

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0380
- Klageren:** XX  
2100 København Ø
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af gyldig rejsehjælp
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes Rejsekort havde for lav saldo til check ind, at hun forsøgte at betale med en 500-kroneseddel, som chaufføren ikke ville tage imod, da han ikke havde byttepenge, samt at hun er blevet blokeret i mobilbillettappen og derfor ikke kunne købe nogen mobilbillet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 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:

Klageren rejste den 10. november 2023 med buslinje 240 for at hente sin søn fra skole. Hun anvendte sit Rejsekort Personligt, der ved check ud fik en saldo på 20,95 kr., hvilket er under minimumsgrænsen på 25 kr. for at kunne checke ind efterfølgende:

	411	10-11-2023 13:25	Poul Henningsens Plads St.	14:54	Linje : 240 Osted Friskole	-55,00	20,95
		10-11-2023 17:58	Kontrolmærke		Linje : 240 Skovbovængets Allé		20,95

Klageren optankede 100 kr. online via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) inden returrejsen, men beløbet var endnu ikke blevet overført til hendes Rejsekort, da hun og sønnen steg ombord på buslinje 240 kl. 17:46. Derfor kunne hun ikke checke ind.

Sønnen checkede sig selv ind på sit eget Rejsekort.

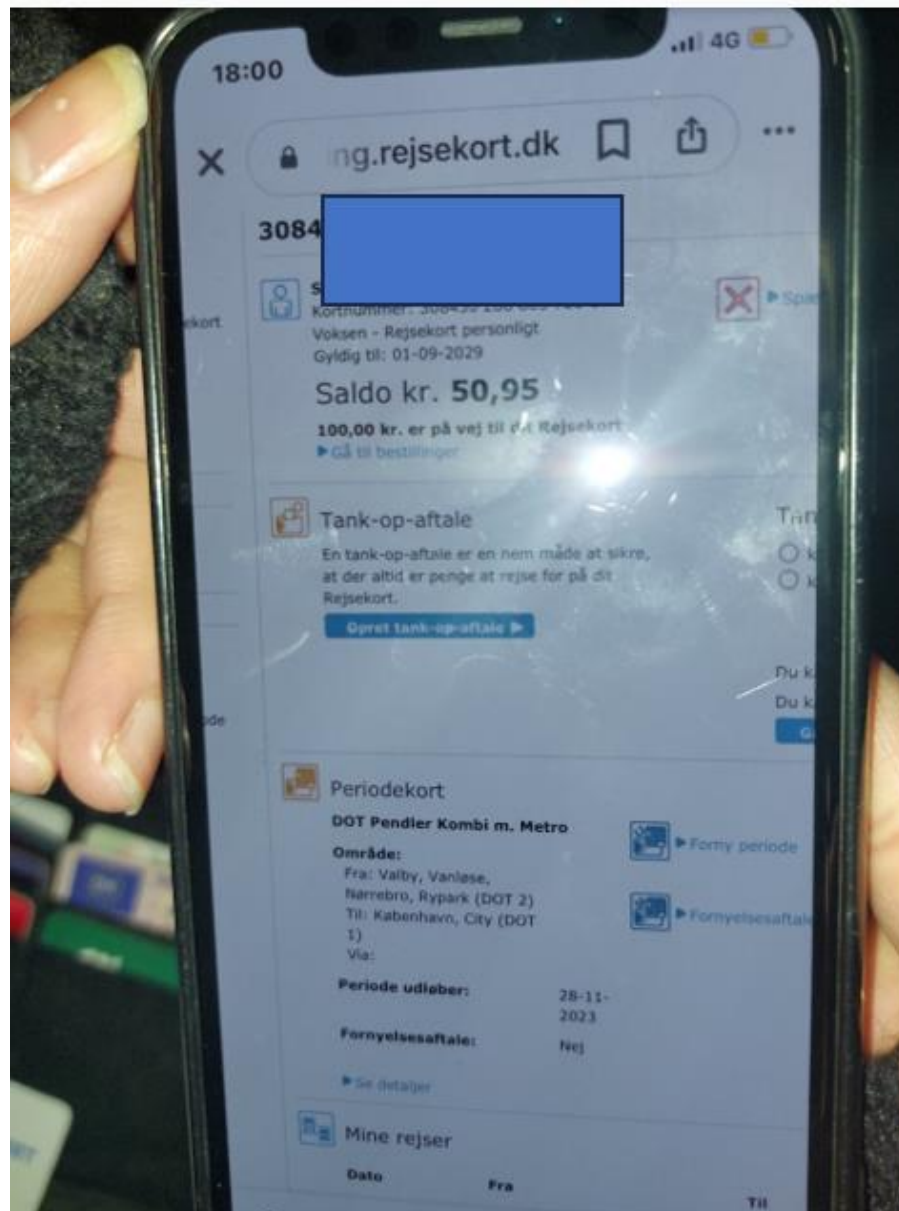
Klageren havde en 500-kroneseddel, som hun bad chaufføren om at måtte købe en kontantbillet for, men dette kunne chaufføren ikke sælge hende, da han ikke havde nok byttepenge.

Ifølge chaufføren bad han klageren om at købe en mobilbillet, og hun gik herefter ned i bussen og satte sig.

Imidlertid har klageren siden 2021 været blokeret fra at købe mobilbilletter i DOT-appen. Hun købte ikke købte billet på anden vis, fx via sms eller i DSB-appen.

14 stoppesteder senere steg der kontrollører på bussen ved stoppestedet Skovbovængets Allé, men da klageren ikke kunne forevise nogen rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 18:01:53.

Kontrolløren noterede, at klageren havde lavet en online optankning, og tog et foto af hendes telefon fra selvbetjeningssiden på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her fremstod saldoen som 50,95 kr., og der stod endvidere, at der var 100 kr. på vej til klagerens Rejsekort:



Efter at klageren steg af bussen, tankede hun 100 kr. op på sit Rejsekort på Roskilde st. i en Rejsekortautomat kl. 18:09. Herved overføres beløbet med det samme til selve Rejsekortet.

Den 12. november 2023 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde overført 100 kr. online på sit Rejsekort inden returrejsen, at chaufføren ikke kunne give tilbage på de eneste kontanter, hun havde i sin pung, samt at hun er blokeret fra at købe mobilbilletter i DOT-appen.

Den 14. november 2023 sendte Movia sagen i høring hos chaufføren, der oplyste, at han ikke havde haft byttepenge nok til at sælge en billet til klageren, men han havde vejledt hende om at købe en mobilbillet, hvorefter hun var gået ned i bussen og havde sat sig.

Den 1. december 2023 fastholdt Movia kontrolafgiften over for klageren og begrundede det med, at chaufføren ikke havde kunnet give tilbage på 500-kronesedlen, men havde vejledt hende om at

købe en mobilbillet, hvilket hun endnu ikke havde gjort, da hun senere på rejsen var blevet mødt af kontrollører.

Klageren gentog samme dag, den 1. december 2023, at det ikke var hendes ansvar, at chaufføren ikke havde byttepenge, at hun havde tanket op, inden kontrollørerne steg om bord, samt at hun var blokeret fra at købe billet i appen.

Movia oplyste, at klageren havde befundet sig 10 minutter i bussen uden at købe billet fx via sms, DOT-app eller DSB-app.

Klageren skrev på ny, at hun havde overført 100 kr. til sit Rejsekort inden kontrollørernes påstigning, at hun er blokeret fra at købe billetter i appen og ikke kendte til de andre måder at købe billet på, samt at chaufføren ikke viste hende, hvordan hun skulle gøre det. Endelig gjorde hun gældende, at kontrolløren havde sagt, at kontrolafgiften ville blive annulleret, når hun klagede.

Movia svarede, at de kunne se, at klageren havde været blokeret i appen siden den 1. november 2021 på grund af misbrug, samt at der kan gå op til 24 timer, inden en optankning overføres til Rejsekort ved check ind i bus, hvorfor hun skulle tanke op i god tid, eller oprette en tank-op-aftale. Endelig oplyste de, at en kontrollør ikke kan vide, hvorledes en sag bliver afgjort, og at der måtte være tale om en misforståelse i samtalen med kontrolløren.

Den 4. december 2023 skrev klageren igen, at det var Movias ansvar, at hun ikke havde kunnet købe en billet, og hun foreslog, at de delte udgiften på 1.000 kr. imellem dem.

Movia fastholdt fortsat den fulde kontrolafgift på 1.000 kr.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun fremlagde en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden vedrørende kontantreglen, og derudover gjorde gældende, at hun satte sig ned i bussen og begyndte at købe en mobilbillet, hvilket hun ikke nåede, inden kontrolløren kom.

Movia har oplyst, at klageren siden den 1. november 2021 har været blokeret fra at købe billetter i appen grundet misbrug, hvor hun har bestilt for mange billetter uden at gennemføre købene, samt at der ikke er nogen data fra hendes telefonnummer om køb af mobilbillet den pågældende dag.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at trafikskaberne indtil den 23. juni 2023 havde en regel om, at buschaufføren kun skulle kunne give tilbage på sedler op til nærmeste 100 kr. af billetprisen. Denne regel blev ændret efter henstilling fra Forbrugerombudsmanden, således at en pasager ikke kan afvises, hvis den pågældende betaler med større sedler end op til nærmeste 100 kr. Forbrugerombudsmanden er dog opmærksom på, at buschauffører ikke kan køre rundt med ubegrænsede midler til at give tilbage med.

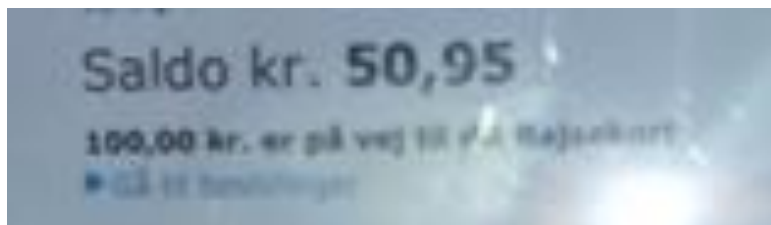
I den konkrete sag lægger ankenævnet til grund, at chaufføren administrerede situationen med klagerens 500-kroneseddel i overensstemmelse med kontantreglen i betalingsloven § 81 og ikke nægtede hende at rejse med bussen, men bad hende om at købe en mobilbillet. Hvis klageren var i tvivl om, hvordan hun skulle gøre, fordi hun er udelukket fra at købe billet i DOT-appen, skulle hun have spurgt chaufføren til råds, hvilket hun efter det oplyste undlod.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at klageren gik i gang med at købe en mobilbillet efter, at hun gik hun satte sig ned i bussen, når der ifølge Movia ikke er nogen mobilbilletdata, der understøtter denne oplysning. Hertil kommer, at klageren selv har gjort gældende, at hun ikke vidste, hvordan hun skulle købe en mobilbillet via andre kanaler end DOT-appen, og først under ankenævns sagen har oplyst, at hun satte sig ned og begyndte at købe en billet.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens rejsekortsaldo ved check ud i bussen på udrejsen til sønnens skole kom ned på 20,95 kr., og at kortlæseren gav en advarselslyd og tekst på displayet om lav saldo.

I forbindelse med klagerens onlineoptankning på selvbetjeningen blev det oplyst, at der i busser kan gå op til 24 timer, inden beløbet overføres til Rejsekortet.

Det fremgik af selvbetjeningssiden for klagerens Rejsekort, at saldoen var på 50,95 kr., selv om den faktuelle saldo efter den forrige rejse reelt kun var på 20,95 kr. Denne forskel i saldo skyldes, at data fra de(n) forrige rejse først opdateres i rejsekortsystemet, når bussen kører i garage.



Ankenævnet har i en tidligere afgørelse (2017-0107) udtalt, at ordet "saldo" er misvisende og vildledende, og at der burde stå "Foreløbig saldo" i stedet.

Selv om der den pågældende dag var en række uheldige omstændigheder, der gjorde sig gældende for klageren, finder ankenævnet, at det i højere grad beroede på hendes eget forhold end på forhold, som Movia er ansvarlig for, at hun ikke kunne forevise nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er uvist, hvad baggrunden var for, at klageren ikke blev checket med ind på sønnens Rejsekort.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

På grund af den store omgåelsesrisiko, hvis det accepteres, at en passager, der ikke kan købe kontantbillet med en stor seddel hos chaufføren, kan rejse gratis, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften til klageren skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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 rejsebegrænsninger 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.

**Fra [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk):**

”Betalingsmodtagere har som udgangspunkt pligt til at modtage kontant betaling i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, hvis de modtager betaling med betalingsinstrumenter som fx betalingskort og mobilbetaling via app. Dette følger af betalingslovens § 81, stk. 1.

Kontantreglen kan *ikke* omgås ved fx at skilte med, at man ikke tager imod kontant betaling eller frabeder sig kontant betaling, og ej heller ved at undlade at have byttepenge.

Buschauffører i Danmark må ikke afvise passagerer, der ønsker at betale kontant for en busbillet, med den begrundelse, at chaufføren ikke kan give byttepenge tilbage ud over til nærmeste hundrede kroner. Hidtil har buschaufførerne kun taget imod beløb op til nærmeste hundrede kroner.

Hvis en passager eksempelvis skulle betale 26 kroner for en rejse og kun havde en 200-kroneseddel, så har chaufførerne hidtil afvist at tage imod betalingen. Dermed er der sket en forskelsbehandling af de kontantbetalende forbrugere.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at den hidtidige praksis er en overtrædelse af kontantreglen i betalingsloven. På den baggrund har Trafikselskaberne meddelt Forbrugerombudsmanden, at selskaberne har besluttet at ændre praksis.

En bestemmelse om byttepenge udgår derfor også af de såkaldte ”fælles landsdækkende rejseregler” med virkning fra den 7. juni 2023. De fælles landsdækkende rejseregler er trafikselskabernes egne vilkår, som også skal være i overensstemmelse med kontantreglen i betalingsloven.

Buspassagerer skal dog naturligvis være opmærksomme på, at buschauffører ikke kan have ubegrænsede byttepenge i bussen.

Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen siger:

”Kontantreglen gælder også i busserne. Der er passagerer, som enten ønsker eller har brug for at kunne betale med kontanter, og de må ikke være forhindret i at kunne tage bussen af den grund. Kontantreglen er til for at beskytte dem.””

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Klagen drejer sig om kontrolafgift for at have kørt i bus uden billet fra Osted Friskole til Roskilde st.

Ved påstigning forsøgte jeg at tjekke ind med mit rejsekort. Der var dog ikke nok penge på kortet. Jeg forsøgte derefter at betale for en billet ved chaufføren med en 500 kr.-seddel, men blev i den forbindelse oplyst, at chaufføren ikke havde nok byttepenge til at modtage beløbet. Jeg kunne ligeledes ikke købe billet over DOT-appen, eftersom jeg er blokeret i appen.

Jeg optankede derefter mit rejsekort, men beløbet blev ikke overført til kortet hurtigt nok, til at jeg kunne tjekke ind.

Som følge af dette, modtog jeg en kontrolafgift. Kontrolløren oplyste mig i denne forbindelse, at jeg kunne gøre indsigelse og ikke var forpligtet til at betale kontrolafgiften.

Jeg har senere kontakt Movia for at få annulleret bøden, men Movia har afvist at gøre dette. Jeg er i besiddelse af dokumentation for optankning af rejsekort, såfremt I skulle anmode om det.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 90[xxx], som blev udstedt den 10.11.2023 i buslinje 240. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af [Klageren]’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Hendes sag omhandler, at hun ikke var checket ind på sit Rejsekort, da hun tre timer forinden havde foretaget en rejse, hvor hendes saldo kom under minimumsgrænsen. Jf. § 2.4.3 skal et Rejsekort checkes ind inden rejsens start, for at det er en gyldig rejsehjemmel. Hvis rejsekortet ikke er checket ind, har kunden ikke betalt for sin rejse og bærer således ikke gyldig rejsehjemmel. Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningsystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Hvis ens saldo på rejsekortet er under minimumsgrænsen, skal man anskaffe sig billet på anden vis.

Ved køb af kontantbilletter kan man betale med alle danske sedler, men man kan ikke forvente, at chaufføren kan give tilbage på store sedler. Desværre er det ikke en mulighed at rejse gratis i tilfælde af, at chaufføren ikke kan give tilbage på en stor seddel.

### **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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

#### 2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

#### 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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

#### Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Skovbovængets Allé kl. 17:57:43. Klager er på bussen i forvejen og kan under kontrollen kun fremvise et Rejsekort der ikke er checket ind, da saldoen var utilstrækkelig. Klager får derfor udstedt en afgift kl. 18:01:53 med årsagen "Rejsekort mgl. check ind".

Stop	Skovbovængets Allé
Tur ID	0
Påstigning	10-11-2023 17:57:43
Udstedt dato/tid	10-11-2023 18:01:53
Stået af	10-11-2023 18:04:15

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
-------	--------------------------

Kontrolløren noterer også i bemærkningsfeltet, at kunden skulle have lavet en online optankning. Ifølge vores data på klagerens transaktionsoverskrift kan vi dog se, at denne transaktion først udføres efter udstedelsen af afgiften; nemlig kl. 18:09:22.



### Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	6134589368	Transaktionstype	Tank-op
Transaktionsdato	10-11-2023 18:09:22	Modtagelsesdato	10-11-2023 18:16:12
Sted	Roskilde St.	Udstyr	DSB_Ro_RVM_101 - 49923
Sekvensnr.	1097	Filnavn	0499231P.BAF

### Kommentarer og afgørelse

Klager hævder at være steget på bussen ved Osted Friskole.

Da jeg skulle rejse tilbage til København i bussen fra Osted efterskole til Roskilde st.

**Buslinje:** 240

**Hvor steg du på bussen?:** Osted friskole

På turoversigten fremgår det, at bussen kører fra Osted Friskole kl. 17:46:14. Kontrolløren stiger først på 14 stop senere, hvor bussen ankommer ved Skovbovængets Allé kl. 17:57:41. Derefter startes billetkontrollen få sekunder efter.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
35	Byvejen (4344)	● ●	17:34	17:34	17:44:49	17:44:49
36	Osted Friskole (4345)	● ●	17:34	17:34	17:45:11	17:46:14
37	Lavringemose (4509)	● ●	17:36	17:36	17:47:31	17:47:41
38	Rorup (4346)	● ●	17:37	17:37	17:48:41	17:48:41
39	Højbyvej (4347)	● ●	17:39	17:39	17:49:43	17:49:43
40	Kumlehusvej (4510)	● ●	17:40	17:40	17:50:26	17:50:26
41	Øm (4348)	● ●	17:41	17:41	17:50:49	17:50:49
42	Langvad, Produktionsskolen Kohinoor (4349)	● ●	17:41	17:41	17:51:19	17:51:19
43	Glimvej (4350)	● ●	17:42	17:42	17:51:50	17:51:50
44	Gammelgårdsvej (4351)	● ●	17:44	17:44	17:53:10	17:53:10
45	Østerled (4511)	● ●	17:45	17:45	17:53:36	17:53:36
46	Via (48643)	● ●	17:45	17:45	17:53:48	17:53:48
47	Ledreborg Allé (4352)	● ●	17:46	17:46	17:55:07	17:55:15
48	Ejlboparken (4353)	● ●	17:48	17:48	17:56:16	17:56:16
49	Store Mølløvænge (4354)	● ●	17:49	17:49	17:56:42	17:56:42
50	Skovbovængets Allé (4290)	● ●	17:51	17:51	17:57:41	17:57:53
51	Rådmandshaven (6560)	● ●	17:53	17:53	17:58:37	17:58:51
52	Roskilde St. (6551)	● ●	17:56	17:56	18:01:33	

Vi kan se på [Klageren]'s rejsekorthistorik, at det var rejsen på vej ud til Osted få timer tidligere, der gjorde, at saldoen kom under minimumsgrænsen på 25 kr. for et Personligt Rejsekort, som klager er indehaver af.

	411	10-11-2023 13:25	Poul Henningsens Plads St.	14:54	Linje : 240 Osted Friskole	-55,00	20,95
		10-11-2023 17:58	Kontrolmærke		Linje : 240 Skovbovængets Allé		20,95

Vi kan se, at klager foretog samme rejse den 20.08 i år.

	320	20-08-2023 14:49	Poul Henningsens Plads St.	16:19	Linje : 240 Osted Friskole	-44,00	82,70
		20-08-2023 15:29	Kontrolmærke		Høje Taastrup St.		82,70
	321	20-08-2023 17:40	Linje : 240 Osted Friskole	18:53	Poul Henningsens Plads St.	-44,00	38,70

Når vi kigger på klagers rejsekorthistorik, kan vi se, at det tit sker, at saldoen kommer omkring de 25 kr. eller under, før der laves en ny optankning. Den 05.08 er saldoen på 6,50 kr. og den 21.08 og den 27.08 er saldoen sågar i minus, før klager tanker op.

Movia anbefaler, at man opretter en optankningsaftale, hvis man er indehaver af et Personligt- eller Flex Rejsekort, så man ikke kommer ud i situationer, hvor man ikke kan checke ind for sin rejse.

05-08-2023 18:37	Svanemøllen St.	19:05	Farum St.	-24,00	6,50
05-08-2023 18:49	Kontrolmærke		Buddinge St.		6,50
21-08-2023 08:11	Svanemøllen St.	08:53	Linje : 301 Nordsjællands Hospital - Hillerød	-48,00	-9,30
21-08-2023 10:08	Tank-op		Hillerød St.	100,00	90,70
27-08-2023 18:37	Kontrolmærke		Espergærde St.		-6,50
27-08-2023 19:18	Tank-op		Østerport St.	100,00	93,50
17-10-2023 10:57	Svanemøllen St.	11:22	Virum St.	-38,50	29,85
17-10-2023 11:56	Tank-op		Virum St.	100,00	129,85

Ved endt rejse får man vist på kortlæseren, hvad ens saldo er på. Vi formoder på den baggrund, at [Klageren] blev informeret om på rejsenummer 411 fra Østerbro til Osted, at hendes saldo var nede på 20,95 kr. Rejsen, hvor hun møder kontrolløren, er foretaget blot 3 timer efter.

Som indehaver af et Rejsekort har man et ansvar for at stræbe sig på, at ens saldo er tilstrækkelig, inden man foretager en rejse. Hvis man ikke har valgt at oprette optankningsaftale på dette produkt, skal man derfor være ekstra opmærksom på sin saldo inden afrejse.

Rejsekort kundeservice gør i deres skriv om optankningsaftaler opmærksom på, at såfremt kunden vælger et mindre beløb end de foreslåede 300 kr. som optankning, skal kunden være opmærksom på, at vedkommende risikerer, at kortet løber tør for penge, hvis kunden foretager en længere rejse.

Vælger du et lavere tank-op-beløb, end de foreslåede 300 kr., skal du være opmærksom på, at du risikerer, at dit Rejsekort løber tør for penge, hvis du er på en længere rejse og skal ud og hjem samme dag.

<https://www.rejsekort.dk/da/hjaelp/betaling>

Kortindehaveren er jf. kortbestemmelserne forpligtet til løbende at kontrollere posteringer af rejser jf. § 1.8:

*Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.*

### 2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Movia forventer, at kunden stræber sig på at købe billet på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checkes ind af enten læsefejl, for lav saldo eller øvrige problemer med standerne. I dette ligger naturligvis også, at man køber billet på enten telefonen eller hos chaufføren, når man allerede godt ved, at ens saldo er under minimumsgrænsen. Hvis man alligevel foretager en rejse uden at købe billet på anden vis, har man ikke gyldig rejsehjemmel og skal være forberedt på at skulle betale en kontrolafgift.

#### Uddrag fra klagers indsigelse

*"Jeg har Forsøgt at købe et billet fra bus chaufføren med 500 kr. det var kun det Jeg havde i min pung ud over mit dankort Han kunne ikke sælger billet til mig fordi han havde ikke bytte penge nok til 500"*

Chaufføren blev straks spurgt om følgende spørgsmål, efter vi havde modtaget klagen fra [Klageren].

*"Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:*

- Har chaufføren fået forespørgsel om billetkøb med 500 kr. ved Osted Friskole?*
- Havde chaufføren ikke mulighed for at give byttepenge?*
- Hvis chaufføren ikke kunne sælge billet, hvilket vejledning gav chaufføren da kunden?"*

Vi får følgende svar fra chaufføren:

*"Chaufføren kan godt huske at der var en kunde som ville købe en billet med 500kr.*

*Det havde chaufføren ikke byttepenge til, da kunden ikke havde mindre, informerede chaufføren kunden om at hun kunne købe en mobil billet.*

*Kunden gik ned i bussen og spurgte ikke ind til yderlig i forhold til køb af mobil billet."*

Movia henviser til, at man desværre ikke kan bruge det som undskyldning for ikke at købe billet, hvis en chauffør ikke kan give tilbage på en stor seddel. En chauffør kan afvise en stor seddel, såfremt der ikke er tilstrækkeligt med byttepenge, men kunden skal stadig anskaffe sig billet på anden vis.

Movia mener, at klager var blevet vejledt af chaufføren til at købe billet på anden vis, da hun var bevidst om, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Da klager hverken kunne checke ind eller benytte sin seddel, har vi undersøgt de øvrige muligheder kunden havde for at købe billet. Vi kan se, at kunden er blevet spærret i Dot Appen på grund af svindel med mobilbilletter. Her har hun foretaget for mange bestillinger af billetter der ikke er blevet gennemført. Dette betragtes som svindel, da man kan undlade at færdiggøre sin bestilling i tilfælde af, at man ikke ser nogen kontrollør på bussen.

Et udsnit af historikken herunder viser, at klager har lavet mange bestillinger der ikke er blevet gennemført. Spærring på apps hvor mobilbilletter kan købes, er nødvendigt, da den pågældende kunde ellers ville kunne fortsætte med at undlade at købe billet. Derfor er det heller ikke Movias ansvar, at det er en spærring i en app, der gør, at kunden ikke kan købe billet det pågældende sted.

Kundeinformation		Kundeinformation		Kundeservice		Kundeservice	
<p><b>Denne kunde er blokeret</b></p> <p>UNDEID: 56479818 ELEFONNUMMER: 45 26719619 -MAIL: OKE OPLYST ORNAVN: OKE OPLYST FTERNAVN: OKE OPLYST ØDSELSDATO: OKE OPLYST -MAILKVITTERING: a PROG: ngesk</p>		<p>Gennemført Kundeblokering tilfåjet Brug: blokeret pga. misbrug af DOT app jf. forbehold i handelsbetingelser. Må ikke genåbnes. DSB Fraud</p>		<p>Kundeservice</p>		<p>01 Nov 2021 - 15:10:19</p>	
<p>telefoninformation</p> <p>MODEL: iPhone 11 Pro iS VERSION: 15.14.7.1</p>		<p>Gennemført Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 04 Sep 2021 - 16:21:28</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 03 Sep 2021 - 08:55:15</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 03 Sep 2021 - 08:53:01</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 01 Sep 2021 - 09:02:35</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 30 Aug 2021 - 08:52:45</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 30 Aug 2021 - 08:51:22</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 18 Jul 2021 - 18:52:45</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 09 Jul 2021 - 09:03:37</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 09 Jul 2021 - 09:01:31</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 19 Jun 2021 - 13:33:28</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 19 Jun 2021 - 13:31:40</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 19 Jun 2021 - 13:25:15</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 18 Jun 2021 - 08:52:52</p>	
		<p>Bestilt Billet oprettet Zonebillet (2 zoner)</p>		<p>Se detaljer</p>		<p>Kunden 17 Jun 2021 - 21:27:30</p>	

Ved busstoppestederne er den fremhævede måde at anskaffe sig billet på gennem SMS-tjenesten 1415. Billedet herunder viser, hvilken information kunden har haft adgang til ved stoppestedet før påstigning på bussen. Her er der beskrevet i venstre kolonne, hvordan man indtaster startzone, antal zoner og kundetype. På trods af at klager er spærret i Dot Appen, kan SMS-tjenesten på 1415 stadig snildt benyttes.

#### Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6554" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på [dloffentlgetransport.dk/stoppested](http://dloffentlgetransport.dk/stoppested) eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

#### Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype (f.eks. '1 2 v' for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

#### Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) kan du læse mere.

#### DOT Kundeservice 70 15 70 00

#### When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 6554" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on [dloffentlgetransport.dk/stoppested](http://dloffentlgetransport.dk/stoppested). If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

#### Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. '1 2 v' for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk). Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

#### Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on [dloffentlgetransport.dk](http://dloffentlgetransport.dk) under 'Rejsegaranti'.

#### DOT customer service +45 70 15 70 00

Du betaler almindelig datatæks ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS tæks.

Movia vil gerne understrege, at vi ingen grund har til at tro, at der er tale om snyd, når der udstedes en afgift. Vi er klar over, at det lige så godt kan skyldes en beklagelig fejltagelse, almindeligt uheld, forglemelse, manglende initiativ eller meget andet. Omvendt har vi ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er 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 ikke har en gyldig billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

#### Movias konklusion

Vi har på baggrund af data og chaufførens notat vurderet, at [Klageren] ikke har gjort tilstrækkeligt for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi vil fastholde afgiften.

Vi mener, klager jf. turoversigten var på bussen tilstrækkelig længe til, at hun måtte have kendt risikoen for, at hun kunne få en afgift, hvis hun ikke anskaffede sig en billet. Som turoversigten viser, havde klager 14 stop og omkring 11 minutter til enten at forlade bussen eller købe en mobilbillet på fx 1415, hvis vejledning er fremhævet ved busstoppestedet.

Vi mener, at det er klagers eget ansvar, at hun er spærret i Dot Appen, og at hendes saldo kom i minus få timer forinden. Klager har rejst uden gyldig billet med fuldt overlæg. Som kunde kan man ikke forvente at betale med en 500 kr. seddel i en bus, hvor byttepengene er færre end i fx et supermarked.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan foretage en rejse, hvis man alene har for lav saldo på sit Rejsekort. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst på lav saldo med undskyldningen om, at saldoen er lav, som ville fritage en fra overheadet at betale for sin rejse. Der som bruger af Rejsekort mulighed for at oprette optankningsaftale, der kan forhindre én i at havne i lignende i situationer.

Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde forsøger at checke sit Rejsekort ind, men får lav saldo, observerer de normalt kundens ageren efterfølgende for at se, om kunden forsøger at anskaffe sig billet på anden vis. I dette tilfælde har kunden dog befundet sig så længe på bussen, at vi mener, at kunden har rejst uden gyldig billet med fuldt overlæg uden yderligere forsøg på at anskaffe sig billet på anden vis.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Dette skyldes blandt andet, at:

1. Klager har rejst uden gyldig billet i over 11 minutter og 14 stoppesteder med viden om dette.
2. Klagers saldo gik i minus 3 timer før hun mødte kontrolløren.

3. Movia kan ikke tage ansvar for, at klager er spærret i Dot Appen, eller at hun ikke havde mindre end 500 kr.
4. Kunden har selv valgt ikke at have optankningsaftale og har historisk set ofte først tanket op, når saldoen har været tæt på eller under minimumsgrænsen.”

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

”Jeg håber I kan hjælpe mig med denne sag, som jeg finder helt urimelig, da jeg er en lovlydig borger, der altid betaler enhver sit.

Kort fortalt, så skal jeg til et møde og hente min søn på Efterskolen i Osted, og på vej dertil har jeg anvendt mit rejsekort.

Da vi skal hjem fra Osted mod København tjekker min søn ind på sit rejsekort, og jeg på mit. Min saldo viser sig at være for lav, og derfor ønsker jeg at betale kontant, og giver buschaufføren kr. 500. Han kan imidlertid ikke give tilbage, og beder mig tage plads i bussen og foretage en optankning på mit rejsekort.

Jf. Forbrugerombudsmanden så er der en forpligtelse til at modtage kontanter i tidsrummet fra kl. 0600 til kl 2200 jf. betalingslovens § 81, stk. 1.(Svaret findes nederst i mailen)

Jeg tanker mit rejsekort med kr. 100 og forsøger at tjekke ind igen. Dette kan ikke lade sig gøre, da systemerne åbenbart er flere timer om at registrere denne optankning. Kontrollen foregår ude på landet, og optankning er alene mulig fra min telefon, hvilket så åbenbart ikke registreres straks. Der findes ingen DSB-osker eller lignende, der kunne hjælpe.

Jeg går tilbage på min plads, og forsøger at købe en almindelig billet via min mobiltelefon. Mens jeg er i gang med denne procedure, kommer der billetkontrol og billetkontrolløren er slet ikke modtagelig for argumenter, men siger, at jeg skal klage, og at jeg formentlig vil få medhold, da jeg kan bevise jeg har tanket op inden han kom.

Jeg tænker, at det hele nok skal gå, men har haft en lang korrespondance med Movia, der fastholder kontrolgiften.

Jeg beder Ankenævnet behandle min sag, og håber på forståelse for min situation. Dels har min søn tjekket ind på normal vis, og dels har jeg forsøgt med optankning og kontant betaling inden kontrolløren kom.

Jeg vil gerne svare på de fire punkter, som MOVIA har nævnt

**1- Klager har rejst uden gyldig billet i over 11 minutter og 14 stoppesteder med viden om dette.**

Jeg gjorde alt for at betale for min busbillet

**2- Klagers saldo gik i minus 3 timer før hun mødte kontrolløren.**

- Ja 3 timer havde jeg møde på min søns skole, jeg vidste ikke at min saldo ikke var tilstrækkelig før jeg tjekkede ind i bussen. ( I kan se at jeg har checket ind) jeg kunne ikke have gjort meget da Efterskolen ligger midt på markerne på en vej uden lys. mine penge var en måde at købe en billet.

**3- Movia kan ikke tage ansvar for, at klager er spærret i Dot Appen, eller at hun ikke havde mindre end 500 kr.**

- Jf. Forbrugerombudsmanden så er der en forpligtelse til at modtage kontanter i tidsrummet fra kl. 0600 til kl 2200 jf. betalingslovens § 81, stk. 1. (også de store sedler) kan du se på følgende to links:



[Trafikselskaberne ændrer praksis for byttepenge i busserne \(forbrugeroembudsmanden.dk\)](https://trafikselskaberne.aendrer.praksis.for.byttepenge.i.busserne.forbrugeroembudsmanden.dk)

<https://fagbladet3f.dk/artikel/chauffoerer-maa-ikke-afvise-kontante>

**4- Kunden har selv valgt ikke at have optankningsaftale og har historisk set ofte først tanket op, når saldoen har været tæt på eller under minimumsgrænsen.**

- Jeg vidste ikke, at man kunne gøre det automatisk, og det er det, jeg har gjort, siden jeg fandt ud af det. Allerede i december 2023.

hvilket betyder langt før MOVIA's svar mærkeligt at det ikke blev nævnt.

Selvom som de siger **ofte først tanket op, når saldoen har været tæt på eller under minimumsgrænsen** jeg har altid betalt mine rejser næsten aldrig har jeg fået et bøde de har heller ikke nævnt.”

### **Til dette har Movia svaret:**

”Da vi skal hjem fra Osted mod København tjekker min søn ind på sit rejsekort, og jeg på mit. Min saldo viser sig at være for lav, og derfor ønsker jeg at betale kontant, og giver buschaufføren kr. 500. Han kan imidlertid ikke give tilbage, og beder mig tage plads i bussen og foretage en optankning på mit rejsekort.”

Klagers saldo gik i minus få timer samme dag, hvorfor klager måtte have haft vished omkring saldoen før påstigning.

Det fremgår ikke af klagers officielle klagegrundlag, at buschaufføren skulle have bedt hende lave en optankning. Dette er en ny information, vi derfor ikke kan forholde os til jf. § 16 i de fælles landsdækkende rejseregler omkring forældelse og passivitet. Vi kan forholde os til det høringssvar, som chaufføren sendte os kort efter.

Her fremgår det som nævnt, at chaufføren henviste hende til at købe en mobilbillet. Hun har derfor jf. chaufføren fået vejledning til at købe en billet på anden vis. Derudover har hun været på bussen i sådan en tidsramme, at hun kunne have forladt bussen eller have fundet en anden måde at skaffe sig billet på. Klager er jf. indsigelse helt udmærket klar over, at hun rejser uden gyldig billet.

”Jf. Forbrugeroembudsmanden så er der en forpligtelse til at modtage kontanter i tidsrummet fra kl. 0600 til kl. 2200 jf. betalingslovens § 81, stk. 1.(Svaret findes nederst i mailen)”

Ja, det benægter vi bestemt ikke. Men man kan som kunde ikke forvente, at chaufføren altid har byttepenge til store sedler. Hvis alle passagerer skal betale med høje sedler, løber chaufføren på et tidspunkt tør for byttepenge. Derfor er der en risiko ved at betale med høje sedler i forhold til ikke at kunne forvente at få penge retur. Dette er ikke det samme som, at høje sedler afvises.

”Jeg tanker mit rejsekort med kr. 100 og forsøger at tjekke ind igen. Dette kan ikke lade sig gøre, da systemerne åbenbart er flere timer om at registrere denne optankning. Kontrollen foregår ude på landet, og optankning er alene mulig fra min telefon, hvilket så åbenbart ikke registreres straks. Der findes ingen DSB kiosker eller lignende, der kunne hjælpe.”



Ifølge vores data og sagsfremstillingen gennemføres optankningen først, efter afgiften udstedes. På Roskilde Station som vist. Medmindre man tanker sit rejsekort op ved en optankningsmaskine på en station eller lignende, går der desværre X-antal timer, før et beløb er overført. Dette er et vilkår som rejsekortbruger.

Udstedt dato/tid	10-11-2023 18:01:53
Stået af	10-11-2023 18:04:15

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
-------	--------------------------

Kontrolløren noterer også i bemærkningsfeltet, at kunden skulle have lavet en online optankning. Ifølge vores data på klagerens transaktionsoverskrift kan vi dog se, at denne transaktion først udføres efter udstedelsen af afgiften; nemlig kl. 18:09:22.

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	6134589368	Transaktionstype	Tank-op
Transaktionsdato	10-11-2023 18:09:22	Modtagelsesdato	10-11-2023 18:16:12
Sted	Roskilde St.	Udstyr	DSB_Ro_RVM_101 - 49923
Sekvensnr.	1097	Filnavn	0499231P.BAF

"Jeg går tilbage på min plads, og forsøger at købe en almindelig billet via min mobiltelefon. Mens jeg er i gang med denne procedure, kommer der billetkontrol og billetkontrolløren er slet ikke modtagelig for argumenter, men siger, at jeg skal klage, og at jeg formentlig vil få medhold, da jeg kan bevise jeg har tanket op inden han kom."

Vi gør igen opmærksom på, at klager er på bussen i 14 stoppesteder og 11 minutter.

Klager blev spærret på Dot Appen den 01.11.2021 på grund af misbrug med mobilbilletter. Det tænker vi, at klager har været opmærksom på.

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Kundebløkering tilføjet	Bruger blokeret pga. misbrug af DOT app jf. forbehold i handelsbetingelser. Må ikke genåbnes. DSB Fraud		Kundeservice	01 Nov 2021 - 15:10:19

På SMS-1415 er der ikke registreret hverken købsforsøg eller købte billetter hos klager:

PHONE NUMBER / CUSTOMER PROFILE	TICKET ID	PAYMENT ID	START DATE	END DATE	OPERATORS
4526719619			08/03/2023 12:37:54	05/03/2024 12:37:54	All

**Tickets**

NO ORDERS FOR THIS SEARCH CRITERIA

< >

**Orders**

NO ORDERS FOR THIS SEARCH CRITERIA

Hvis klager har fået nyt telefonnummer eller prøvet på en anden tjeneste at forsøge at købe billet, havde det været særdeles interessant at have med i klagegrundlaget. Vi plejer normalt at undersøge kunders købshistorikker på forskellige platforme og tjenester, hvis kunder ikke kan checke ind. Derfor havde det været interessant at se nogen forsøg på billetkøb fra klager i klagegrundlaget, hvis det har/havde været tilfældet. På baggrund af det angivne telefonnummer kan vi afvise købsforsøg på Dot appen og SMS 1415.

*"Jeg vil gerne svare på de fire punkter, som MOVIA har nævnet*

*1- Klager har rejst uden gyldig billet i over 11 minutter og 14 stoppesteder med viden om dette. Jeg gjorde alt for at betale for min busbillet"*

*2- Klagers saldo gik i minus 3 timer før hun mødte kontrolløren.*

*- Ja 3 timer havde jeg møde på min søns skole, jeg vidste ikke at min saldo ikke var tilstrækkelig før jeg tjekkede ind i bussen, ( I kan se at jeg har checket ind) jeg kunne ikke have gjort meget da Efterskolen ligger midt på markerne på en vej uden lys. mine penge var en måde at købe en billet.*

*3- Movia kan ikke tage ansvar for, at klager er spærret i Dot Appen, eller at hun ikke havde mindre end 500 kr.*

*- Jf. Forbrugerombudsmanden så er der en forpligtelse til at modtage kontanter i tidsrummet fra kl. 0600 til kl 2200 jf. betalingslovens § 81, stk. 1. (også de store sedler) kan du se på følgende to links:*

Trafikselskaberne ændrer praksis for byttepenge i busserne (forbrugerombudsmanden.dk)

<https://faqbladet3f.dk/artikel/chauffoerer-maa-ikke-afvise-kontante>

4- Kunden har selv valgt ikke at have optankningsaftale og har historisk set ofte først tanket op, når saldoen har været tæt på eller under minimumsgrænsen. ”

Movia har ikke yderligere at tilføje til de 4 punkter, som ikke allerede er blevet nævnt i kommentarerne her eller i sagsfremstillingen.

”Generelt kan vi oplyse, at betalingsmodtagere er forpligtede til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, det følger af betalingslovens § 81, stk. 1.”

Vi vil gerne slå fast, at vores chauffører ikke afviser kunder med høje sedler, medmindre der ikke er mere i kassebeholdningen. Når chauffører starter deres turer, er der et vist antal byttepenge til rådighed, som chaufførerne kan give tilbage på undervejs på deres turer. Denne beholdning er desværre ikke endeløs. Hvis dagens første kunde betaler med 500 kr., vil det være ganske nemt for chaufføren at give tilbage. Men hvis en hel skoleklasse skal betale med 500 kr., kan det godt være problematisk til sidst at skulle give tilbage.

Det er derfor vigtigt at slå fast, at Movias chauffører ikke afviser høje sedler, men af naturlige grunde kun har et x-antal penge til rådighed i kassebeholdningen. Hvis man som kunde skal rejse på en høj seddel, skal man derfor være opmærksom på, at det ikke er en selvfølge at kunne kræve at få byttepenge retur.

Sidst, men ikke mindst henviser vi til, at det ville medføre enorme konsekvenser for omgåelse af betaling, hvis man altid kunne få en gratis bustur, hvis man blot fremviste en 500 eller 1000 kr. seddel i bussen. Hvis trafikselskabet i alle situationer skulle tilbyde passagerer at køre gratis, hvis de ikke kunne give tilbage på høje sedler, ville man altid bare kunne fremvise en høj seddel og sætte sig ind i bussen uden at betale efterfølgende.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand