

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0041
- Klageren:** XX  
2300 København S
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have modtaget sms-billet på mobiltelefonen før påstigning – klageren var i tvivl om, hvor mange zoner han havde brug for
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at der manglede lettilgængelig information om zonesystemet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 28. september 2018 med bus 2A fra Københavns Hovedbanegård, da der var kontrol i bussen. Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor han kl. 19:48 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	001
Linje	2A
Køretøjs nummer	1670
Stop nummer	10843
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	28-09-2018 19:45:47
Udstedt dato/tid	28-09-2018 19:48:25
Stået af	28-09-2018 19:49:15
Passager tal	12
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet
Bemærkning	Ingen billet set

Klageren har oplyst, at saldoen på hans rejsekort var for lav til at checke ind, og han ville derfor købe en sms-billet. Imidlertid var han i tvivl om, hvor mange zoner han skulle bruge, og da bussen var ved at køre, steg han ombord uden at have købt billet og søgte videre efter et zonekort. Han var i gang med at købe billet til tre zoner, da han blev mødt af kontrollen.

Det fremgår af udskrift fra Unwire, at klageren kl. 19:46:19 påbegyndte bestilling af en sms-billet, men købet blev ikke gennemført, fordi billetten ikke blev bekræftet af klageren.

Ifølge bussens GPS forlod den busstoppestedet kl. 19:45:54.

Klageren anmodede samme dag, den 28. september 2018, Movia om at frafalde kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Hvad skete der: Jeg har den 28. september fået en kontrolafgift i linje 2A, som jeg gerne vil gøre en indsigelse imod. Jeg stiger på bussen med min kæreste og kan ikke betale med rejsekort, da saldoen på dette er under 50. Mit eget ansvar, ja. Jeg vil derfor betale med en sms billet. Jeg er dog i tvivl om, hvorvidt jeg skal have to eller tre zoner, for at nå frem. Vi skal nemlig til zone tre og er uenige om antallet. Da kontrollen kommer er jeg ved at bestille tre zoner, hvilket faktisk er en for meget, men det vidste jeg ikke. Jeg havde inden da tjekket det på et kort over zonerne i København, men det fremgår på ingen måde tydeligt her heller. Jeg spørger så kontrollen, da jeg oprigtigt talt ikke har intention om at snyde, men vil da gerne vide, om det er korrekt, hvad jeg har bestilt. Det viser sig, for det første, at det er det ikke, jeg skulle kun have to zoner, men at jeg også skulle vide alt det, inden jeg steg ombord, hvilket jeg helt ærligt ikke gjorde. Derfor får jeg så en kontrolafgift, hvilket jeg er dybt uenig med, da jeg netop ikke stiger på bussen med et ønske om at snyde eller ikke betale billet.

”

Movia fastholdt den 10. januar 2019 kontrolafgiften og anførte bl.a. følgende:

”

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb af billet er meget klare. Movia forholder sig ikke til om den manglende billet skyldes bevidst snyd, forglemmelse eller andet.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Du skal have modtaget din mobilbillet inden du stiger på bussen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Chaufføren udfører kun stikprøvekontrol.

Du har den 28-09-2018 19:45:47 ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift. ”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

På baggrund af parternes samstemmende oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde påbegyndt købet af en sms-billet, da han steg på bussen ved Københavns Hovedbanegård, og at han endvidere ikke havde modtaget en sms-billet på mobiltelefonen, da han kort tid efter påstigning blev billetteret i bussen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilprodukter skal være endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende.

Da klageren ved kontrollen ikke med det samme kunne fremvise en gyldig billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det forhold, at klageren i situationen var i tvivl om, hvor mange zoner han skulle bruge til sin rejse, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren enten skulle have undersøgt dette, inden han steg på bussen, eller have bedt chaufføren om at rådgive sig.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Taget fra toppen. Får den 28/9 en kontrolafgift i bus 2A ved Rådhuspladsen i København. Har på daværende tidspunkt ikke nok penge indbetalt på mit rejsekort, hvorfor jeg i stedet tyr til en sms-billet. Det er grundlæggende et glimrende tilbud, men på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)'s side for sms-billetter fremgår det ikke på nogen måde, hvor mange zoner man i givet fald skal købe fra et bestemt afgangsted. Der er ikke et link til et zonekort eller en måde hvormed man kan få at vide, hvor mange zoner, man skal bruge. Jeg er i tvivl om, hvorvidt jeg skal bruge 2 eller 3 zoner og Jeg prøver at google et zonekort, men da bussen er ved at køre hopper jeg bare på, og fortsætter min søgning. Søger man på et zonekort fremkommer der en myriade af forskellige muligheder, og der er man lidt overladt til tilfældighederne. Imens jeg i gang med at prøve at hitte rede på det, kommer der så en kontrollør. Jeg prøver at forklare, hvordan det hænger sammen, men får en kontrolafgift alligevel. Jeg klager til movia, da jeg ikke mener, at det er berettiget. Jeg har ikke haft nogen intention om at snyde, men har tværtimod gjort en ihærdig indsats for at finde den information, jeg skal bruge ud fra et ønske om at betale for min tur. Denne bliver dog ikke anerkendt og i den kendelse, som de kommer frem til, forholder man sig heller ikke til det, som jeg mener er sagens kerne.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det Movias opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgifter fremgår. Det anføres således blandt andet, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen.

Klageren blev billetteret **den 28-09-2018 kl. 19:45** ved stoppested Hovedbanegården. Klageren havde ikke nogen billet. Det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig at man er i besiddelse af en gyldig billet.

## Rejsekort

Se venligst vedhæftet fil fra Rejsekort A/S: Logs fra bussen som firmaet Thales har fremsendt.

Movia har undersøgt sagen hos Rejsekort A/S. Ifølge oplysning fra kundecenter for Rejsekort, har kundens rejsekort ikke været i kontakt med standen.

Udskrift fra Rejsekort A/S til den pågældende dag:

**Rejsekorthistorik - søg**

(s) Vælg periode  eller vis historik fra (e) 28-08-2018  til (t) 13-02-2019  **Søg (s)**

**Rejsekorthistorik**

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
51	28-09-2018	16:14	Linje : 5C Den Blå Planet	16:45	Nørreport St.	-20,00	32,00

Aktivitet	Type	Dato / kl.	Sted
137	Check ind	28-09-2018 16:14:02	Den Blå Planet
138	Check ud	28-09-2018 16:45:56	Nørreport St.

**Normalpris**

Betal for : Afstand	3 zoner	1 x Voksen	20,00
<b>Total</b>	Alle priser er i kr.		<b>20,00</b>

Takstsæt	Hovedstadsområdet	Rejsens længde	3 zoner
Betalingsmåde	E-pung	Ændring af rejse	Ingen
Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilfæld	Fjerneste punkt på rejse	Nørreport St.
Rabattæller i brug	Øst for Storebælt	Passager(er)	1 x Voksen
Rabatpoint optjent	10	Kontrol	Nej

**Ret prisen, som kunden betalte**    **Udskriv denne rejse**

**Kunde / kort**

Data fra database

Kundenavn

CPR-nr. / CVR

Postnr.  
2300

Kortnr.

Korttype  
Rejsekort personligt ude

Kortstatus  
Aktivt

Saldo  
49,60 kr.

Udløbsdato  
20-05-2023

Ovenstående rejsehistorik viser at kunden har anvendt sit personligt rejsekort tidligere på dagen.

Derudover har kundecenter for Rejsekort A/S meddelt, at kunden havde 32 kr. på sit rejsekort. I henhold til Rejsekort Kortbestemmelser skal der minimum være 25 kr. på et personligt Rejsekort. Det vil sige kunden havde nok saldo på sit rejsekort den pågældende dag og tidspunkt for at checke sit rejsekort ind.



## Mobilbillet

Klageren skriver i sin indsigelse, at han havde ikke nok penge på sit Rejsekort, derfor forsøgte han at købe mobilbillet. Men billetten blev ikke gennemført den pågældende dag.

Freja 23. september 2018, 19:46

3 zonebillet 046 045 Tåger Aalborg Net indløst

Billet detaljer

Kunde ID  
Status  
Rejseplan  
Rejseselskab  
Korttype  
Serial No.  
Billet ID  
Pris  
Gældende  
Opsvar  
Applikation

2018, 19:46

Transaktion detaljer  
Status: NUL

Betalings oversigt

Tilslagsnr.	Handling	Betrag	Ykket
23. september 2018   14:11:11	Slutbetalt	0,-	1 Zonen
23. september 2018   14:13:12	Derfor raskbetalt 300	→	SMITH 58 4302 20 10011 Billet med 3 kr. på saldo 2 zone indløst fra zone 1 på Sønderjyske Havn Billetselskab www.dshbilletapparat.dk, DSH Sønderjyske Havn Billetselskab Pris: 300 kr. ID: 007
23. september 2018   14:17:01	Betalings SMS modtaget	→	
23. september 2018   13:51:44	Billets er ikke blevet købt på grund af utilstrækkelig saldo	→	

Movia fastholdt den 10. januar 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Kunden skal have modtaget mobilbillet inden man stiger på bussen.

### Vi henviser til De Landsdækkende Rejseregler:

#### 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.

##### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At klageren havde ikke en gyldig billet på kontroltidspunktet.
- At klageren kunne have anvendt sit rejsekort den pågældende dag, da han havde 32 kr. på sit rejsekort. Der skal minimum være 25 kr. på et personligt rejsekort. Det vil sige klageren havde nok saldo på sit rejsekort.
- At mobilbilletter skal købes inden påstigning

Manglende kendskab til regler fritager ikke en for ansvar. Herefter blev kontrolafgiften for manglende mobilbillet pålagt med rette.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

”

### Hertil har klageren bemærket:

”Jeg har med interesse læst Movias svar ift. min klage over nævnte kontrolafgift.

Dog må jeg også konstatere, at de ikke forholder sig til det, jeg fremfører som årsag til klagen. Min argumentation går på, at ved rejsens begyndelse oplevede uforholdsmæssigt stort besvær med at bestille en

sms billet, da der som nævnt i klagen ikke var tilstrækkeligt med midler på mit rejsekort, ved rejsens begyndelse.

Ved bestilling af en sms-billet er det nærliggende at google sms billet, hvorefter første link er til DOTs side om bestilling af smsbillet. På denne side er der dog ingen mulighed for at se et zonekort eller på anden vis finde ude af, hvor mange zoner, man skal købe til en given destination. Her går jeg så i gang med at google et zonekort over København, og her kommer der også et væld af forskellige varianter og man har derfor heller ikke her nogen som helst chance for at få den information, som man skal bruge.

Jeg når så ad omveje frem til, at det er tre zoner, jeg skal bruge, og er i gang med at bestille, da kontrolløren kommer. Faktisk er det én zone for meget, så selv med et omfattende benarbejde er det ikke muligt at finde hoved og hale i bestilling af sms-billet samt det korrekte antal zoner.

I andre tilfælde, hvor der gælder særlige regler, som ved brud kan føre til en kontrolafgift, er der skiltet i en sådan grad, at man som bruger ikke kan være i tvivl. Eksempelvis ved parkering. Dette er efter min bedste overbevisning IKKE tilfældet her, hvorfor det efter min opfattelse er Movia, der ikke i tilstrækkelig grad stiller information til rådighed for brugerne, men gerne stanger kontrolafgifter ud, når brugeren så, på trods af et indædt ønske om det modsatte, ikke kan overholde bestemmelserne.

Derudover så vil jeg gerne henvise til, at der i dansk retspraksis rent faktisk tages højde for, hvorvidt der i en given sag har været fortsæt til tyveri, hvilket man vel godt kan sidestille dette med."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

"Kunden har startet sin rejse ved at gå ind i bussen uden at have sikret sig gyldig rejsehjemmel. Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at kunden skal sikre sig billet fra rejsens start. Det er derfor for sent at begynde at undersøge mulighederne for at købe SMS-billet, når kunden er gået ind i bussen og har startet sin rejse.

Fælles Landsdækkende Rejseregler:

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.

Hvis kunden havde købt SMS-billetten inden han steg på bussen, ville han desuden have haft mulighed for at undersøge antallet af zoner på zonekortet ved stoppestedet.

På baggrund af ovenstående, fastholder Movia kravet på 750 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand