør Stationsplads

Stoppested: Amagerbro St.

Hvor tit kører bussen?

Cirkatider	kl. 0 - 6	kl. 6 - 9	kl. 9 - 15	kl. 15 - 18	kl. 18 - 24
Hverdage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 10. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Lordage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 20. min	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Sen- og helligdage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 30. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min til kl. 23.45

Få køretider direkte på mobilen

Åbn ny sms. Skriv 1250 i modtagerfeltet. Skriv S 27527 i beskedfeltet. Tryk send og få straks en sms med de næste afgang fra stoppestedet. Søg også på rejseplanen.dk eller se hele køreplanen på dinoffentligetransport.dk. Der kan være ændret drift i ferier.

For travel information in English, go to dinoffentligetransport.dk and click "English" or go to journeyplanner.dk.

NB: Opdateres hvert 2. år. Senest opdateret: 12.2022 / Updated every 2nd year. Last updated: 12.2022



Klageren har forklaret, at da datteren havde gyldig billet til zone 01 og ikke ønskede at betale for denne zone igen, ville hun købe rejsehjemmel til zonerne 03 og 04 ombord på bussen, når den kørte ind i zone 03.

Stoppestedet Amagerbro st., hvor datteren steg på, er sidste stop i zone 01, før bussen kører ind i zone 03. Bussen forlod dette stoppested kl. 15:49:16 og passerede kl. 15:50:26 – uden at stoppe – stoppestedet Øresundsvej, som er det første stoppested i zone 03. Kl. 15:55:44 ankom bussen til stoppestedet Sundbyvester Plads, også i zone 03, og her stod kontrollør klar til at stige på bussen, hvilket de i henhold til det loggede tidspunkt gjorde kl. 15:55:48.

Uddrag fra bussens GPS-log:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	738	Ørestads Boulevard	15:36	15:43:11	15:43:11	15:43:22	15:43:28
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	27527	Amagerbro St.	15:40	15:48:34	15:48:32	15:48:39	15:49:16
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	729	Øresundsvej	15:41	15:50:24	15:50:32	15:50:26	15:50:26
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	15:46	15:55:31	15:55:31	15:55:44	15:56:18
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	1020	Korsvejens Skole	15:49	15:58:57	15:59:11	15:58:46	15:59:27

Kl. 15:55:57 – mere end 5 minutter efter, at bussen var kørt ind i zone 03, og efter at kontrollørerne var steget ombord – gik klagerens datter i gang med at købe en 2-zoners mobilbillet fra zone 03 i DOT-appen. Købet blev gennemført kl. 15:56:04, og kl. 15:56:07 åbnede hun billetten på sin mobiltelefon.

Billeshistorik fra datterens billetkøb:

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	14 Okt 2022 - 15:55:57
Gennemført	Ordre modtaget	14 Okt 2022 - 15:56:03
Gennemført	Betaling gennemført	14 Okt 2022 - 15:56:04
Gennemført	Billet åbnet	14 Okt 2022 - 15:56:07

Ved forevisning af denne mobilbillet blev datteren kl. 16:00 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have købt mobilbillet efter påstigning.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Sundbyvester Plads
Tur ID	0
Påstigning	14-10-2022 15:55:48
Udstedt dato/tid	14-10-2022 16:00:00
Stået af	14-10-2022 16:03:41
Passager tal	15
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Kunde steg ikke på sammen med os, hun køber en 2 zoners billet ved Sundbyvester Plads. Fulde navn, adresse, forældres fulde navne.
Id forevist	Uden ID

På den elektroniske kontrolafgift har kontrolløren anført "Uden ID", og kontrolløren har, som det også er anført, stillet kontrolspørgsmål med henblik på at fastslå datterens identitet i forbindelse med kontrollen.

Samme dag anmodede datteren selv Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at hun steg på i zone 01, som hun allerede havde billet til, og skulle bruge 2 zoner ekstra, fordi hun skulle af i zone 04. Hun købte derfor en billet ombord på det tidspunkt, hvor hun mente at være ankommet til zone 03, da zonerne ikke blev annonceret i bussen. Hun anførte videre, at hun ikke havde anset det som et problem, at hun først købte mobilbillet efter påstigning, eftersom hun havde gyldig billet til den første zone, hun rejste i, og efter hendes opfattelse var det unfair, hvis man var nødt til at betale for en zone, man allerede havde betalt for, eller alternativt måtte stige af bussen igen for at få gyldig billet.

Movia fastholdt den 17. oktober 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at hun selv bar ansvaret for at have gyldig billet, at bussen var kørt ind i zone 03 kl. 15:50:26, og at hun først havde købt billet kl. 15:56:03. Movia tilføjede, at hvis hun skulle rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skulle hun købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlod zonerne på pendlerkortet.

Den 20. oktober 2022 henvendte klageren sig telefonisk og skriftligt til Movia på datterens vegne. Klageren anførte, at det ikke var for at diskutere rigtigheden af kontrolafgiften, men hun ønskede at belyse formildende omstændigheder, som burde tages i betragtning. Vedrørende det af Movia anførte om, at hendes datter skulle have købt en tilkøbsbillet, bemærkede hun, at dette ikke var en brugbar løsning i datterens tilfælde, da tilkøbsbilletter kun kan købes til én ekstra zone, og datteren havde brug for to ekstra zoner, og hvis datteren havde valgt en 2-zoners billet, før hun rejste ind i zone 03, ville appen have taget udgangspunkt i zone 01, hvor hun befandt sig, og dermed ville hun heller ikke have fået en billet til mere end én ekstra zone. Klageren anførte, at datteren derfor havde ræsonneret, at hun måtte købe billetten ombord, når hun var kommet ind i zone 03, da det ikke gav mening, at hun skulle være nødt til at købe en 3-zoners billet inkluderende zone 01, som hun allerede havde på sit pendlerkort. Vedrørende den tidsmæssige omstændighed omkring billetkøbet, anførte klageren, at datteren havde regnet med ombord på bussen at finde information om, hvornår bussen kørte ind i zone 03, men den information var ikke tilgængelig i bussen. Herudover anførte klageren, at både hun og datteren efterfølgende havde kontaktet både Movia og DSB adskillige gange for at få oplyst, hvorledes datteren skulle billettere i fremtiden for at have gyldig rejsehjemmel til den pågældende rejse, men uden at skulle betale for zone 01. Ved flere af henvendelserne havde de fået at vide, at hun skulle gøre, som hun faktisk havde gjort, og først ved fjerde henvendelse fik de oplyst, at man i appen skal zoome ind på kortet og vælge de zoner, man ønsker at købe billet til. Efter klagerens opfattelse fremgik dette imidlertid ikke som en tydelig mulighed i DOT-appen. På baggrund af det anførte mente klageren derfor, at det måtte komme datteren til gode, at hun havde forsøgt at gøre det rigtige og været i god tro herom.

Den 21. oktober 2022 fastholdt Movia igen kontrolafgiften og anførte, at når man skal rejse videre til zoner, man ikke har på sit pendlerkort, skal man angive startzonen på den første zone, man ikke har. Derfor skulle datteren have købt en ny 2-zoners billet med startzone 03, hvilket er muligt i DOT-appen. Movia forklarede, at reglen om, at man skal have billet, inden man kommer ind i en ny zone, er lavet af omgåelseshensyn, og at Movia ofte oplever, at passagerer venter med at købe billet, til de ser en kontrollør. Movia anførte videre, at datteren først havde købt sin billet efter kontrollørens påstigning, og at sagen måske kunne have været vurderet anderledes, hvis billetten var

blevet købt før kontrollørernes påstigning. I forlængelse heraf skrev Movia, at når der bliver udstedt en kontrolafgift, har Movia ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse, men at Movia ikke har mulighed for at bedømme, om den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forglemmelse, bevidst snyd eller andet.

Klageren svarede samme dag, den 21. oktober 2022, at det forekom, at Movia kun delvist forholdt sig til hendes henvendelse, at Movia tidligere havde anført forkerte billetteringsmuligheder og nu kun gengav, hvad hun selv havde anført som billetteringsmulighed, og som det havde krævet 4 opringninger til kundeservice at få oplyst. Klageren anførte videre, at hun anfægtede DOT-appens gennemskuelighed og manglen på uddannelse af Movia kundeservicepersonale, som havde givet forskellige (urigtige) vejledninger.

Da klageren ikke modtog svar på ovenstående, og da betalingsfristen for kontrolafgiften oprandt, indbragte hun den 28. oktober 2022 sagen for ankenævnet. I forbindelse med ankenævnets parts-høring af Movia, blev Movia opmærksom på det manglende svar til klageren og fortsatte deres førstestans behandling af sagen.

Movia skrev derfor til klageren den 24. november 2022 og beklagede, at hun og datteren ved tidligere henvendelser havde fået forkert vejledning om billetkøb. Movia vejledte herefter yderligere om billetkøb og anførte bl.a. fejlagtigt, at man kan købe to tilkøbsbilletter, hvis man som i datterens tilfælde skal rejse to zoner ud over sit pendlerkort. Afslutningsvis fastholdt Movia fortsat kontrolafgiften og anførte som begrundelse, at datteren havde rejst for lang tid i zone 03 uden billet.

Herefter fulgte yderligere omfattende korrespondance mellem klageren og Movia, hvor klageren anfægtede Movias vejledning, manglende uddannelse af Movias personale, manglende stillingtagen til de problematikker, som hun adresserede, og klageren fastholdt, at Movia per kulance burde frafalde kontrolafgiften, da DOT-appen ikke var brugervenlig, og da det ikke havde været gennemskueligt for datteren, hvordan hun skulle billettere korrekt.

Movia fastholdt dog fortsat kontrolafgiften, og den 9. marts 2023 modtog ankenævnet Movias partsindlæg i sagen.

Korrespondancen mellem klageren og Movia er ovenfor gengivet i resuméform. Den samlede korrespondance har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de fremlagte logs i sagen, lægger ankenævnet til grund, at bussen kørte ind i zone 03 kl. 15:50:26, at kontrollører steg ombord kl. 15:55:48, at klagerens datter bestilte en 2-zoners mobilbillet fra zone 03 kl. 15:55:57 og modtog billetten på sin telefon kl. 15:56:04.

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende. Endvidere skal mobilbilletter i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Da klagerens datter ved kontrollen i bussen foreviste en mobilbillet, som først blev købt og modtaget på hendes mobiltelefon mere end 5 minutter efter, at bussen var kørt ind i zone 03, finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det forhold, at hun havde gyldig billet til zone 01, hvor hun steg på, og dermed havde gyldig billet på påstigningstidspunktet, kan ikke medføre, at hun ikke selv bærer ansvaret for at have gyldig billet, når hun rejste ind i zone 03, som ikke var omfattet af hendes pendlerkort, og efter ankenævnets opfattelse var det ikke tilstrækkeligt, at hun først ombord på bussen gik i gang med at undersøge, hvorledes hun kunne få gyldig billet til den videre rejse.

I den forbindelse bemærker ankenævnet, at klagerens datter allerede inden påstigning kunne have orienteret sig på informationstavlen ved stoppestedet om, hvornår bussen kørte ind i zone 03, og datteren kunne også ved påstigning på bussen have spurgt chaufføren til råds – både om hvornår bussen kørte ind i zone 03 – og om hvorledes hun skulle billettere korrekt i den konkrete situation.

Den omstændighed, at klageren og datteren efterfølgende har fået divergerende og til dels fejlagtige oplysninger af Movia om, hvorledes datteren i fremtiden kan billettere korrekt, kan ikke ændre på ovenstående.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at Movia i sin førsteinstansbehandling af sagen flere gange har givet klageren fejlagtige oplysninger om, hvordan datteren kunne have billetteret korrekt, og da det ikke kan afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis Movia havde givet klageren fyldestgørende og korrekte svar på hendes henvendelser til Movia, finder ankenævnet, at Movia skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

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. 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 rejsebegrensninger 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:

” Klagen drejer sig om hvor svært, det kan være at navigere rundt i DOT appen, og dermed undgå at få en kontrolafgift i en situation, hvor man har prøvet at gøre alt rigtigt.

Jeg håber meget på at kunne kaste lys over, hvor indviklet det kan være at finde ud af at få købt den rigtige billet i DOT appen, og hvordan kundeservice ikke virker til at være skolet grundigt nok i deres svar til kunderne. Dette forhåbentligt til fremtidig brug og glæde for alle parter.

Der foreligger i dette tilfælde 4 optagede samtaler med fejlagtige oplysninger fra DSB/Movia kundeservice. Disse bliver dog kun gemt i 30/60 dage, så hvordan kan man sikre sig dette bevismateriale til at understøtte denne klage?

Jeg håber meget på, at mine mails til Movia vil understøtte min pointe og komme Xx til gode, og dermed eftergive den kontrolafgift, som hun er blevet pålagt.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia fastholder kontrolafgiften på baggrund af de fælles landsdækkende rejseregler.

Baggrund for kontrolafgiften

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik.

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype.

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. 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.

Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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.

Tilkøb i DOT app

Man kan købe billetter på forskellige måder i DOT-appen.

- Hurtigkøb. Der tages udgangspunkt i zonen man befinder sig i og der kan vælges fra 2-8 zoner. Det er denne type billet Xx har købt i den konkrete situation.
- Billet. Her kan man søge en rejse fra en specifik adresse til sit bestemmelsessted og vælge den rejse/billet, man ønsker.
- Tilkøb. Her skal man trykke på kortet for at vælge en zone, der støder op til gyldighedsområdet på et eksisterende pendlerkort. Der kan tilkøbes én zone ad gangen.
-



Vi er kede af at høre, at klager har fået forkert eller forskellig besked ved efterfølgende kontakt til DOT kundecenter.

Klagers oplevelse er sendt videre til den ansvarlige leder for kundecentret hos Movia, der vil tage den med i undervisningen af medarbejderne.

Hvis man har spørgsmål eller kommentarer til appens layout eller har ønsker til forbedring er man meget velkommen til at skrive til os her <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontakt-og-service/kontakt-bus-og-lokaltog/>

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 250S ved stoppestedet Sundbyvester Plads kl. 15:55:48 den 14. oktober 2022 og påbegynder en billetkontrol, da bussen forlader stoppestedet. Xx befinder sig i bussen.

Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser Xx en mobilbillet der er købt efter kontrollørernes påstigning.

Kontrollørerne har i forbindelse med billetkontrollen noteret:

"Kunde steg ikke på sammen med os, hun køber en 2 zoners billet ved Sundbyvester Plads. Fulde navn, adresse, forældres fulde navne."

Samme dag modtager Movia en indsigelse fra Xx, som skriver:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



"Jeg har i dag kørt med bus 250S, hvor jeg steg på i zone 1, hvilket er en zone jeg allerede havde billet til. Jeg skal derfor have 2 zoner ekstra, da jeg skal af i zone 4.

Jeg køber en billet, da jeg er i zone 3, for at købe de sidste 2 zoner jeg mangler. Så kommer der så en kontrollør som siger, at jeg skal have købt billetten inden jeg stiger på bussen.

Det var ikke noget jeg så som et problem, da jeg allerede havde den første zone jeg kørte i. Jeg synes det er unfair, at man skal betale for en zone man allerede har, når man er i en bus, og hvis man ikke har lyst til det, skal man stå af bussen, for derefter at købe en billet, vente til den næste bus, og så stige på bussen igen.

Derudover kender jeg ikke zonerne i bussen, og da de ikke annoncerer det i busserne længere, kan det også være svært at orientere sig om, hvilken zone man nu befinder sig i. Da jeg har et pendlerkort med zone 1, 2, 31 og 42, købte jeg en billet som var gyldig i 2 zoner, da jeg ankom til zone 3, eller det som jeg tænkte var zone 3, for jeg vidste ikke om vi var noget dertil, da der som sagt ikke blev annonceret noget"

Det er altså ikke et spørgsmål om hvordan man køber en billet, men hvornår billetten bliver købt.

Afgørelse og kommentarer

Xx stiger på linje 250S ved Amagerbro St. Bussen forlader stoppestedet kl. 15:49:16:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	25076	Bagsværd St., terminalen	14:46	14:46:00	14:46:00	14:41:00	14:46:08	14:46:18	Realtid	2996	1	8	308
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	257	Granvej	14:47	14:47:37	14:47:44	14:47:49	14:48:06	14:48:13	Realtid	2996	1	66	17
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	2256	Gladsaxe Trafikplads, terminalen	14:55	14:54:01	14:55:01	14:53:59	14:55:02	14:55:15	Realtid	2996	1	2	63
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	219	Sydmarken	14:55	14:56:14	14:56:23	14:56:52	14:57:10	14:57:16	Realtid	2996	1	130	18
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	220	Mørkhøj	14:56	14:57:20	14:57:34	14:57:50	14:58:21	14:58:26	Realtid	2996	1	141	31
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	223	Mellemvangen	15:03	15:02:56	15:03:27	15:03:20	15:03:20	15:03:21	Realtid	2996	1	20	0
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	2149	Bellahøj	15:05	15:04:49	15:05:23	15:05:18	15:05:35	15:05:39	Realtid	2996	1	35	17
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	2150	Hulgårds Plads	15:06	15:06:28	15:06:44	15:06:31	15:06:51	15:06:54	Realtid	2996	1	51	20
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	53198	Nørrebro St.	15:11	15:12:33	15:13:22	15:13:25	15:13:25	15:13:26	Realtid	2996	1	145	0
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	52840	Borups Plads	15:14	15:18:28	15:18:22	15:18:26	15:18:26	15:18:29	Realtid	2996	1	266	0
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	228	Jagtvej	15:17	15:22:30	15:22:30	15:22:51	15:23:03	15:23:06	Realtid	2996	1	363	12
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	715	Forum St.	15:22	15:25:49	15:26:05	15:26:30	15:26:49	15:27:05	Realtid	2996	1	289	19
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	47229	Rådhuspladsen St.	15:27	15:33:01	15:33:01	15:33:03	15:33:25	15:33:34	Realtid	2996	1	385	22
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	10843	Hovedbanegården, Tivoli	15:30	15:35:06	15:36:20	15:35:19	15:36:22	15:36:29	Realtid	2996	1	382	63
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	738	Ørestads Boulevard	15:36	15:43:11	15:43:11	15:43:22	15:43:28	15:43:33	Realtid	2996	1	448	6
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	27527	Amagerbro St.	15:40	15:48:34	15:48:32	15:48:39	15:49:16	15:49:20	Realtid	2996	1	556	37
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	729	Øresundsvej	15:41	15:50:24	15:50:32	15:50:26	15:50:26	15:50:28	Realtid	2996	1	566	0
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	15:46	15:55:31	15:55:31	15:55:44	15:56:18	15:56:23	Realtid	2996	1	618	34
250S	24	Bagsværd St.. terminalen	Dragør Stationsplads	1020	Korsvejens Skole	15:49	15:58:57	15:59:11	15:58:46	15:59:27	15:59:32	Realtid	2996	1	627	41

Amagerbro St. er det sidste stoppested i zone 001 før bussen kører ind i 003. Stoppestedet Øresundsvej er første stoppested i zone 003, og Xx skal her købe sin nye billet til sin fortsatte rejse:

250S Bagsværd St. - Dragør Stationsplads

Rute	Zone	Stoppesteder
Bagsværd St. Vadstrupvej	41	Bagsværd St., terminalen Granvej
Gladsaxe Trafikplads Gladsaxe Møllevej	31	Gladsaxe Trafikplads, terminalen Sydmarken
Mørkhøjvej Hareskovvej Frederikssundsvej		Mørkhøj Mellemvangen Bellahej Hulgårds Plads
Folmer Bendtsens Plads Lundtoftegade	2	Nørrebro St. Høsterkøbgade Borups Plads
Ågade Rosenørns Allé Vesterbrogade		Jagtvej Forum St. Rådhuspladsen St.
Bernstorffsgade Amager Boulevard Amagerbrogade	1	Hovedbanegården, Tivoli Ørestads Boulevard Amagerbro St.
	3	Øresundsvej Sundbyvester Plads
Tårnbyvej		Korsvejens Skole
Englandsvej		Irlandsvej Tårnby St. Løjtegårdsvej
		Brønderslev Allé Ingstrup Allé Tømmerup
Møllevej Krudttårnsvej	4	Store Magleby Fasanvænget Store Magleby Strandvej
		Mågevænget Søndre Røsevej Hollændervænget
Søndre Strandvej Vestgrønningen Stationsvej Dragør Stationsplads		Vierdiget Idrætsstien Dragør Skole Kongevejen Dragør Stationsplads

Bussen passerer Øresundsvej kl. 15:50:26 og ankommer til Sundbyvester Plads, hvor kontrollørerne stiger om bord, kl. 15:55:44.

Vi kan se, at Xx bestiller billetten kl. 15:56:03 og benytter appens lokationstjeneste. Betalingen gennemføres umiddelbart efter kl. 15:56:04 og billetten åbnes i appen kl. 15:56:07.

Billettinformation

BILLETTYPE: Zonebillet

STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST

BILLETNUMMER: [REDACTED]

VARENUMMER: 20

BILLETSTATUS: Udløbet

BILLET GYLDIG FRA: 14 Okt 2022 - 15:56:03

BILLET GYLDIG TIL: 14 Okt 2022 - 17:11:03

PRIS: 24,00 kr.

PASSAGERTYPE: Voksen

STARTZONE: 1003

SLUTZONE: IKKE OPLYST

ANTAL GYLDIGE ZONER: 4

GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004

SØGNING FRA: Min lokation (03)

SØGNING TIL: 2 zoner

SØGEMETODE: Hurtig køb

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	14 Okt 2022 - 15:55:57
Gennemført	Ordre modtaget	14 Okt 2022 - 15:56:03
Gennemført	Betaling gennemført	14 Okt 2022 - 15:56:04
Gennemført	Billet åbnet	14 Okt 2022 - 15:56:07

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
betalt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO: 14 Okt 2022 - 15:56:03

ORDRE PRIS: 24,00 kr.

DOT ORDRENUMMER: [REDACTED]

REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.

TILBAGEVÆRENDE BELØB: 24,00 kr.

REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

OVERFØRT: Ordre ikke overført

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: [REDACTED]

FØDSELS DATO: 17 Maj 2002

TELEFONNUMMER: [REDACTED]

MODEL: iPhone 11

E-MAIL: [REDACTED]

OS VERSION: iOS 15.6.1

FORNAVN: [REDACTED]

APP VERSION: 4.7.17

EFTERNAVN: [REDACTED]

Xx har dermed befundet sig i bussen i over fem minutter uden gyldig rejsehjemmel.

Der er ingen andre bestillinger eller billetter den pågældende dag:

Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Okt 2022 - 13:26:59
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	14 Okt 2022 - 15:55:57
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Okt 2022 - 20:37:38

Xx skriver:

Derudover kender jeg ikke zonerne i bussen, og da de ikke annoncerer det i busserne længere, kan det også være svært at orientere sig om, hvilken zone man nu befinder sig i.

Zonerne fremgår af informationstavlen ved stoppestedet på Amagerbro St., hvor Xx stiger på bussen:

Trafikinfo

250S Dragør Stationsplads

Stoppested: Amagerbro St.

Hvor tit kører bussen?

Cikaltider	kl. 0-6	kl. 6-9	kl. 9-15	kl. 15-18	kl. 18-24
Hverdage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 10. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Lørdage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 20. min	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Søn- og helligdage	Hvert 60. min fra kl. 00.30	Hvert 30. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min til kl. 23.45

Få køretider direkte på mobilen

Åbn ny sms. Skriv 1250 i modtagerfeltet. Skriv S 27527 i beskeden. Tryk send og få straks en sms med de næste afgange fra stoppestedet. Søg også på rejseplanen.dk eller se hele køreplanen på dinoffentligetransport.dk. Der kan være ændret drift i ferier.

For travel information in English, go to dinoffentligetransport.dk and click "English" or go to journeyplaner.dk.

NB: Opdateres hvert 2. år. Senest opdateret: 12.2022 / Updated every 2nd year. Last updated: 12.2022



Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om en kunde har oplyst at have spurgt chaufføren til råds ved sin påstigning. På den konkrete kontrolafgift er der valgt NEJ til, at Xx har oplyst kontrolløren om, at have spurgt chaufføren i bussen til råds om zoner:

Kunden har forespurgt chauffør	Nej
--------------------------------	-----

På Xxs indsigelse er der ligeledes noteret NEJ:

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

Som passager i den kollektive transport har man selv et ansvar for at være korrekt billetteret til hele sin rejse. Hvis man er i tvivl om sin forstående rejse eller har spørgsmål til zoner, priser osv. kan man tjekke rejseplanens hjemmeside eller app for hjælp.

Xx kunne have orienteret sig om bussens rute på www.dinoffentligetransport.dk, checket informationen ved stoppestedet eller rådført sig med chaufføren ved påstigning. Selvfølgelig er zone-annoncering viser displayet/infotainment-systemet i bussen hvilken zone bussen befinder sig i.

Eksempel på infotainment-systemet i bussen, hvor zonen fremgår:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



De fælles landsdækkende rejseregler er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens ansvar at være korrekt billetteret til hele rejsen. Movia fastholder kontrolafgiften og finder ikke, at der er særlige omstændigheder i denne sag, der gør, at der ikke skal betales en kontrolafgift.

Vi lægger i vores afgørelse vægt på, at

- Xx har befundet sig i bussen i over fem minutter uden gyldig billet, hvilket vi finder er for lang tid.
- Xx har ikke rådført sig med chaufføren ved påstigning, hvilket ellers må være en naturlig reaktion hvis man er i tvivl om zoner eller bussens rute. Ansvar for den manglende billet kan derfor ikke være overdraget til chaufføren og dermed Movia.
- Xx kunne have undersøgt zonegrænserne inden rejsen påbegyndtes.
- Det er et område hvor der er en stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, hvis det accepteres, at en billet kan købes fem minutter efter at have kørt ind i en ny zone og efter kontrollørernes påstigning.

Det er utvivlsomt tale om en ærgerlig forglemmelse, men Movias busser kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldigt kort eller billet fra rejsens start eller - som i det konkrete tilfælde - undervejs på rejsen.

Vi har ikke mulighed for at medtage kunders intentioner og gode tro med i vores vurdering og det indgår ikke i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Movia forvalter rejsereglerne ens for alle.

Vi forholder os til den konkrete kontrolafgift, og vurderer hvorvidt afgiften er pålagt korrekt, samt til at den nødvendige gyldige billet har manglet på kontrolltidspunktet.

Vi har ingen grund til at tro, at der i det konkrete tilfælde er tale om andet end en forglemmelse eller en misforståelse, men pligten til at betale en kontrolafgift er ikke betinget af, om en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende

rejseregler passerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende.

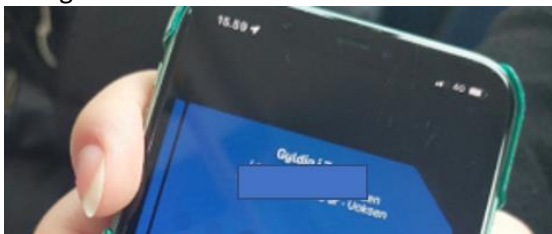
I den konkrete kontrolsituation finder Movia ikke, at der foreligger særlige omstændigheder der forklarer eller retfærdiggør, at Xx ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg kan se, at kontrolløren har bedt om Xxs forældres fulde navne.

Bemærkning	Kunde steg ikke på sammen med os, hun køber en 2 zoners billet ved Sundbyvester Plads. Fulde navn, adresse, forældres fulde navne.
-------------------	--

Dette anfægter jeg på det kraftigste, og jeg vil gerne have oplyst, hvor der står skrevet, at Movias kontrollører har lovhjemmel til at bede om disse oplysninger, da Xx er fuldt myndig, hvilket skærbilledet af hendes tlf. også bevidner 1705-2002.



Mit mellemnavn er ekstremt sjældent, og jeg vil under ingen omstændigheder acceptere, at det figurerer nogen steder, som jeg ikke har givet lov til. At Xx har oplyst det, er kun fordi hun ikke har vidst bedre og blot gjort, som hun er blevet bedt om.

Venligt send mig et validt bevis på, at dette forhold er blevet bragt i orden, og at mit navn ikke figurerer mere ifb. med **udstedelsen** af Xxs kontrolafgift.

Vi er kede af at høre, at klager har fået forkert eller forskellig besked ved efterfølgende kontakt til DOT kundecenter.

Klagers oplevelse er sendt videre til den ansvarlige leder for kundecentret hos Movia, der vil tage den med i undervisningen af medarbejderne.

Ovenstående oplysning har jeg meget svært ved at tage seriøst på baggrund af nedenstående.



At denne mulighed om tilkøb i Xxs sag bliver markeret med rødt, som det Xx skulle have gjort, forstærker kun min klare opfattelse af, at min synliggørelse af modsigelser, fejloplysninger samt manglen på gennemlæsning og forståelse af mine pointer fra Movias side i mine mails, overhovedet ikke er taget til efterretning. Selv i deres forsvar af kontrolafgiften foreligger denne fejl fortsat.

Xx kan ikke købe en tilkøbsbillet, når hun skal bruge 2 zoner.

Men når Movia medgiver, at der er taget action ifb. med den manglende viden hos DOT kundeservice/APP, medgiver de også, at der er tydelig risiko for, at brugeren ubevidst kan begå fejl, som i Xxs eksempel, og at Xx derfor har handlet i god tro. Hvilket klart igen taler til Xxs fordel.

Xx skriver i sin klage:

Jeg synes det er unfair, at man skal betale for en zone man allerede har, når man er i en bus, og hvis man ikke har lyst til det, skal man stå af bussen, for derefter at købe en billet, vente til den næste bus, og så stige på bussen igen.

Xx har pendlerkort til zone 1. Derfor køber hun ikke billetten ved påstigning i bussen, da hun befinder sig i zone 1. Hendes udtalelse understøtter dermed, hvorfor hun ikke har købt billet ved påstigning, og hvorfor hun beslutter sig for at købe den på vejen.

Ja, Xx har kørt 5 min. i zone 3 uden billet, men iflg. kontrollørens tids observation, skal Xx nå at købe sin billet på 17 sek. efter kontrollørens påstigning. At købe billet på 17 sek. er faktisk umuligt med åbning af App, mobilpay, godkendelse af beløb mm. Dvs. denne nedskrevne observation ift. tiden understøtter også Xxs sag, da hun allerede var i gang med at købe gyldig billet til zone 3 og 4, da kontrolløren stiger på, da det

som sagt ikke er muligt at nå på 17 sek. Det har derfor aldrig været Xxs hensigt at snyde, som der desværre åbenlyst bliver lagt vægt på i Movias redegørelse op til flere steder.

Det er altså ikke et spørgsmål om hvordan man køber en billet, men hvornår billetten bliver købt.

Jo, det er netop et spørgsmål om, hvordan man køber billet, da Xx har svært ved at gennemskue og finde ud af at få købt den rigtige billet. Ja, hun ved godt, hvordan hun køber en alm. billet, men da samtlige muligheder ikke er gennemskuelige i appen, hvilket Movia har medgivet ved at formidle udfordringerne videre til DOT kundeservice, får hun ikke købt den rigtige billet i tide.

Som passager i den kollektive transport har man selv et ansvar for at være korrekt billetteret til hele sin rejse. Hvis man er i tvivl om sin forstående rejse eller har spørgsmål til zoner, priser osv. kan man tjekke rejseplanens hjemmeside eller app for hjælp.

Synes ærligt ikke, at dette forsvar hænger særlig godt sammen med Movias ovenstående erkendelse af udfordringerne vedr. Xxs oplevelser, som nu er bragt videre til undervisningen af medarbejderne. Hvordan skal man søge oplysninger, når dem, man søger dem hos ikke engang har de rigtige svar eller ved, hvad de skal svare.

Vi lægger i vores afgørelse vægt på, at

- Louise har befundet sig i bussen i over fem minutter uden gyldig billet, hvilket vi finder er for lang tid.

Svar: Xx var i gang med at købe billet inden kontrolløren steg på bussen. Bevis for dette er, at det ikke kan gøres på 17 sek. som er den opgivne tid fra kontrolløren.

- Louise har ikke rådført sig med chaufføren ved påstigning, hvilket ellers må være en naturlig reaktion hvis man er i tvivl om zoner eller bussens rute. Ansvar for den manglende billet kan derfor ikke være overdraget til chaufføren og dermed Movia.

Svar: Xx mente at have fundet en løsning med køb af billet undervejs, når hun kørte ud af zone 1, som hun havde billet til. Chaufføren blev ikke spurgt, da hun ville benytte infotavlen i bussen. Denne var dog ude af drift, og chaufføren må ikke samtale under kørslen.

Ansvar ligger i brugervenligheden af appen, som end ikke kundecenterets egne medarbejder eller Movias ansatte, som behandler klager, kan finde ud af at navigere rundt i og give de korrekte informationer ud fra. Dette er anerkendt i Movias svar i redegørelsen.

- Louise kunne have undersøgt zonegrænserne inden rejsen påbegyndtes.

Svar: Det er korrekt, men når man forventer, at bussens system virker, og det så ikke gør, er det så stadig brugerens problem alene?

- Det er et område hvor der er en stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, hvis det accepteres, at en billet kan købes fem minutter efter at have kørt ind i en ny zone og efter kontrollørernes påstigning.

Svar: At dette argument bliver taget med i en afgørelse, er dybt usmageligt og mildest talt forkasteligt. Man siger hermed, at det har været Xxs hensigt at snyde. Jeg grimmes over, at vi i Danmark har et så stort firma, der benytter sig af denne form for argumentation."

Hertil har indklagede bemærket:

" Klager skriver:

Vedr. fil kontrolafgift:

Jeg kan se, at kontrolløren har bedt om Louises forældres fulde navne.

Bemærkning
Kunde steg ikke på sammen med os, hun køber en 2 zoners billet ved Sundbyvester Plads. Fulde navn, adresse, forældres fulde navne.

Dette anfægter jeg på det kraftigste, og jeg vil gerne have oplyst, hvor der står skrevet, at Movias kontrollører har lovhjemmel til at bede om disse oplysninger, da Louise er fuldt myndig, hvilket skærbilledet af hendes tlf. også bevidner 1705-2002.

Mit mellemnavn er ekstremt sjældent, og jeg vil under ingen omstændigheder acceptere, at det figurerer nogen steder, som jeg ikke har givet lov til. At Louise har oplyst det, er kun fordi hun ikke har vidst bedre og blot gjort, som hun er blevet bedt om.

Venligt send mig et validt bevis på, at dette forhold er blevet bragt i orden, og at mit navn ikke figurerer mere ifb. med **udstedelsen** af Louises kontrolafgift.

I henhold til de fælles landsdække rejseregler har kunder pligt til på forlangende at identificere sig enten med kørekort eller andet retsgyldigt dokument eller alternativt ved at give oplysninger om navn og fødselsdato til kontrolløren. Kontrolløren kan herefter lave opslag i CPR og stille kontrolspørgsmål for at sikre sig, at der stilles korrekt identitet. Dette er for at undgå, at der kan ske et misbrug eller bedrag ved at benytte andres personoplysninger.

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Klagers navn er ikke noteret eller registreret på kontrolafgiften i forbindelse med udstedelsen.

Med henvisning til databeskyttelseslovens generelle forældelsesfrist, skal opbevaring af henvendelser fra kunder og besvarelser samt logning i den sammenhæng kunne dokumenteres efterfølgende. Movia er således forpligtet til at opbevare en kontrolafgift med tilhørende korrespondance jf. gældende lovgivning. Kontrolafgiften med tilhørende korrespondance vil efterfølgende blive anonymiseret.

Klager kan læse mere her <https://www.moviatrafik.dk/om-os/persondata/privatlivspolitik-for-kunder-i-movia/> "

Hertil har klageren bemærket:

" Jeg har 2 spørgsmål til denne mail, men ved dog ikke helt, hvem som vil/kan tage ansvaret for at besvare dem.

- Hvis det var mig, som klager, der havde svaret 2 mdr. efter tidsfristen på 10 dage, ville mit svar så være kommet i betragtning ifb. med gennemgangen af sagen hos Ankenævnet?

Jeg synes, at det virker temmelig uprofessionelt, hvis det virkelig er muligt, og finder det faktisk også pinligt, at Movia svarer efter så lang tid.

- Mit andet spørgsmål går stadig på, hvorfor det overhovedet er nødvendigt at få oplyst mit navn?

Jeg kan godt, i vedhæftede retningslinjer, læse mig frem til, at det er helt legalt at kontrolløren må stille kontrolspørgsmål ift. legitimering. Men jeg kan også læse mig til, at de har mulighed for at gøre det for at krydstjekke Louises oplysninger. Louise blev imidlertid aldrig bedt om at legitimere sig med hverken sygesikringsbevis eller kørekort. Begge dele har hun altid på sig både fysisk og på sin tlf. Hendes kørekort indeholder et meget vellignende billede, så jeg kan under ingen omstændigheder se, hvilken evidens kontrolløren har haft for at få oplyst mit navn som kontrol, da han ikke engang har ulejliget sig med at bede Louise om disse oplysninger først. Dette forhold ser jeg helt klart, som en overskridelse af GDPR ift. min identitet.

Jeg håber virkelig, at denne sag skaber stof til eftertanke over måden hvorpå hele DOT appen fungerer og hvorpå Movias ageren og mangel på professionalisme bliver udstillet igennem mine mange mails. At Movia yderligere svarer 2 mdr. efter tidsfristen og slipper af sted med dette er virkelig skræmmende, og endnu en fejl i perlerækken af påviste igennem hele denne sag, som nærmest snart ikke er til at finde rundt i for udefrakommende.

Jeg har altid haft den opfattelse, at vi kun er mennesker, og at vi alle kan lave fejl. Derfor håber jeg meget, at alle mine påvisninger af fejl og mangler vil påvirke både sagen og fremtidens arbejdsmoral. således at de implicerede parter (læs Movia, kundeservice og kontrollører) ikke bare får en næse, men også bliver oplyst om problemerne, og at I ikke vælger at lade Louise sidde tilbage med aben.

Jeg kan se fra tidligere sager, at det med "næsen og aben" har været udfaldet, og synes virkelig, at det er en sørgelig retning vores samfund har valgt at tage.

Jeg kan se at sagen er berammet nu, men da Movia har svaret for sent og ikke givet mig mulighed for kontrastvar/spørgsmål inden fastsat dato, vil jeg bede jer om at vedlægge denne mail til sagens andre dokumenter, da jeg finder problematikkerne her ret alvorlige."

Movia har ikke haft yderligere kommentarer til sagen.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand