

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0269
- Klageren:** XX på vegne af YY  
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning – spørgsmål om chaufføren gav tilladelse hertil
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyret, og gør gældende, at chaufføren, uanset hvad kontrolløren noterede, gav lov til at købe mobilbilletten efter påstigning
- 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 1. maj 2020 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 klagerens klient.

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:

Passageren, som klageren repræsenterer, og som på daværende tidspunkt var 16 år gammel, skulle efter skoletid den 3. oktober 2019 rejse med Movias buslinje 245R fra Campus Køge i retning mod Ølby st.

Klageren har oplyst, at bussen ankom til stoppestedet før tiden, og passageren måtte løbe for at komme med bussen, hvorfor han ikke kunne nå at købe en mobilbillet før påstigning. Han spurgte ifølge det oplyste chaufføren om tilladelse til at købe billetten ombord, hvilket han (og andre) fik "ja" til.

I henhold til køreplanen skulle bussen afgå fra stoppestedet kl. 12:33. GPS-loggen viser, at den ankom til stoppestedet kl. 12:32:16 og afgik planmæssigt kl. 12:33:00.

### GPS-data

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj	Dist. (Km)	Hastighed (Km/t)	Check In	Check Out
23	EUC Køge, Campus (51994)		12:33	12:33	12:32:16	12:33:00	4440	16,7	18	6	2

Det fremgår af nedenstående log for billetkøbet, at mobilbilletten blev bestilt i DOT-appen kl. 12:33:23 og leveret kl. 12:33:24 – dvs. 24 sekunder efter, at bussen forlod stoppestedet. Billetten blev åbnet i appen kl. 12:33:28.

### Ordre - Fuldført

[Refunder Ordre](#) [Tilføj note til ordre](#)

Felt	Værdi	Oprettet	Oprettet	Type	Note
Ordre ID		2019-10-03 12:33:24		Ordre fuldført	
DIBS Transaktions ID		2019-10-03 12:33:23		Ordre Oprettet	
Telefonnummer		2019-10-03 12:33:23		Ordre checked ud	
Konto ID					
Oprettet	2019-10-03 12:33:23				
Status	Fuldført				
Betaling	Betalingskort				

**Ordre Felter**

Felt	Værdi
Platform version	12.4.1
Platform type	iOS
Platform model	iPhone10,4
App version	2.2.1-3

**Ordre Indhold**

Produkt	Antal	Pris
2 zoner voksen	1	24 DKK

**Billet åbnet i app**

---

**Tidspunkt**

2019-10-03 12:33:28

---

1 total

Ombord på bussen befandt sig kontrollører, som var steget på ved det foregående stoppested. Ifølge kontrollørerne så de den passager, som klageren repræsenterer, købe mobilbilletten efter ombordstigning, hvorefter de pålagde ham en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig billet. Kontrollen blev påbegyndt kl. 12:33:55, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:36:52.

Kontrolløren har noteret på den elektroniske kontrolafgift, at passageren købte sin billet efter at have fået øje på ham, og at chaufføren på kontrollørens forespørgsel oplyste, at han ikke havde givet passageren tilladelse til at købe billetten ombord på bussen.

### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	020
Linje	245R
Køretøjs nummer	4440
Stop nummer	30789
Stop	Ølby By
Påstigning	03-10-2019 12:30:53
Udstedt dato/tid	03-10-2019 12:36:52
Stået af	03-10-2019 12:42:39
Passager tal	30
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet
Bemærkning	Steg ind i bussen, og får øje på mig han købte sin billet i bussen. Han steg på campus køge, efter påstigning. Han siger at han har fået lov af chaufføren. Jeg spurgte chaufføren og han sagde nej. <input type="text"/>

Passageren anmodede samme dag Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som over for kontrolløren, at han fik tilladelse af chaufføren til at købe mobilbilletten ombord, samt at han stillede sig ved siden af chaufføren, mens han købte billetten, og foreviste billetten til chaufføren efter at have modtaget den på mobiltelefonen. Han anførte endvidere, at en anden passager i samme situation ikke fik en kontrolafgift.

Movia fastholdt dagen efter, den 4. oktober 2019, kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at passageren ikke havde overholdt reglerne for køb af mobilbillet, samt at kontrolløren havde noteret, at chaufføren ikke havde givet ham tilladelse til at købe billetten ombord. Movia angav i svaret en ny betalingsfrist til den 18. oktober 2019.

Klagerens klient overså imidlertid Movias svar, fordi han tidligere på dagen havde fået en bekræftelses-e-mail fra Movia, hvori de oplyste, at der kunne gå op til 10 uger, før han ville høre fra dem.

Da betaling af kontrolafgiften ikke blev modtaget hos Movia, rykkede de ham herfor og pålagde et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren anmodede på passagerens vegne den 14. november 2019 Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at det var dybt kritisabelt at sende en rykker, når der endnu ikke var gået de 10 uger, som Movia havde anført. Klageren gjorde gældende, at det fremgik tydeligt af passagerens indsigelse, at han ikke havde forsøgt at snyde, men havde stølet på chaufførens tilladelse til at købe billetten ombord.

Movia henviste den 15. november 2019 til deres svar af 4. oktober 2019 til passageren og fastholdt på ny kontrolafgiften samt anførte, at betalingsfristen i det seneste rykkerbrev forsat stod ved magt.

Movia har under ankenævns sagen indhentet følgende udtalelse fra kontrolløren:

”

Svar fra [og ] som var sammen med min ven dag)

Der var flere. De havde alle gyldig rejsehjemmel. Han sagde at han fik lov til at købe sms billetten i bussen af chaufføren. Jeg spurgte chaufføren og han sagde at han ikke har givet lov.

”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Der er enighed mellem parterne om, at den passager, som klageren repræsenterer, den 3. oktober 2019 købte sin mobilbillet efter, at han var steget ombord på bussen.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Selv om passageren modtog sin billet før kontrollen og kunne forevise denne for kontrolløren, blev den ikke modtaget, før han steg på bussen, og var i relation til rejsereglerne derfor ikke gyldig.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

På baggrund af kontrollørens notat på kontrolafgiften, hvorefter chaufføren ikke kunne bekræfte at have givet tilladelse til at købe mobilbilletten ombord på bussen, finder ankenævnet det ikke godt-gjort, at passageren fik en sådan tilladelse af chaufføren.

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 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 passageren, som klageren repræsenterer, kan fritages for kontrolafgiften.

Det fremgik af Movias svar af 4. oktober 2019, at betalingsfristen var 18. oktober 2019. Da han ikke betalte kontrolafgiften og ikke henvendte sig til Movia på ny inden den fastsatte betalingsfrist, var Movia i henhold til rentelovens bestemmelser berettiget til at pålægge et rykkergebyr på 100 kr. for betalingspåmindelsen.

## **RETSGRUNDLAG:**

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

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.

## Fra lov om renter ved forsinket betaling:

**”§ 9 b.** For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

*Stk. 2.* Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

*Stk. 3.* Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

*Stk. 4.* Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”

De er to, der løber efter bussen, der kommer før tiden og spørger derfor chaufføren om de kan få billet i bussen. Det siger han ja til og de stiger begge ombord. De står så ved chaufføren og bruger telefonen for at lave en lovlig billet. Ham, der kommer, sammen med  får at vide det er i orden, mens  får udskrevet en bøde, for ikke at have billet.

Det er en dyb kritisabel måde at behandle folk på.  bliver stående ved chaufføren, han forsøger ikke at stikke af, og skynde sig ned i bussen, og mens han er i gang med at lave en mobilbillet bliver kun han ”taget” af kontrolløren.

Er det fordi man kan godt behandle unge mennesker, der er alene sådan og forvente, at der ikke sker noget.

Det en yderst mærkelig måde af såvel chauffør og kontrollør. ”

### Indklagede anfører følgende:



”

Movia fastholder, at kontrolafgiften er udstedt med rette og det gør vi med afsæt i de fælles landsdækkende rejseregler, gældende handelsbetingelser, data fra DOT mobilbillet samt kontrollørens observation og bemærkninger.

### **Baggrund for kontrolafgiften**

Man kan købe en mobilbillet til rejser på hele Sjælland, Lolland, Falster og Møn, og metoden er ens uanset hvor man skal rejse hen. Mobilbilletten er kun gyldig på den telefon, hvor den er købt. Det er ikke lovligt at ændre i, kopiere eller videresende mobilbilletter.

Billetten skal bestilles før påstigning og er først gyldig, når den er modtaget på mobiltelefonen, jf. de fælles landsdækkende rejseregler samt handelsbetingelserne for app'en DOT Mobilbilletter gyldige på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse (**Bilag 1**).

Da kontrollørerne observerer klager først købe sin billet efter sin påstigning bliver chaufføren forespurgt om denne har givet tilladelse. Da dette bliver afkræftet af chaufføren udstedes en kontrolafgift til kunden på baggrund af mobilbillet bestilt efter påstigning.

### **Movia fastholder kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger om bord ved stoppestedet Ølby By kl. 12:30:53 og befinder sig derfor allerede i bussen, da klager stiger om bord ved stoppestedet EUC Køge, Campus.

Bussen ankommer til stoppestedet EUC Køge, Campus kl. 12:32:16 og forlader stoppestedet kl. 12:33:00. Kontrollørerne, som befinder sig i bussen, observerer, at klager stiger om bord og først derefter påbegynder bestilling af billet (**Bilag 2**).

I den efterfølgende kontrolsituation fortæller klager, at han har fået lov af chaufføren til at stige om bord uden billet. Da kontrolløren efterfølgende forespørger chaufføren, siger chaufføren nej til dette.

Movia modtager en indsigelse fra klager den 03.10.2019, hvor klager igen fortæller, at han havde fået lov af chaufføren til at komme ind. Klager fortæller samtidig, at der var en anden i samme situation, som ikke fik en kontrolafgift (**Bilag 3**).

Vi har haft sagen i høring hos den pågældende kontrollør, der oplyser, at der var flere der steg på ved samme busstoppested, som dog alle havde gyldig rejsehjemmel, hvorfor de ikke modtog en kontrolafgift. Kontrollør oplyser samtidig: *”Han sagde at han fik lov til at købe sms billetten i bussen af chaufføren. Jeg spurgte chaufføren og han sagde at han ikke har givet lov”* (**Bilag 4**).

Jf. bussens GPS-data ankommer bussen til stoppestedet EUC Køge kl. 12:32:16 og forlader det igen kl. 12:33:00 (**Bilag 5**). Vi kan se, at klager bestiller sin billet i app'en kl. 12.33.23 og modtager den kl. 12:33:24.

Købet af mobilbilletten sker altså efter, at klager er steget på bussen, og er først gyldig 24 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet.

Movias billetsystem er baseret på princippet om selvbetjening. Det betyder, at den enkelte kunde selv bærer ansvaret for at have og fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Mobilbilletter skal være modtaget på telefonen før påstigning. Det giver en oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at alle kunder skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens start, hvis det accepteres, at mobilbilletter først bliver bestilt og modtaget efter en påstigning. Chaufføren udfører ikke egentlig billetkontrol, men kan foretage stikprøver ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse, men omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, misforståelser, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men udelukkende om man kan vise gyldig billet i kontrolsituationen.

Movia finder ikke, at klager har foretaget de nødvendige skridt for at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i en kontrolsituation - ej heller finder Movia, at der foreligger særlige omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

”

Hertil har klageren bemærket:

”Selvfølgelig har bussen kørt et stykke, da han laver billetten. Bussen kørte jo med det samme. Selvfølgelig vil chaufføren ikke indrømme at han har sagt ja, til at billetten kunne laves i bussen. Han bliver jo taget på fersk gerning. Hvordan kan man afgøre at chaufføren taler sandt?”

Jeg står fast på, at xx ikke har snydt, men fået tilladelse til det, da bussen ankom før tiden.

Movia tager ikke særlig stilling til, hvad der er sket, men kører bare i det sædvanlige spor.”

Klageren har videre bemærket:

”Jeg vil gerne henvise til en sag, der har været fremme i Ekstrabladet de sidste dage, hvor Movia har fået en bøde af nævnet for bl. a. kontrollørs manglende kundekonduite og lemfældige behandling. Sagen jeg har indgivet til afgørelse svarer forbløffende meget til den, og I bedes venligst tage den i betragtning ved afgørelsen i nævnet.

Jeg har også undersøgt med venner og bekendte, der kører i bus dagligt, og de har sommetider flere gange dagligt hørt chaufføren sige, at folk kunne lave billetten, når de var kommet ind i bussen ved meget dårligt vejr.

Det er som om Movias kontrollører er ude af trit med, hvad der sker i det daglige, men absolut skal misbruge deres magt, så de kan dokumentere, at der er udskrevet bøder.”

Movia har ikke haft yderligere bemærkninger til sagen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved