

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0199
Klageren:	XX 2200 København N
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun slet ikke steg ombord på bussen, og at kontrolløren kan have forvekslet hende med hendes kæreste Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. august 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren og hendes kæreste den 30. maj 2023 skulle til eksamen på deres uddannelsessted, skulle de rejse med Movias buslinje 6A fra stoppestedet Rigshospitalet Syd for at komme til Nørreport st., hvorfra de skulle rejse videre med tog til Trekroner st.

Bussen ankom til stoppestedet kl. 07:15:46, og ombord befandt sig kontrollører, som var steget på ved stoppestedet før.

I sin indledende klage til Movia har klageren forklaret, at da hun ankom til stoppestedet, gik hun i gang med at købe en mobilbillet, og kort tid efter kom der en bus. Ifølge klageren steg hun dog ikke ombord på bussen, men ventede ved stoppestedet på at modtage sin mobilbillet på telefonen.

Under ankenævns sagen har klageren ændret forklaring og har oplyst, at hun kom løbende til stoppestedet, da hun så bussen ankomme, og at hun gik i gang med at købe en mobilbillet, imens hun løb, men hun har fastholdt, at hun ikke steg ombord på bussen.

Loggen for klagerens mobilbilletkøb viser, at bestillingen af mobilbilletten blev påbegyndt kl. 07:16:05 – 19 sekunder efter, at bussen var ankommet til stoppestedet. Betalingen blev gennemført kl. 07:16:13, hvilket var 2 sekunder efter, at bussen kørte fra stoppestedet.

Kontrolløren har i modstrid med klagerens forklaringer oplyst, at klageren steg ind i bussen, og at han observerede, at hun først begyndte at købe en mobilbillet, da hun så ham. Og da han sagde til hende, at det var for sent at købe mobilbillet efter påstigning, ønskede hun at forlade bussen igen.

Som sagen foreligger oplyst, steg kontrolløren af bussen for ved busstoppestedet at pålægge klageren en kontrolafgift på 1.000 kr. for at købe mobilbillet efter påstigning. Bussen afgang fra stoppestedet kl. 07:16:11. Kontrolløren begyndte at udfylde den elektroniske kontrolafgift kl. 07:17:30, hvilket tog 1 minut og 20 sekunder, og kl. 07:18:50 blev kontrolafgiften udstedt til klageren.

På den elektroniske kontrolafgift har kontrolløren bemærket:

”

Bemærkning	Står på Rigshospitalet, køber billet efter hun ser mig
------------	--

”

Efterfølgende har kontrolløren kl. 07:22:16 tilføjet følgende nye besked på den elektroniske kontrolafgift:

”

Ny besked	Kunde vil gerne af efterfølgende og viser sit rejsekort, som hun siger hun vil checke ind på uden at bruge det	sat	30-05-2023 07:22:16
-----------	--	-----	---------------------

”

Den 2. juni 2023 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og begrundede som anført ovenfor, samt at hendes kæreste, som havde gyldigt Ungdomskort, steg ombord, men derefter forlod bussen igen. Hun tolkede, at kontrolløren havde set kæresten og havde antaget, at de begge var steget ombord uden gyldig billet, og begge var gået ud af bussen igen, fordi de havde set ham.

Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren, som den 8. juni svarede:

” Kunde er gået ind i bussen og vil først købe billet inde i bussen. Jeg husker ikke hvad hendes kæreste viste af billet.

Da jeg fortæller kunden det for sent at købe billet inde i bussen, siger kunden de vil af. Da jeg var i gang med at skrive kontrolafgift fortæller kunden at de har et rejsekort med lav saldo (uden at bruge det)”

Movia fastholdt herefter kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og til, at klageren havde købt sin billet for sent. Movia anførte videre:

” Vi har undersøgt din bestilling af mobilbillet i forbindelse med den rejse, hvor du mødte vores kontrollør.

Bussen har forladt Rigshospitalet kl. 07:16:11, og du har først modtaget din billet kl. 07:16:13.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Det er ikke nok at have bestilt sin billet; den skal også være modtaget, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.

Vi har talt med den pågældende kontrollør, der mener, at du var steget på bussen og skulle til at købe din billet. Da kontrolløren fortæller dig, at det er for sent at købe billet, skulle du have sagt, at du gerne ville af.

Det er desværre ikke muligt at stige ind i en bus uden gyldig billet, selvom man står af med det samme. Det kræver gyldig billet at færdes på bussen. Derfor er det korrekt, at du har modtaget en afgift. ”

Movia har indsendt relevante elektroniske logs vedrørende bussens GPS, klagerens mobilbilletkøb, og kontrolafgiften, som alle har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at hvis klageren kom løbende, mens bussen holdt ved stoppestedet, ville det have været naturligt at oplyse således allerede ved klagerens første henvendelse til Movia, hvor klageren imidlertid oplyste modsat, at hun var ankommet til stoppestedet og var begyndt at købe en mobilbillet, da der kort tid efter kom en bus.

Ankenævnet finder, at det derfor må lægges til grund, at klageren ventede ved busstoppestedet på bussen, og hvis klageren, som hun selv har oplyst, var gået i gang med at købe en mobilbillet, før bussen ankom, burde bestillingstidspunktet for denne være registreret før kl. 07:15:46, som var bussens ankomsttidspunkt, og ikke først 19 sekunder efter, at bussen ankom til stoppestedet.

På denne baggrund finder ankenævnet det mest sandsynligt, at klageren – som observeret af kontrolløren – steg ombord på bussen og først herefter, mens hun var ombord på bussen, begyndte at bestille en mobilbillet.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Ankenævnet finder derfor, at kontrolafgiften blev pålagt klageren med rette.

Det har ikke nogen betydning for afgørelsen heraf, at klageren forlod bussen igen.

Ankenævnet bemærker, 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 betaling af kontrolafgiften.

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:

”Jeg har modtaget en kontrolafgift d. 30. maj med begrundelsen, at jeg steg på en bus for derefter købte en billet på trods af, at jeg ikke steg ombord på bussen. Jeg klagede over kontrolafgiften med begrundelsen at de ikke var berettiget til at give mig en kontrolafgift idet jeg aldrig befandt mig på bussen. Afgørelsen på dette var, at jeg stadig skal betale kontrolafgiften fordi kontrolløren ”mener” at jeg var steget ombord på bussen. Jeg vil derfor gerne klage over denne afgørelse.

Situationen er den at jeg og min kæreste skal med bussen fra Rigshospitalet Syd. Bussen ankommer da vi er få meter fra busstoppestedet så vi løber efter den. Mens vi løber går jeg igang med at købe en mobilbillet, idet mit ungdomskort er udløbet. Min kæreste går ind i bussen og spørger om jeg har fået købt billetten, mens jeg stadig befinder mig udenfor bussen. Jeg fortæller hende at jeg ikke har fået billetten, så hun stiger

ud af bussen igen og vi går væk fra den. En kontrollør kommer samtidig ud af bussen og kommer hen til os og siger at vi ikke kan stige på bussen uden billet. Min kæreste fortæller ham at hun ikke steg på bussen uden billet, da hun har ungdomskort, som hun viser ham. Jeg viser ham derefter den billet som jeg havde købt, som han så tager et billede af. Han spørger mig derefter om noget med mit navn på og om min fødselsdato, hvilket han får. Det er først da han giver mig kvitteringen for kontrolafgiften, at det går op for mig hvad han har gang i. Da jeg netop havde vist ham min gyldige billet og desuden heller ikke havde været ombord på bussen, forvirrede det mig at han gav mig en kontrolafgift. Han fortalte ikke på noget tidspunkt at han ville give mig en kontrolafgift, og han opførelse var desuden arrogant og nedladende.

I afgørelsen på min klage skriver Movia at:

“Vi har talt med den pågældende kontrollør, der mener, at du var steget på bussen og skulle til at købe din billet.”

Denne forklaring fra kontrolløren er jeg uenig i, da jeg ikke steg ombord på bussen og desuden købte og modtog billetten udenfor bussen.

Ydermere skriver de at:

“Da kontrolløren fortæller dig, at det er for sent at købe billet, skulle du have sagt, at du gerne ville af.”

Kontrolløren rettede først henvendelse til os ved busstoppestedet og ikke i bussen, hvorfor denne beskrivelse fra Movia er ukorrekt idet den hentyder til at vi befandt os på bussen da han rettede henvendelse.

Movia begrundes deres afgørelse med at:

“Det er desværre ikke muligt at stige ind i en bus uden gyldig billet, selvom man står af med det samme.

Det kræver gyldig billet at færdes på bussen. Derfor er det korrekt, at du har modtaget en afgift.”

Som forklaret, færdedes jeg ikke på bussen, og derfor er jeg uenig i deres afgørelse, som bygger på at kontrolløren “mener” at jeg var på bussen.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af kontrollørens observation samt de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

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 derfor kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Ved køb af en af mobilbillet er det kundens eget ansvar, at billetten er modtaget på telefonen før påstigning.

At en mobilbillet skal være modtaget på telefonen, er en meget klar regel og samtidig en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollektive transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en mobilbillet kan købes efter påstigning.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt 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, herunder sikre sig at kundens Rejekort er korrekt checket ind. Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

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.

2.6. 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 peronen eller metroens område forlades.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Pligten til at betale kontrolafgift er dermed ikke betinget af, hvorvidt passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er derimod et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at en passager skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at en kunde har mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne befinder sig på linje 6A, da klager stiger på bussen ved stoppestedet Rigshospitalet Syd. De observerer klager stige på bussen. Det observeres, at klager begynder en billetbestilling efter påstigning.

Kontrolløren har noteret i kontrolsituationen:

Bemærkning	Står på Rigshospitalet, køber billet efter hun ser mig
-------------------	--

Da billetkontrollen påbegyndes ønsker klager at forlade bussen. Kontrolløren har umiddelbart efter udstedelsen noteret:

Ny besked	Kunde vil gerne af efterfølgende og viser sit rejsekort, som hun siger hun vil checke ind på uden at bruge det	sat	30-05-2023 07:22:16
-----------	--	-----	---------------------

Det er normal procedure at stige af bussen med en kunde, hvis kunden skal af, og udstede kontrolafgiften på gaden.

Da klager ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel udstedes der en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Afgørelse og kommentarer

Klager oplyser ikke at være steget på bussen:

Min klage begår på, at jeg slet ikke steg ombord på bussen

Vi spurgte derfor kontrolløren, der oplyser:

"Kunde er gået ind i bussen og vil først købe billet inde i bussen. Jeg husker ikke hvad hendes kæreste viste af billet. Da jeg fortæller kunden det for sent at købe billet inde i bussen, siger kunden de vil af. Da jeg var i gang med at skrive kontrolafgift fortæller kunden at de har et rejsekort med lav saldo (uden at bruge det)"

Bussen ankommer til stoppestedet Rigshospitalet Syd kl. 07:15:46 og forlader det igen kl. 07:16:11:

Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj
Rigshospitalet Syd (6018)	● ●	07:15	07:15	07:15:46	07:16:11	-1 3041

Klager påbegynder sin billetbestilling kl. 07:16:05 og gennemfører betalingen kl. 07:16:13:

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	STARTZONE: 1001
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	SLUTZONE: IKKE OPLYST
BILLETNUMMER: [REDACTED]	ANTAL GYLDIGE ZONER: 35
VARENUMMER: 30	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1030, 1031, 1032, 1033, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077
BILLETSTATUS: Udløbet	SØGEMETODE FRA: Rigshospitalet Syd (Fredensgade) (01)
BILLET GYLDIG FRA: 30 Maj 2023 - 07:16:13	SØGEMETODE TIL: Stop: Trekroner St. (08/76)
BILLET GYLDIG TIL: 30 Maj 2023 - 09:46:13	
PRIS: 60,00 kr.	
PASSAGERTYPE: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	30 Maj 2023 - 07:16:05
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	30 Maj 2023 - 07:16:13
● Gennemført	Betaling gennemført	30 Maj 2023 - 07:16:13
● Gennemført	Billet åbnet	30 Maj 2023 - 07:16:19
● Gennemført	Download af billet bekræftet	30 Maj 2023 - 07:16:19

Selv om klager var blevet på bussen havde billetten altså ikke været gyldig, da den er modtaget efter bussen havde forladt stoppestedet.

Vi finder at ovenstående bekræfter kontrollørens observation. Klager påbegynder sin bestilling på bussen.

Når man stiger på bussen har man planlagt at modtage en ydelse i form af transport. Rejsen anses derfor for at være påbegyndt ved påstigning og det må formodes, at man kan vise en gyldig billet på kontrollørens anmodning - også selv om man forlader bussen.

Selv om en mobilbillet er modtaget og betalt, er den ikke gyldig, såfremt den ikke er modtaget før påstigning. Dette er en vigtig regel for at undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje på en kontrollør.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er derfor betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som stiger på en bus uden at have en gyldig billet, må derfor bære risikoen for at modtage en kontrolafgift ved en efterfølgende kontrol."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg ønsker ikke at frafalde min klage.
Hermed mine bemærkninger til det Movia har anført.

Kontrolafgiften

De skriver at "De observerer klager stige på bussen." - dette anfægter jeg, idet jeg ikke steg på bussen. Dog vil jeg medgive at de kan have taget fejl af min kæreste og jeg, da min kæreste faktisk steg ombord (med gyldig rejsehjemmel). Det skal desuden noteres at min kæreste steg ombord på bussen uden at tjekke om jeg havde billet, da vi måtte løbe efter den, idet vi var på vej til eksamen og var bange for ikke at nå vores tog, hvis ikke vi nåede at komme med bussen der allerede holdte på busstoppestedet.

Dernæst skriver de at "Det observeres, at klager begynder en billetbestilling efter påstigning." - Jeg var begyndt at bestille min billet imens vi løb efter bussen, men da jeg ikke havde modtaget den efter min kæreste var steget ombord fortæller jeg hende dette og hun stiger derfor ud i bussen igen. Jeg undres derfor over at kontrollørerne mener at have observeret at jeg begyndte at købe en billet efter påstigning.

Derudover skriver de at "Da billetkontrollen påbegyndes ønsker klager at forlade bussen." - Kontrolløren henvendte sig først til os på busstoppestedet, altså ikke i bussen, så at de mener at jeg har givet udtryk for at ville af bussen pga at billetkontrollen blev påbegyndt, giver ikke mening. Desuden vil jeg gentage at jeg ikke steg ombord på bussen, hvorfor at det ville være mærkeligt, at jeg har villet forlade bussen. De bakker påstanden op med kontrollørens notat om at jeg "gerne [vil] af efterfølgende" og at jeg angiveligt har vist mit rejsekort som jeg åbenbart har sagt at jeg vil "checke ind på uden at bruge det". Det er korrekt at jeg havde et rejsekort og at jeg ikke checkede ind på det af den årsag at jeg ikke var i bussen men på busstoppestedet og at jeg desuden ikke var sikker på at der var høj nok saldo på det (derfor køb af mobilbillet).

Afgørelse og kommentarer

Da jeg mener ikke at være steget ombord på bussen har Movia henvendt sig til kontrolløren, som påstår at have henvendt sig til mig i bussen og sagt at det er for sent at købe billet hvorefter jeg så ifølge kontrolløren har sat at jeg ville af bussen. Dette er ikke et forløb jeg kan genkende overhovedet, da jeg slet ikke steg ombord på bussen. Det bliver igen nævnt at jeg skulle have sagt at jeg ville bruge mit rejsekort da kontrolløren gik igang med at skrive kontrolafgift og at jeg så ikke brugte det. Jeg vil gentage at kontrolløren først henvendte sig til os ved busstoppestedet og ikke i bussen, hvorfor jeg ikke havde mulighed for at bruge det nævnte rejsekort da der ikke var en check ind stander på gaden.

Derefter angiver de data for hvornår bussen har været ved stoppestedet og hvornår jeg har købt en mobilbillet. Jeg har oplyst at min klage begår på at jeg slet ikke var ombord på bussen og derfor ikke mener at jeg skulle have haft en kontrolafgift. Jeg kan derfor ikke se hvad bussens ankomsts- og afgangstidspunkt fra stoppestedet og hvornår jeg købte min billet, har at gøre med hvorvidt jeg var på bussen, som altså kontrolløren påstår at jeg var. De skriver at de "finder at ovenstående bekræfter kontrollørens observation. Klager påbegynder sin bestilling på bussen." Jeg mener ikke at disse data bekræfter kontrollørens observation eller at jeg påbegynder min bestilling på bussen, det eneste det bekræfter er at jeg ikke havde en gyldig billet, hvis jeg havde været ombord den pågældende bus. Jeg finder ikke at disse beviser er tilstrækkelige til at afgøre om jeg var på bussen eller ej.

De skriver dernæst at man skal have modtaget sin billet før man stiger på, da rejsen anses for at være påbegyndt ved påstigning. Jeg er udemærket klar over at selv hvis jeg var stået på bussen var min billet ikke gyldig, hvorfor at jeg netop gjorde min kæreste opmærksom på, at jeg ikke havde billet og derfor ikke kunne stige på bussen."

Movia har ikke indsendt yderligere kommentarer til sagen.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand