

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0172
- Klageren:** XX  
4600 Køge
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Nedskrevet kontrolafgift på 125 kr. grundet manglende forevisning af Ungdomskort, da klagerens mobiltelefon var løbet tør for strøm
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedskrevede kontrolafgift og gør gældende, at hun havde gyldigt Ungdomskort og fik strøm på mobiltelefonen, men at kontrolløren ikke havde tid til at se kortet
- Indklagede fastholder den nedskrevede kontrolafgift
- 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 30. oktober 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedskrevede kontrolafgift på 125 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 25. april 2019 med Movias buslinje 4a, da der var kontrol i bussen. Hun havde gyldigt Ungdomskort i Ungdomskortappen, men da hun skulle forevise det for kontrolløren, var hendes mobiltelefon løbet tør for strøm. Da hun derfor ikke kunne forevise Ungdomskortet, blev hun kl. 14:57:13 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet:

### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	460355
Zone	002
Linje	4a
Køretøjs nummer	3288
Stop nummer	00000
Stop	aurikelvej
Påstigning	25-04-2019 14:55:09
Udstedt dato/tid	25-04-2019 14:57:13
Stået af	25-04-2019 14:58:07
Passager tal	23
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet
Bemærkning	Navn og adresse som ks. <b>Kundens telefon løbet tør for strøm.</b>

Klageren indsendte den 28. april 2019 en kopi af Ungdomskortet til Movia og anmodede om frafald af kontrolafgiften med den begrundelse, at hun foreviste Ungdomskortet for chaufføren og derfor havde gyldig billet, da hun steg på bussen. Hun anførte, at hun ikke havde glemt Ungdomskortet, men at hendes mobiltelefon løb tør for strøm netop, som hun skulle forevise det for kontrolløren. Hun oplyste endvidere, at kontrolløren havde spurgt hende, om hun kunne få sin telefon til at tænde, hvorfor hun fandt sin computer frem for at oplade mobiltelefonen via den. Da hun fik tændt mobiltelefonen, sagde kontrolløren imidlertid, at det var ligegyldigt, fordi kontrolafgiften var blevet udstedt, og fordi han havde travlt med at komme af bussen ved det næste stoppested.

Movia nedsatte den 16. juli 2019 kontrolafgiften til 125 kr. med henvisning til reglerne om glemt pendlerkort og anførte, at det ikke er tilstrækkeligt at kunne forevise sit Ungdomskort til chaufføren ved påstigning, idet der skal kunne vises gyldig billet/kort ved en eventuel billetkontrol under hele rejsen. Movia fastholdt derfor, at kontrolafgiften var udstedt på korrekt grundlag.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passagerens rejsehjemmel er købt på en mobiltelefon, som ikke kan kontrolleres, f.eks. fordi den er løbet tør for strøm.

Det lægges til grund, at klageren var indehaver af et gyldigt Ungdomskort, som hun havde købt i Ungdomskortappen på sin mobiltelefon. På sin rejse den 25. april 2019 med buslinje 4a kunne hun ikke forevise Ungdomskortet på forlangende, fordi hendes mobiltelefon var løbet tør for strøm. Kontrolafgiften for manglende forevisning af rejsehjemmel blev derfor pålagt med rette.

Hvis kontrolløren, som anført af klageren, afviste at se hendes Ungdomskort, da det efter nogle minutter lykkedes hende at få tændt sin mobiltelefon via computeren, kan dette ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrolløren efter det af klageren oplyste på dette tidspunkt var ved at gøre sig klar til at stige af bussen igen. Ankenævnet bemærker, at kontrollørerne ifølge kontrolafgiften kun var ombord på bussen i 3 minutter.

Uanset, at det er muligt for kontrollørerne at annullere en allerede udstedt kontrolafgift, må der efter ankenævnets opfattelse levnes kontrollørerne mulighed for et vist fremadskridende flow i kontrolarbejdet. Ankenævnet finder derfor, at der i den konkrete situation, således som den er beskrevet, ikke kunne stilles krav om, at kontrolløren skulle foretage en revurderende kontrol af klagerens rejsehjemmel.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Movia skal fratage den nedskrevne kontrolafgift på 125 kr.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 fastsætter trafikvirksomhederne regler for kontrolafgifter til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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.

### **Fra de fælles landsdækkende rejseregler (gældende 1. november 2018 – 31. maj 2019):**

”

#### **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.

...

#### **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.

...

### 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.

...

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

”

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Min mobil gik tør for strøm akkurat som jeg skulle vise min billet frem i bussen til en kontrollør, meget ærgerligt. Da jeg gik ind i bussen, viste jeg mit mobilungdomskort frem til chaufføren, jeg er kommet ind med billet, derfor synes jeg det er ærgerligt at blive straffet for det. Jeg havde ikke glemt mit ungdomskort, min mobil gik bare tør for strøm.

Kontrolløren sagde han skulle skrive en bøde til mig, dog spurgte han om jeg kunne prøve at få min mobil til at tænde (den var tør for strøm) jeg havde heldigvis min computer med, så jeg skyndte mig at få den i strøm gennem der. Da jeg fik tændt den efter et par minutter, sagde han det var lige meget.. han sagde han havde skrevet bøden og gik så, fordi han havde travlt med at stå af ved næste busstopsted.

Da jeg fik lidt strøm til den igen, tog jeg et screenshot af ungdomskortet, så der er bevis på at jeg har et ungdomskort, det var blot på min slukkede telefon, kontrolløren ikke ville se efter at jeg havde fået strøm på.

Han sagde jeg kunne skrive en mail Movia, fordi han mente at bøden vil blive ophævet, da jeg kunne havde fremvist billet, hvis han blot havde ventet lidt.

Jeg fik en nedsættelse af kontrolgebyret fra 750 kr. til 125 kr., ved at skrive til dem. Jeg synes stadig ikke kontrolafgiften er berettiget, da jeg havde et gyldigt ungdomskort.

Som forbruger er det en uheldig omstændighed, da jeg ikke havde andre muligheder for at vise billetten end fra min mobil, der lige var gået tør for strøm, hvilket jeg fik rådet bod på, men som der var ikke var tid til fra kontrollørens side.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 25-04-2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden har ikke fremvist et gyldigt Ungdomskort grunden kundens telefon var løbet tør for strømmen ved kontrollørens forespørgsel i bussen.

Årsag	Ingen billet
Bemærkning	Navn og adresse som ks. Kundens telefon løbet tør for strøm

### **Baggrund for kontrolafgiften**

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen.

### **Movia fastholder kontrolafgiften**

Movia mener ikke, at manglende kendskab til rejseregler, fritager kunden for ansvar.

Ifølge selvbetjeningsprincippet er det passagerernes eget ansvar at kunne forevise gyldig rejsehjemmel under hele rejsen.

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 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.

Kunden får en kontrolafgift, da kundens rejsehjemmel via en mobilenhed, ikke kan kontrolleres da denne er løbet tør for strøm.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret i henhold til rejseregler.

Kunden har efterfølgende fremsendt billede af sit gyldig personligt Ungdomskort. Vi har derfor nedsat afgiften til 125 kr. i henhold til rejseregler.

### **Movia har sin afgørelse lagt vægt på:**

- At kunden havde ikke en gyldig billet på kontroltidspunktet.
- At kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af manglende forevisning af rejsehjemmel.
- At kunden har ikke fremvist gyldig rejsehjemmel på forlangende, derfor kan efterfølgende visning ikke blive accepteret.

På den baggrund fastholder vi vores krav på 125 kr., idet klageren ikke har fremvist gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet og efterfølgende visning vil ikke blive accepteret i henhold til rejseregler. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Vi henviser afslutningsvis til følgende uddrag fra de ”Fælles landsdækkende rejseregler”, pr. 01. juni 2019, der var gældende på kontroltidspunktet:

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler:

[file:///C:/Users/sfa/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/TDLH7ZNW/faelles\\_landsdaekkende\\_rejse\\_regler%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sfa/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/TDLH7ZNW/faelles_landsdaekkende_rejse_regler%20(1).pdf)

#### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

#### 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.

#### 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. 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 er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke. Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

”

#### Hertil har klageren bemærket:

” Alle pointer i sagen er belyst, jeg vil blot understrege følgende..

- Jeg fik strøm på min mobil (efter jeg havde fundet pc og oplader frem) imens kontrolløren var i bussen, der var blot kaos i bussen og kontrollørerne havde travlt med at stå af bussen igen ...
- Kontrolløren understregede, at jeg skulle henvende mig til Movia, da han mente at bøden ville blive slettet, han skulle bare udskrive den til mig.

- I øvrigt er der ingen tvivl om, jeg har et gyldigt ungdomskort, hvilket der også er screenshot af, med den rette dato og tidspunkt. Jeg er studerende og betaler flittigt til den offentlige trafik i forvejen. Med nedsættelse af bøden, ser jeg det til min fordel, at de anerkender min gyldige billet – dermed undrer det mig, at jeg stadig skal betale en bøde.”

### **I forbindelse med høringsprocessen, har ankenævnets sekretariat anmodet Movia om at oplyse følgende:**

”Til brug for sagens fulde oplysning, skal sekretariatet hermed anmode Movia om at redegøre for, hvorledes retningslinjerne til kontrollørerne er i de tilfælde, hvor en passager efter at være blevet kontrolleret og pålagt en kontrolafgift, finder sin rejsehjemmel/får strøm på sin telefon mv., og derpå kan vise gyldig rejsehjemmel, mens kontrollørerne stadig er om bord på bussen. Er det muligt systemmæssigt at sløjfe en kontrolafgift?”

### **Movia har herefter bemærket følgende:**

”Ja, det er muligt for kontrolløren at annullere en kontrolafgift efter udstedelsen og det er normal kutyme, hvis kunden umiddelbart lige efter udstedelsen af kontrolafgiften finder sin billet.

Movia mener ikke det er rimeligt at kontrollørerne skal komme tilbage flere gange. Hvis kontrollørerne når det, så er det selvfølgelig okay, men man kan ikke som kunde regne med at kontrollørerne kan komme tilbage flere gange. Man skal vise billet på kontroltidspunktet.

Det kan hermed oplyses at kunden har fået en kontrolafgift 25-04-2019. Vi har fået indsigelse fra kunden den 28-04-2019. Der er sendt et svar fra Movia til kunden den 16-07-2019. Movia har ikke haft behov for at sende sagen til høring, da det er kundens eget ansvar at fremvise gyldig billet på kontroltidspunktet. **Der er ikke lovet noget fra kontrollørens side eller fra chaufførens side. Derfor har Movia ikke haft behov for at undersøge sagen med kontrolløren eller chaufføren.**

I kundens første indsigelse skriver kunden: *”dog spurgte han om jeg kunne prøve at få min mobil til at tænde”*. Kontrolløren har altså givet kunden en chance for at få strøm på sin telefon før udstedelsen af kontrolafgiften. En kunde kan ikke forvente, at en kontrollør har mulighed for at vente på evt. opstart af computer osv. Det virker også som om at det var en større ”operation” med pc, lader m.v.

- **Jeg fik strøm på min mobil (efter jeg havde fundet pc og oplader frem) imens kontrolløren var i bussen, der var blot kaos i bussen og kontrollørerne havde travlt med at stå af bussen igen ...**  
Af forskellige årsager har kontrollørerne ikke mulighed for at vente på evt. opstart af computer eller opladning af telefon osv. Det kan for eksempel være kontrollørerne skal nå en anden forbindelse eller for at undgå spekulation; en kunde kan med vilje forsinke en kontrollør, der så ikke kan nå at kontrollere en anden kunde, der ikke har billet.
- **Kontrolløren understregede, at jeg skulle henvende mig til Movia, da han mente at bøden ville blive slettet, han skulle bare udskrive den til mig.**  
I kundens første indsigelse skriver kunden ikke, at kontrolløren mente kontrolafgiften ville blive slettet, men *”Dog sagde han, at jeg kunne sende en mail her med et screenshot af mit ungdomskort”* *”udtrykte at han selvfølgelig troede på mig”*. Kontrolløren har ingen grund til ikke at tro på kunden, men kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, vil få udstedt en kontrolafgift jf. rejsereglerne. Kontrollørerne vejleder efterfølgende kunder i at gøre indsigelse.

- I øvrigt er der ingen tvivl om, jeg har et gyldigt ungdomskort, hvilket der også er screenshot af, med den rette dato og tidspunkt. Jeg er studerende og betaler flittigt til den offentlige trafik i forvejen.
- Med nedsættelse af bøden, ser jeg det til min fordel, at de anerkender min gyldige billet – dermed undrer det mig, at jeg stadig skal betale en bøde.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler:

#### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel.

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort (2.7.5. Pendlere. Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK).*

#### 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.*

#### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

#### 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

Movia anerkender, at kunden har et gyldigt ungdomskort, hvorfor kontrolafgiften efterfølgende er nedsat til 125 kr. i overensstemmelse med rejsereglerne sektion 2.7.5.

#### 2.7.5. Pendlere.

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand



