

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	23-0279
<b>Klageren:</b>	XX 5000 Odense C
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han kom løbende til bussen medbringende en stor kuffert, som han først placerede sikkert i bussen, hvorefter han straks swippede godkend på MobilePay for at købe billetten  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Om aftenen den 16. juni 2023 skulle klageren rejse med Movias buslinje 5C fra stoppestedet Elmegade til Nørreport st., hvorfra han skulle videre med tog til Korsør.

Da han var på vej hen til stoppestedet, kom bussen kørende, og imens han løb med sin bagage, gik han i gang med at købe en mobilbillet. Ifølge klageren steg han ombord på bussen, anbragte sin bagage sikkert og satte sig på et sæde. Herefter åbnede han sin mobiltelefon og swipede "godkend" til betaling af mobilbilletten. Klageren har oplyst, at han gerne ville med denne bus for bedre at kunne nå toget til Korsør, idet der var halvanden time til næste togafgang.

Bussen ankom ifølge GPS-loggen til stoppestedet Elmegade kl. 21:54:10 og afgik derfra igen kl. 21:54:28. Det fremgår af klagerens mobilbillet, at den blev købt kl. 21:54:52 og således – i overensstemmelse med klagerens eget udsagn – efter han steg ombord på bussen, samt efter bussens afgang fra stoppestedet.

I bussen befandt sig allerede kontrollører, og ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel blev han kl. 21:55:45 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at købe mobilbillet efter påstigning.

Den 20. juni 2023 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og begrundede som anført ovenfor, og videre at der måtte være gråzoner, da denne kontrolafgift ikke var fortjent. Han anførte også, at mobilbilletten var udstedt før kontrolafgiften, og at han aldrig tidligere havde fået en kontrolafgift, da han altid betaler for sine rejser.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 15. august 2023 med den begrundelse, at mobilbilletten blev modtaget efter, at bussen havde forladt stoppestedet, og anførte:

" 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.

Hvis du modtager din billet på bussen, er den derfor ikke gyldig. "

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem klageren og Movia, idet klageren bl.a. ønskede at få tilbagebetalt beløbet for mobilbilletten, hvilket Movia afviste. Herudover kritiserede klageren bussens forsinkelser, hvilket efter hans opfattelse kunne sidestilles med og begrunde en forsinkelse i passagerens betaling for rejsen, og herudover anfægtede han præcisionen af bussens GPS-logning.

Den 22. august 2023 indbragte klageren sagen for ankenævnet, og den 23. august 2023 blev klagegebyret modtaget på ankenævnets konto.

Movia har under ankenævnsagen indsendt relevante logs vedrørende den elektroniske kontrolafgift og bussens GPS, samt bussens køreplan, som viser, at der i det omhandlede tidsrum var 7 minutters drift på buslinje 5C.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Allerede på baggrund af klagerens oplysninger om, at han godkendte betaling for mobilbilletkøbet efter, at han var steget ombord på bussen og havde sat sig på et sæde, lægger ankenævnet til grund, at klageren først modtog mobilbilletten på sin mobiltelefon efter påstigning.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning, og det er i denne forbindelse uden betydning, om billetten på tidspunktet for en efterfølgende kontrol kan fremvises på telefonen.

Klageren havde derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvor han foreviste en mobilbillet, som han ikke havde modtaget på mobiltelefonen, inden han steg ombord på bussen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Ankenævnet bemærker, at der på tidspunktet for klagerens rejse var 7-minutters drift på buslinje 5C, og klageren kunne derfor have ventet på den næste bus, når han ikke kunne nå at modtage mobilbilletten på sin telefon, før han steg ombord.

Den omstændighed, at klageren gerne ville nå en bestemt togafgang fra Nørreport st., kan ikke føre til et andet resultat, da det påhvilede klageren selv at tage af sted i tide for at være sikker på at kunne nå sin togforbindelse.

Ankenævnet bemærker videre, 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:**

” På vej til 5C på Elmegade med kuffert. Jeg skal til Korsør og tvivler på om jeg kan nå næste togafgang. Derfor befinder jeg mig med dilemmaet om hvorvidt jeg skal købe billet til nu eller næste afgang. Der var halvanden time imellem, så jeg ville gerne nå det. Jeg beslutter mig for, at købe billetten fra Nørrebro til Kbh H og fra Kbh H til Korsør, separat. Altså, købe den første nu og den anden, imens jeg nærmer mig hovedbanegården, så jeg bedre ved om jeg kan nå det. Jeg slår derfor over på Nørrebro til hovedbanen (i appen), men ser 5C kommer kørende forbi mig. Med kufferten løftet, løber jeg for at nå bussen. Jeg når lige ind, sætter kufferten til side for at skabe plads, sætter mig på sædet med ryggen imod køreretningen, åbner telefonen og swiper til højre på MobilePay. Lige som jeg swiper, står der en kontroller bag mig og siger ”du skal købe billetten før du stiger på bussen”. Jeg forklarede situationen og at jeg måtte løbe efter bussen, men at jeg altså lige havde fået den købt. Jeg havde ikke set hende på forhånd, så det var en overraskelse. Kontrolløren var venlig og jeg samarbejdede fuldt ud (under protest), men jeg må altså mene, at der må være nogle gråzoner og at denne kontrolafgift ikke helt er forment.

Ved klagen havde jeg vedhæftet et billede af kvitteringen på min billet og her ses også, at den er udstedt før kontrolafgiften. Jeg håber selvfølgelig, at kontrolafgiften annulleres. I øvrigt, har jeg ikke tidligere fået en bøde, idet jeg altid betaler for turen.

Når man kommer med stor baggage, skal baggagen sættes på plads, så den ikke er til fare eller gene for andre passagerer. Først da baggagen er på plads, kan jeg tage telefonen frem og sikre mig købet er færdiggjort. Chaufføren venter ikke med at køre, uanset passagerernes tilstand - men det burde de, for det her svarer til, at man lige skal have sit rejsekort op af pungen for at scanne det og her er man også nødt til at stige på først - ligesom hvis man har meget baggage. Det her drejer sig om en forsinkelse på maksimalt 22 sekunder, som estimeret af Movia. Med præcisionen i deres teknologi er det nok noget nærmere 11 sekunder, og det er altså ret hurtigt ageret, når man kommer med en stor kuffert og lige har måtte løbe.

Bussens afgang er ydermere angivet som 21:52 og 21:59, og da klokken var 21:54, er det ikke til at vide om bussen kommer for sent eller for tidligt. Når man skal nå et tog efter, har man ikke andet valg end at løbe. Fordi bussen ikke kom til tiden, indskrænkede Movia mulighederne for hvordan jeg kunne agere.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” På baggrund af 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.

Denne grundregel er 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 Rejsekort 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.*

### **2.7.1. 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.*

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 man som kunde ikke skal have gennemført betalingen af sin billet før påstigning.

## **Kontrolafgiften**

Kontrollørerne befinder sig på linje 5C, da klager stiger på bussen. De observerer klager stige på bussen. De observerer klager købe billetten efter påstigning.

Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager en mobilbillet købt efter påstigning og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen noteret:



Ny besked	Kunden står på ved elmegade. Han rejser med bagage og løber efter bussen. Han køber den foran mig.	JUS
-----------	--	-----

## **Afgørelse og kommentarer**

Klager oplyser i sin klage:

*Jeg når lige ind, sætter kufferten til side for at skabe plads, sætter mig på sædet med ryggen imod køreretningen, åbner telefonen og swiper til højre på MobilePay.*

Vi kan samtidig se, at bussen forlader Elmegade kl. 21:54:28 og klager først køber sin billet kl. 21:54:52:

Stoppsted	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj
Elmegade (45740)	 	21:52	21:52	21:54:10	21:54:28 <span style="background-color: green; color: white;">-2</span>	1631

### Purchase information

The 16. Jun 2023 21:54:52 you have bought:

#### Zone ticket

From: Nørrebro St. (Metro) (2)  
2 zones  
Valid from: 16. jun. 2023 21:54  
Valid until: 16. jun. 2023 23:09  
Quantity: 1 Adult  
Price: 24 kr.

**Total price: 24 kr.**

You get 2 points.

Your order number

På baggrund af kontrollørens notat, klagers egne oplysninger og data fra bussen samt klagers billetkøb, kan der ikke herske tvivl om, hvorvidt billetten er modtaget efter påstigning. Kontrolafgiften er dermed korrekt udstedt.

På tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse kører linje 5C med et interval på 6-7 minutter:

Time	Minutter								
21-22	05	12	19	25	32	39	45	52	59

A		Nørrebro St.	Nørrebro
0.23		0.32	
<u>0.53</u>		<u>1.02</u>	
23		32	
<u>53</u>		<u>02</u>	
3.53		4.02	
4.23		4.32	
4.38		4.47	
4.53		5.02	
5.03		5.12	
5.13		5.22	
5.23		5.32	
5.33		5.42	
5.41		5.50	
5.47		5.56	
4 - 10 min.			
19.14		19.26	
19.21		19.33	
19.28		19.40	
19.34		19.46	
19.40		19.52	
19.46		19.58	
19.52		20.04	
19.58		20.10	
20.05		20.17	
20.12		20.24	
20.18		20.29	
20.25		20.36	
20.32		20.42	
20.39		20.49	
20.46		20.56	
20.52		21.02	
20.59		21.09	
21.06		21.16	
<u>21.13</u>		<u>21.23</u>	
59		09	
06		16	
13		23	
19		29	
26		36	
33		43	
39		49	
46		56	
<u>53</u>		<u>03</u>	
22.59		23.09	
23.06		23.16	
23.13		23.23	
23.23		23.33	
23.33		23.43	
23.43		23.53	
23.53		0.03	
0.03		0.13	

Vi henviser her til ankenævnets afgørelse på 23-0167, hvor der udtales:

*Allerede på baggrund af klagerens oplysninger om, at hun godkendte købet i Mobilepay-ap-  
pen, mens hun steg ombord, lægger ankenævnet til grund, at klageren var steget ombord på  
bussen, da hun modtog mobilbilletten på sin mobiltelefon.*

Og videre:

*Ankenævnet bemærker, at der på tidspunktet for klagerens rejse var 5-minutters drift på bus-  
linje 6A, og klageren kunne derfor have ventet på den næste bus, når hun ikke kunne nå at  
modtage mobilbilletten på sin telefon, før hun steg ombord.*

Vi finder, at der er lighedspunkter:

- Klager oplyser selv at være steget på bussen før der sker et køb af billet.
- Linje 5C kører med et så kort interval, at klager kunne have taget den næste bus.

I den pågældende situation stiger klager på bussen uden gyldig billet. I den efterfølgende billetkontrol vurderer kontrollørerne ikke, at klager har taget de nødvendige skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og udsteder en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Ved en sagsbehandling er vi kommet til samme konklusion. Vi finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der gør, at klager ikke har sin billet parat ved påstigning og dermed kan fritages for at betale en kontrolafgift. At klager tvivler på hvilken togafgang han kan nå, og derfor vælger at løbe efter bussen, skyldes egne forhold og ansvaret for den manglende billet kan derfor ikke være overdraget til Movia.”

### **Hertil har klageren bemærket:**

”Jeg frafalder ikke sagen. Her er mit svar:

*-”Jeg når lige ind, sætter kufferten til side for at skabe plads, sætter mig på sædet med ryggen imod køreretningen, åbner telefonen og swiper til højre på MobilePay.”*  
*-Vi kan samtidig se, at bussen forlader Elmegade kl. 21:54:28 og klager først køber sin billet kl. 21:54:52*  
*-Allerede på baggrund af klagerens oplysninger om, at hun godkendte købet i Mobilepay-appen, mens hun steg ombord, lægger ankenævnet til grund, at klageren var steget ombord på bussen, da hun modtog mobilbilletten på sin mobiltelefon.*

Det er korrekt, at jeg først gennemførte betalingen da jeg var steget på bussen. Men som tidligere nævnt, måtte jeg (1) løbe efter den og (2) havde stor bagage med. Bagagen satte jeg selvfølgelig til side for at skabe plads, fordi jeg i situationen anså dette som vigtigere. Det er jo, trods alt, altid meningen at man køber en billet til bussen, hvilket jeg gjorde, ved første ledige øjeblik. Jeg havde travlt fordi jeg skulle nå et tog fra Københavns Hovedbanegård og busserne kan man aldrig rigtig regne med, timingsmæssigt. Om bussen var sat igang med at køre, da jeg havde swipet og ventet på købet var gået igennem, husker jeg desværre ikke. Men alt taget i betragtning, handler det her jo om sekunder. Ikke engang ifølge Movias egen dokumentation, er der gået 1 minut. Derudover, kan validiteten af deres dokumentation vel også diskuteres, idet der ingen ekspert validering er foregået og at det er ”beviser” som fremføres af en enhed med konfliktende interesse i sagen.

Som sidebemærkning skriver Movia ”hun”. Jeg er altså en ”han” og det synes jeg egentlig også at navnet ”Emil” indikerer meget godt....

Jeg skrev en klage til Movia, i god tro, og efter opfordring af kontrolløren, som også påpegede overfor mig, at det var en gråzone og jeg gik videre med klagen til ankenævnet, simpelthen fordi jeg ikke synes det er en retfærdig kontrolafgift, idet jeg mener at have handlet rigtigt. Var bussen kommet til tiden, havde jeg ikke måtte løbe og for at genbruge et tidligere argument, er det altså meget svært at regne med om det er den forrige eller den næste, der lige kører forbi en.

*-Ankenævnet bemærker, at der på tidspunktet for klagerens rejse var 5-minutters drift på buslinje 6A, og klageren kunne derfor have ventet på den næste bus, når hun ikke kunne nå at modtage mobilbilletten på sin telefon, før hun steg ombord.*



6A var ikke et forslag, hverken i rejseplansappen eller i DSB appen. Jeg ved ikke rigtig hvordan jeg skulle have indhentet den oplysning. Ej heller når jeg tjekker appen i dag, er det et forslag der kommer frem. Jeg kender desværre heller ikke til den rute på forhånd. Måske er den helt anderledes? Der er ingen tvivl om at der findes utallige sammensætninger af transporteringsmidler, der tilsammen resulterer i, at man kommer fra et sted, til et andet. Men det er i sidste ende et lidt tomt argument, fordi som bruger følger man jo den vejledning der er tilgængelig for en. ”

### **Hertil har Movia bemærket:**

” Her Movias bemærkninger til klagers kommentarer.

*Som sidebemærkning skriver Movia ”hun”. Jeg er altså en ”han” og det synes jeg egentlig også at navnet ”Emil” indikerer meget godt....*

*6A var ikke et forslag, hverken i rejseplansappen eller i DSB appen. Jeg ved ikke rigtig hvordan jeg skulle have indhentet den oplysning. Ej heller når jeg tjekker appen i dag, er det et forslag der kommer frem. Jeg kender desværre heller ikke til den rute på forhånd. Måske er den helt anderledes?*

*”Hun” og ”6A” omhandler henvisningen til afgørelsen på 23-0167.*

*Jeg skal til Korsør og tvivler på om jeg kan nå næste togafgang. Derfor befinder jeg mig med dilemmaet om hvorvidt jeg skal købe billet til nu eller næste afgang. Der var halvanden time imellem, så jeg ville gerne nå det.*

*At klager ikke ved om han kan nå en bestemt togafgang er ærgerligt, men ikke noget Movia kan holdes ansvarlig for. Som passager er man selv ansvarlig for at indregne god tid mellem skift af transportmiddel og/eller forbindelser og vi anser ikke ansvaret for klagers for sene køb som værende overdraget til Movia. ”*

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand