

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0203
- Klageren:** XX
2610 Rødovre
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straks-billettering. Klageren siger, at han fik tilladelse af chaufføren til at købe en sms-billet ombord, men han gik ikke straks i gang med at købe billetten
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke vidste, hvordan man køber en sms-billet, og at chaufføren henviste ham til at få hjælp af kontrollørerne, som han imidlertid ikke kunne få øje på
- 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. februar 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for tabt sag, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 11. september 2019 omkring kl. 10:55 steg på Movias buslinje 132 sammen med en ven, kunne han på grund af for lav saldo ikke checke sig selv og venen ind på sit rejsekort.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at klageren havde benyttet rejsekortet tidligere samme dag, hvor han i forbindelse med check-ud kl. 07:25 fik oplyst på check-ud standerens display, at saldoen var nede på 12,50 kr., hvilket ikke er nok til at checke hverken én eller to personer ind.


Fra klagerens rejsekorthistorik:

+	179	11-09-2019 07:25	Linje : 200S Roskildevej/Tårnvej	07:58	Linje : 1A Hvidovre Gymnasium	-16,00	12,50
		11-09-2019 10:56	Kontrolmærke		Linje : 132 Antvorskovvej		12,50

Ifølge klageren spurgte han, om han måtte stige af bussen igen, hvilket blev afvist af chaufføren, som lukkede dørene og kørte fra stoppestedet. Under ankenævns sagen har klageren oplyst, at chaufføren sagde til ham, at han skulle købe en sms-billet, men da han ikke vidste, hvordan man køber sms-billetter, henviste chaufføren ham til at få hjælp af kontrollørerne. Klageren kunne ikke umiddelbart se kontrollørerne og fik først øje på dem, da de efter kort tid rejste sig bagerst i bussen og kom hen til ham.

I stedet for at hjælpe klageren med at købe en sms-billet pålagde kontrollørerne ham en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at være checket ind på rejsekortet. Den ene kontrollør forhørte sig hos chaufføren om det passerede og noterede herefter følgende til kontrolafgiften:

”

Ikke betalt	Ny besked	Går ind i bussen vil tjekke 2 ind i bussen men ingen saldo, buschauffør siger køb sms billet, men går ind og stiller sig og tager ikke telefonen op. Min kollega og jeg sidder bagerst og giver ham 30 sekunder - 1 minut men han står og snakker med sine venner med telefonen i lommen.		11-09-2019 11:04:13
-------------	-----------	---	---	---------------------

”

Det fremgår af GPS-loggen, at bussen ankom til stoppestedet Brostykkevej, hvor klageren steg på, kl. 10:55:36 og afgang fra stoppestedet kl. 10:55:57. Klageren blev kontrolleret 45 sekunder efter afgang kl. 10:56:41, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 10:58:50.

Klageren anmodede samme dag Movia om at fratage kontrolafgiften og anførte således:

”

HVAD SKETE DER?: Jeg klager over denne bøde. Da min kamerat og jeg skulle tjekkes ind på rejsekortet, var der ikke nok penge på. Jeg spurgte buschaufføren, om jeg kunne stige ud, men han sagde nej, lukkede døren og kørte videre. Vi spurgte om vi kunne købe en SMS billet, men chaufføren sagde, at vi godt kunne, hvis vi gik hen til kontrolløren. Vi spurgte om hjælp, da vi ikke vidste hvordan man købte en billet over SMS, men istedet gav han os en bøde, på 750 kr. Hilsen

”

Dagen efter, den 12. september 2019, fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til det af kontrollørerne noterede på kontrolafgiften og anførte, at når klageren havde brugt 30 – 60 sekunder uden at købe en billet, havde han ikke overholdt reglen om straksbillettering.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har anmodet Movia om at indsende loggen fra bussens GPS samt en log over klagerens eventuelle køb af sms-billetter på mobiltelefonen.

Movia har indsendt følgende:

”GPS-angivelse fra bussen. Bussen ankommer til stoppestedet Brostykkevej, hvor klager oplyser at være steget på bussen, kl. 10:55:36 og forlader stoppestedet kl. 10:55:57.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj	Dist. (Km)	Hastighed (Km/t)	Check In	Check Out	
1	Hvidovre St. (6814)		10:46	10:46	10:41:00	10:46:42	-1	3249	0,0	1	0	
2	Holmelundsvej (2093)		10:47	10:47				0,3		1	0	
3	Åstruggårdsvej (2094)		10:48	10:48	10:49:00	10:49:00	-1	3249	0,7	0	0	
4	Hvidovre Butikstov (2095)		10:50	10:50	10:50:14	10:50:35	-1	3249	1,3	27	1	1
5	Rosenhøj (2096)		10:51	10:51	10:51:17	10:51:31	-1	3249	1,6	28	0	0
6	Arnold Nielsens Boulevard (2197)		10:52	10:52	10:52:20	10:52:41	-1	3249	2,0	28	0	0
7	Hovedstensvej (412)		10:52	10:52	10:53:17	10:53:17	-1	3249	2,3	27	0	0
8	Hvidovre Rådhus (413)		10:53	10:53	10:53:55	10:54:31	-2	3249	2,6	29	2	0
9	Brostykkevej (414)		10:54	10:54	10:55:36	10:55:57	-2	3249	3,0	25	0	1
10	Antvorskovvej (415)		10:55	10:55	10:56:40	10:56:40	-2	3249	3,3	23	0	0

Kontrolafgiften printes kl. 10:58:50. Selve udstedelsen tager 2 minutter og 9 sekunder. Kontrolsituationen starter dermed kl. 10:56:41, hvilket stemmer overens med kontrollørens bemærkning.

Ikke betalt	Ny besked	Går ind i bussen vil tjekke 2 ind i bussen men ingen saldo, buschauffør siger køb sms billet, men går ind og stiller sig og tager ikke telefonen op. Min kollega og jeg sidder bagerst og giver ham 30 sekunder - 1 minut men han står og snakker med sine venner med telefonen i lommen.		11-09-2019 11:04:13
-------------	-----------	---	--	---------------------

Stop	Rosenhøj
Påstigning	11-09-2019 10:51:21
Udstedt dato/tid	11-09-2019 10:58:50
Stået af	11-09-2019 11:03:31
Passager tal	42
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort mgl. Tjek ind
Bemærkning	<input type="text"/> rejsekort
Id forevist	Sygeskrings bevis
Id nummer	
Id udstedelsesdato	02-08-2019
Billeder	
Fi Nummer	+71-00000000485 <input type="text"/>
Gå seddel ID	4312403
Gå seddel nøgle	1ee958e8cab2e19882eb1116f3102ac8
Udstedt af	
Tidsforbrug	2m 9s

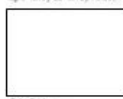
"

Og

"Vi kan at se at der er tidligere bestilt og købt billetter på det pågældende nummer, hvorfor vi må gå ud fra, at kunden er klar over at der er muligheder for køb af mobilbilletter."

Kopi af logs, som viser dette for telefon nummer XX

	Lørdag 3. juni 2017, 21:07	2 zoner voksen	24,00 DKK	Afliveret
	Lørdag 3. juni 2017, 21:07	3 zoner voksen	36,00 DKK	Annuleret
	Lørdag 3. juni 2017, 21:03	3 zoner voksen	36,00 DKK	Annuleret
	Lørdag 3. juni 2017, 21:03		0,00 DKK	Fejl
	Lørdag 3. juni 2017, 21:03		0,00 DKK	Fejl
	Lørdag 3. juni 2017, 21:03		0,00 DKK	Fejl

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juni 2017, 21:07:37	Billet bestilt	←	02 32 Voksen
3. juni 2017, 21:07:37	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 32 på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 24 kr Møn. DOT
3. juni 2017, 21:07:39	Validerings SMS modtaget	→	
3. juni 2017, 21:07:44	Leverer billet	→	Cyldig fra 21:07:03 Jun.2017 1 Voksen Billet Fra zone 32 i 2 zoner (V-OTA) Udløber 22:22:03 Jun.2017 Sjælland, Lolland, Falster og Møn  Pris 24 kr Møn. DOT www.dinoffentligtransport.dk tlf. 70157000 JA
3. juni 2017, 21:07:44	Billet ventet	←	
3. juni 2017, 21:07:51	Billet modtaget	→	
3. juni 2017, 21:07:51	Betaling færdig	→	

Nedenstående viser bestillinger der ikke er bekræftet af kunden.

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juni 2017, 21:07:26	Billet bestilt	←	02 3 Voksen
3. juni 2017, 21:07:26	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 2 på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr Møn. DOT
3. juni 2017, 21:07:29	Validerings SMS modtaget	→	
3. juni 2017, 21:11:37	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
3. juni 2017, 21:03:45	Billet bestilt	←	01 3 zoner voksen
3. juni 2017, 21:03:45	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 1 på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr Møn. DOT
3. juni 2017, 21:03:48	Validerings SMS modtaget	→	
3. juni 2017, 21:08:05	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

Der er 2 yderligere købsforsøg, hvoraf den ene er gennemført som vi kan se i systemet. Ovenstående billede viser 6 købsforsøg, men der er lavet i alt 8 købsforsøg. Vi kan ikke fremskaffe dokumentation på dette, på grund af gældende GDPR regler vedrørende forældelse.

Til info: Klageren har indsendt vedhæftede udskrift, som ikke viser tidligere køb. Kontrolafgiften er udstedt den 11-09-2019 og klageren sender en oversigt over købte mobilbilletter, som er fra den 19-09-2019.

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

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal være checket ind inden rejsens start.

Da klageren og vennen steg på bussen, kunne chaufføren ikke checke dem ind, fordi saldoen var på 12,50 kr., som hverken er tilstrækkeligt til at checke en eller to passagerer ind.

Efter ankenævnets opfattelse burde klageren i denne situation, hvor han måtte have glemt, at saldoen var for lav til at checke ind, have været givet muligheden for at stige af bussen igen, uanset at han tidligere på dagen havde fået meddelelse om den lave saldo fra en check-ud-stander.

Ankenævnet lægger i overensstemmelse med klagerens oplysninger til grund, at hans anmodning om at stige af bussen blev afvist af chaufføren, som lukkede dørene og begyndte at køre. Ifølge klageren gav chaufføren ham i stedet for tilladelse til at købe en sms-billet og henviste ham til at få hjælp hertil af kontrollørerne, men da han i forbindelse med kontrollen bad dem om hjælp, pålagde de ham i stedet for en kontrolafgift på 750 kr.

Om end det ville have været naturligt med det samme at finde sin mobiltelefon frem, finder ankenævnet, henset til, *at* klageren ikke fik lov til at stige af bussen, *at* chaufføren i stedet henviste klageren til at få hjælp til at købe mobilbillet af kontrollørerne, *at* klageren efter det oplyste ikke umiddelbart kunne få øje på kontrollørerne i bussen, som på det tidspunkt transporterede 42 passagerer, *og* henset til det korte tidsforløb, at Movia skal fratage kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at ét enkelt billetkøb 2 år og 3 måneder tidligere og ét muligt andet køb på et endnu tidligere tidspunkt ikke kan indgå i bedømmelsen af, om klageren kunne gennemføre et billetkøb uden hjælp på den pågældende rejse.

Da klageren har fået medhold i klagen, pålægges Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

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. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Det er min oplevelse, at buschaufføren lukker dørene bag mig, førend jeg har fået tjekket ind. først der opdager jeg, at jeg ikke kan tjekke ind da automaten fortalte at der ikke var dækning på kortet. Jeg spørger buschaufføren om jeg kan stige ud igen, hvilket han afslår. Herefter spørger jeg om jeg kan købe en billet og får afvide at det skal jeg gøre over telefonen, hvilket jeg ikke har prøvet før og ikke ved hvordan man gør. Da jeg spørger hvordan jeg gør, fortæller buschaufføren, at der er kontrollører i bussen som jeg kan bede om hjælp. Jeg kan ikke umiddelbart få øje på kontrollørerne med det samme, men efter kort tid, ser jeg dem rejse sig op bagerst fra bussen og komme i mod mig. Jeg spørger dem om hjælp til at købe en billet over

mobilen, hvorefter kontrolløren spørger om mit personnummer, hvilket jeg gav dem med det samme. herefter får jeg en bøde. Den anden kontrollør, en dame, taler med buschaufføren og får af vide at jeg havde spurgt om hjælp og var blevet henvist til kontrolløren.

Andre passagerer i bussen gør kontrollørerne opmærksom på de urimelige i at give mig en bøde, da de havde hørt mig spørge om hjælp.

Jeg er helt med på, at man selvfølgelig skal sørge for at købe en billet, men jeg føler mig i den her situation ikke fair behandlet. For det første fordi buschaufføren lukkede døren inden jeg havde tjekket ind og efterfølgende ikke gav mig mulighed for at stige af da det viste sig der ikke var penge på kortet og for det andet, da jeg først bliver oplyst om at jeg kan få hjælp til at købe en billet, men i stedet for blot for en bøde og absolut ingen hjælp. Jeg har aldrig kørt uden billet før og har altid sørget for at betale og har ikke på nogen måde forsøgt at snyde eller undgå at betale.

Lige i den her situation, føler jeg mig faktisk ikke ordentligt behandlet.”

Indklagede anfører følgende:

”

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 11-09-2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden ikke havde gyldig billet.

For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden checker sit rejsekort ind ved påstigning. Hvis kundens rejsekort ikke kan checkes ind, skal kunden købe en kontantbillet hos chaufføren ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

Kunden skal uden unødigt ophold købe billet på anden vis. Dette har kunden efter Movias opfattelse ikke gjort, selvom kunden har fået lov af chaufføren til at købe en mobilbillet i bussen.

Baggrund for kontrolafgiften

Movias billetkontrollører bemærker, at kunden går ind i bussen, vil tjekke 2 ind, men kunden havde for lav saldo. Ifølge kontrollørens notat, giver buschauffør kunden lov til at købe sms billet ombord, men kunden går ind og stiller sig og tager ikke telefonen op. Kontrolløren observerer imens de sidder bagerst i bussen og giver kunden 30 sekunder til 1 minut, men kunden står og snakker med sine venner med telefonen i lommen. Kontrolløren udsteder derefter en kontrolafgift.

Nedenstående er kontrollørens notat og bemærkning til sagen, som er noteret umiddelbart efter kontrolafgiften er udstedt:

Ny besked Går ind i bussen vil tjekke 2 ind i bussen men ingen saldo, buschauffør siger køb sms billet, men ~~går ind~~ 11-09-2019 11:04:13
går ind og stiller sig og tager ikke telefonen op. Min kollega og jeg sidder bagerst og giver ham 30
sekunder - 1 minut men han står og snakker med sine venner med telefonen i lommen.

Vi har undersøgt i system Unwire hvor man køber mobilbilletter. Vi har konstateret at kunden har foretaget 8 købsforsøg. Det vil sige, kunden er bekendt med at købe mobilbilletter.

mTicket - 1415 Hovedstaden:

Kundedetaljer

Kunde ID:

Købsforsøg: 8

Nyeste køb



Movia lægger i vores svar til Ankenævnet vægt på:

- Kunden kunne ikke checke ind med sit rejsekort, da saldo var for lav.
- Kunden fik lov af chauffør til at købe mobilbillet ombord. Kontrolløren observeret kunden i ca. 1 minut og kunden havde stadigvæk ikke købt mobilbilletten, da han sagde at han kendte ikke til mobilbilletter.
- Når en kunde er gået ind i bussen og har stået i bussen i ca. 1 minut, må det normalt ses som et udtryk for at kunden har anskaffet sig gyldig rejsehjemmel.
- Kontrollørens fyldestgørende notat og bemærkninger i kontrolsituationen.

Movia fastholder kontrolafgiften

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder er kontrolafgiften pålagt med rette og på den baggrund fastholder Movia kontrolafgiften, idet kunden ikke har købt en billet på anden vis straks efter påstigning. Det fremgår af fælles landsækkende rejseregler, at man ved påstigning i bussen, uden unødigt ophold, skal købe billet eller tjekke ind med sit rejsekort.

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

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.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

”

Hertil har klageren bemærket:

”

Vi har modtaget og læst Movias svar på klagen og har følgende bemærkninger:

- 1) I forhold til at Movia henviser til, at der ikke må være unødigt ophold i bussen uden billet, så fastholder XX, at han af chaufføren af bussen blev bedt om at spørge kontrolløren om hjælp til at købe en mobilbillet. Som kontrolløren skriver opholdt de sig bagerst i bussen og var ikke synlige for XX, som først ser dem da de rejser sig og kommer hen til ham. Havde de været synlige, havde XX henvendt sig til dem med det samme og bedt om hjælp. Herudover fastholder XX, at han – da han bliver opmærksom på at der ikke er penge på kortet – beder om at komme af bussen, men chaufføren lukker døren og kører.
- 2) Med hensyn til Movias henvisning til, at XX har lavet 8 købsforsøg og derfor skulle være bekendt med at købe mobilbillet, så fastholder XX, at han på daværende tidspunkt ikke vidste hvordan man gjorde dette. Og kan i den forbindelse heller ikke umiddelbart genkende at han skulle have 8 købsforsøg. Vi vedhæfter dokumentation for XXs køb af mobil og sms billetter og som det fremgår er første køb foretaget den 19.9 altså efter at bøden er udstedt.

”

Hertil har indklagede bemærket:

” Movia fastholder, at kontrolafgiften er udstedt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende i kontrolsituationen i linje132 den 11-09-2019 i zone 033.

Movia kan ikke forholde sig til intentioner, men til billetter. Vi kan konstatere, at kunden stiller sig og begynder en samtale uden at tage telefonen op af lommen, selv om kunden har fået at vide, at der skal købes en mobilbillet. Kontrollørerne afventer i godt et minut for at give kunden mulighed for at købe en billet:

”Går ind i bussen vil tjekke 2 ind i bussen men ingen saldo, buschauffør siger køb sms billet, men går ind og stiller sig og tager ikke telefonen op. Min kollega og jeg sidder bagerst og giver ham 30 sekunder - 1 minut men han står og snakker med sine venner med telefonen i lommen”.

Movia lægger i vores svar til ankenævnet vægt på kontrollørens fyldestgørende notat og bemærkninger i kontrolsituationen.

Ved check ud samme morgen i linje 200S bliver kunden gjort opmærksom på den aktuelle saldo (12,50 kr.) og bør derfor være opmærksom på, at saldoen ikke er tilstrækkelig til at foretage et check ind for en eller flere personer.

	179	11-09-2019 07:25	Linje : 200S Roskildevej/Tårnvej	07:58	Linje : 1A Hvidovre Gymnasium	-16,00	12,50
		11-09-2019 10:56	Kontrolmærke		Linje : 132 Antvorskovvej		12,50

Kunden har forespurgt
chauffør

Nej

Ifølge kontrolafgiften har kontrolløren talt med chaufføren.

Jeg har forespurgt chauffør Ja

Påstigning	11-09-2019 10:51:21
Udstedt dato/tid	11-09-2019 10:58:50
Stået af	11-09-2019 11:03:31
Passager tal	42
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort mgl. Tjek ind
Bemærkning	<input type="text"/> rejsekort

Det vil sige chaufføren er blevet spurgt af kontrolløren i kontrolsituationen. Kunden er ikke blevet bedt om at henvende sig til kontrolløren, men er blevet bedt om at købe en mobilbillet, hvorfor vi ikke har fundet grundlag i at sende sagen til høring hos chaufføren.

Vi kan se at der er tidligere bestilt og købt billetter på det pågældende nummer, hvorfor vi må gå ud fra at kunden er klar at der er muligheder for køb af mobilbilletter.

Som tidligere nævnt giver kontrollørerne kunden mulighed for at købe en billet før de begynder en kontrol. Da kunde i kontrolsituation ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel 1 minut efter påstigning eller har påbegyndt bestilling af mobilbillet, finder Movia ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kunden skal fritages for kontrolafgiften. Hverken vi eller kontrolløren har nogen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelse eller andet. En kontrolafgift er således ikke betinget af, at kunden bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, men alene af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand