

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0055
<b>Klageren:</b>	XX 2400 Kbh. nV
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet forkert startzone på sms-billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun rejste i 2 zoner, betalte for 2 zoner, og derfor har betalt korrekt pris for rejsen  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 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:**

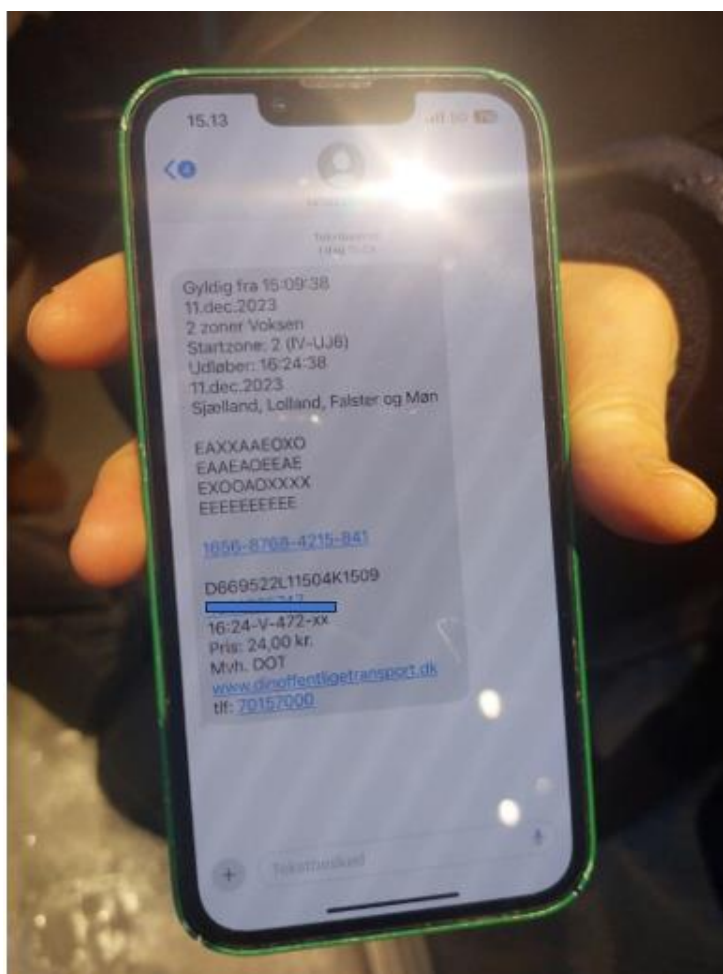
Den 11. december 2023 skulle klageren rejse med buslinje 5C fra stoppestedet, Tycho Brahes Allé, men da hendes partner havde taget hendes Rejsekort med sig til Jylland, besluttede hun sig for at købe en sms-billet via tjenesten 1415.

Her kom hun i bestillingsflow'et ved en fejl til at skrive "2 2", hvilket betyder, at billetten er gyldig fra zone 02 til 2 zoner. Men da hun befandt sig i zone 03, skulle hun rettelig have skrevet "3 2" i bestillingsflow'et.

Inden kunden endeligt bestiller billetten, skal kunden altid bekræfte sin bestilling med et "Ja", hvor kunden kan se, hvad der er bestilt, og kan nå at afkræfte sin bestilling, hvis der skulle være fejl i indtastningen.

Klageren påbegyndte indtastning af bestillingen kl. 15:08:37, som jf. bussens GPS var før, bussen ankom til stoppestedet, Tycho Brahes Allé. Klageren accepterede dog først bestillingen med et "Ja" kl. 15:09:35, hvilket var efter, at bussen havde forladt stoppestedet, og hun modtog billetten på telefonen kl. 15:09:38.

Ved den efterfølgende kontrol af klagerens billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., og da hun ikke havde ID på sig, stillede kontrolløren nogle spørgsmål for at sikre hendes identitet.

**Klagerens billet:**

### Fra Movias interne kontrolafgift:

<b>Bemærkning</b>	Stod på Tycho bruges alle Billet købt fra zone 2 Bopælsamling antal
<b>Id forevist</b>	Uden ID

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som refereret ovenfor, samt at hun ikke havde til hensigt at snyde, og at 1.000 kr. udgjorde 1/5 af hendes budget.

Movia fastholdt kontrolafgiften, da billetten var købt i den forkerte startzone.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt elektroniske logs, som det fremgår i deres svar nedenfor. Klageren har desuden klaget over, at kontrolløren stillede uddybende spørgsmål til hendes identitet.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med loggen fra billetkøbet sammenholdt med bussens GPS, lægger ankenævnet til grund, at klageren først accepterede købet med et "JA" efter påstigning på bussen, hvorefter billetten blev leveret til hendes telefon.

Klageren befandt sig i zone 03, da hun steg ombord, men købte billetten med startzone 02, hvorved der opnås mulighed for at rejse i flere zoner, end når rejsen påbegyndes i zone 03. Movia har i deres svar i ankenævnsagen, gengivet nedenfor, illustreret forskellen i zonerne.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren for at have rejst på en mobilbillet, der blev modtaget på telefonen efter påstigning på bussen, og som blev købt til en forkert startzone, blev pålagt med rette.

På baggrund af ankenævnets righoldige praksis i denne sagstype og den store mulighed for omgåelse af at betale korrekt pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Dette gælder også selv om billetbestillingen skete ved en fejltagelse, og at andre passagerer bekræftede, hvilket stoppested klageren steg på bussen ved, og at klageren kun rejste i 2 zoner.

For så vidt angår kontrollørens kontrolspørgsmål til klageren for at sikre hendes identitet, da hun ikke kunne forevise noget ID, finder ankenævnet, at dette er berettiget varetagelse af Movias og passagerens interesse, således at det i videst muligt omfang sikres, at kontrolafgifter udstedes til den korrekte passager.

### 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg var d.11/12 '23 med bus 5c fra Tycho Brahes Allé til nørrebro station. Jeg rejser normalt med rejsekort, men da min partner ved en fejl havde fået mit rejsekort med til Jylland benyttede jeg sms-billet. Jeg havde forinden min rejse tjekket rejseplanen som viste at jeg skulle bruge 2 zoner. Jeg køber derfor to zoner på sms billet, uvidende at jeg faktisk står i zone 3 og billetten derfor skulle være købt 3 -2 og ikke 2 - 2.dog med det rigtige antal zoner. Det påtager jeg mig det fulde ansvar for, at jeg der har begået en fejl, men jeg finder det urimeligt at jeg modtager en bøde. Jeg skulle bruge 2 zoner til rejsen og havde betalt for 2 zoner.

I afgørelsen står der ”Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet.” Jeg mener der sagtens kunne vurderes at jeg ikke havde til hensigt at snyde, da billetkontrolløren fik bekræftet af omkringstående passagerer at jeg var stået på hvor jeg påstod (jeg havde en barnevogn med og var derfor nem at se), at jeg havde købt en billet til 2 zoner, som var det antal zoner der skulle bruges, hvilket rejseplanen viste, og kontrolløren bekræftede var det rigtige. Der var derfor ingen grund til at tro jeg havde til hensigt at snyde, hvilket er en absurd påstand når billetprisen var den samme.

Jeg var samarbejdsvillig og gav alle de oplysninger kontrolløren efterspurgte.

1. Hvad er dit cpr nr.?
2. Hvad er dit fulde navn?
3. Hvad er din adresse?
4. Hvor mange bor på adressen?
5. Hvem bor på adressen?

Jeg oplevede det som en unødigt magtudøvelse at skulle udspørges så meget, når jeg allerede havde bekræftet cpr nr, fulde navn og adresse.

Jeg viste kontrolløren rejseplanen, hvor der stod 2 zoner og den billet jeg havde med 2 zoner. Kontrolløren bekræftede gentagne gange jeg havde betalt det rigtige beløb, og havde fået bekræftet af flere omkringstående at jeg var stået på hvor jeg påstod. Det er mig en gåde hvorfor en bøde var nødvendigt, når der tydeligvis ikke var indikation for bevidst snyd, men fejl i brugen af sms-billet, dog med det rigtige antal zoner og betaling. ”

### **Indklagede anfører følgende:**

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

Klagers sag omhandler, at hun havde købt sin billet fra startzone 2, selvom hun steg på bussen i zone 3. Når du køber en mobilbillet fra en zone, som er længere væk, vil du oftest kunne køre i flere zoner end de til-tænkte zoner, du har betalt for. Har man som [klageren] købt sin mobilbillet med to zoner fra startzone 2, kan man rejse i zone 1, 2, 3, 30, 31, 32 og 33, hvorimod man kun kan rejse i zone 1, 2, 3 og 4, hvis billetten købes fra zone 3.

Derudover er hendes mobilbillet også først modtaget efter påstigning, hvilket gør den ugyldig jf. § 2.4.2.

Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og det er derfor kunden selv der skal sikre sig at bære gyldig rejsehjemmel. Jf. § 2.4 skal kunden selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette betyder, at kunden i tilfælde af køb af enkeltbilletter selv skal sikre sig, at startzonen samt antallet af zoner stemmer overens med det, man ønsker sig. Kunden skal også selv sikre sig, at billetten er endeligt modtaget inden påstigning.

#### **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.*

*Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.*

#### **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.*

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

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

#### **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 registrerer sit påstigningstidspunkt ved Mosrosevej i zone 4 kl. 14:57:34 den 11.12.2023. Kontrolløren observerer klager stige på ved Tycho Brahes Allé i zone 3 syv stop efter. Kunden hævder også selv at være steget på ved Tycho Brahes Allé.

**Hvor steg du på bussen?:** Tycho Brahes Allé (Amagerbrogade)

**Hvor steg du af bussen?:** Nørrebro station

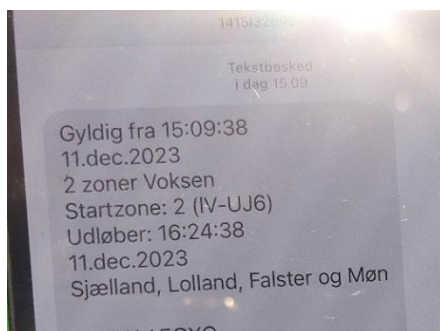
Da bussen ankommer til Tycho Brahes Allé, stiger kunden på bussen og køber sin billet fra zone 2. Afgiften er færdigt udstedt kl. 15:15:24 med årsagen "Mobilbillet tid/zone".

Årsag	Mobilbillet tid / zone
Stop	Mosrosevej
Påstigning	11-12-2023 14:57:34
Udstedt dato/tid	11-12-2023 15:15:24
Stået af	11-12-2023 15:18:39

På turoversigten til bussen kan vi se, at bussen forlader Tycho Brahes Allé kl. 15:09:24.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
7	Mosrosevej (52467)	● ●	14:40	14:40	14:57:36	14:58:00
8	Korsvejens Skole (792)	● ●	14:42	14:42	14:59:07	14:59:29
9	Randkløve Allé (793)	● ●	14:43	14:43	15:00:01	15:00:31
10	Willumsvej (794)	● ●	14:44	14:44	15:01:09	15:02:07
11	Vejlands Allé (795)	● ●	14:46	14:46	15:02:57	15:03:21
12	Sundbyvester Plads (3000)	● ●	14:47	14:47	15:04:36	15:06:16
13	Smyrnavej (2754)	● ●	14:48	14:48	15:07:16	15:07:42
14	Tycho Brahes Allé (663)	● ●	14:50	14:50	15:08:48	15:09:24
15	Øresundsvej (664)	● ●	14:51	14:51	15:10:13	15:11:05

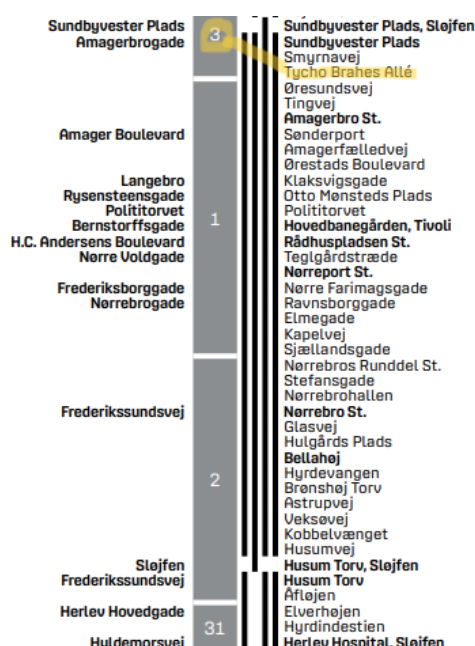
På kundens billet kan vi se, at den først er gyldig kl. 15:09:38; det vil sige 14 sekunder, efter bussen har forladt stoppestedet. Kundens fremvisning af billet:



Bestillingshistorikken for billetten:

CREATED ^	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
11/12/2023 15:09:38	11/12/2023 15:09:41	Ticket		Gyldig fra 15:09:38 11.dec.202
11/12/2023 15:09:36	11/12/2023 15:09:35	Confirmation	JA	
11/12/2023 15:08:38	11/12/2023 15:08:40	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar me
11/12/2023 15:08:38	11/12/2023 15:08:37	New order	2 2	

Billetten er bestilt fra SMS-tjenesten 1415, hvor kunden selv skal angive startzonen efterfulgt af antallet af zoner. Hvis man skal købe to zoner fra zone 3, skal man derfor indtaste "3 2". 3 for startzone 3 og 2 for antallet af zoner. Vi kan se, at kunden har indtastet "2 2". Med denne bestilling får man adgang til flere zoner i vestgående retning. Køreplanen for 5C viser, at bussen kører i vestgående retning mod zone 2 og 31.



Indtastningen er igangsæt kl. 15:08:37, som jf. turoversigten er, før bussen ankommer til stoppestedet. Vi kan dog se, at kunden først accepterer bestillingen med et "Ja" kl. 15:09:35, som jf. turoversigten er, efter bussen er kørt fra Tycho Brahes Allé, hvor klager er steget på. På SMS-tjenesten-1415 skal man altid bekræfte sin bestilling med et "Ja", inden man får den endelige billet. Dette skyldes, at man kan nå at afkræfte sin bestilling, hvis der skulle være fejl i indtastningen. Det er derfor en måde for kunden på at gennemse sin bestilling for enten at bekræfte eller annullere den. Kunden bekræfter kl. 15:09:35 og modtager endeligt sin billet kl. 15:09:38, som dermed er, efter bussen har forladt stoppestedet.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Din mobilbillet skal 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.

Reglen er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at igangsætte sin bestilling af mobilbillet og vente med at bekræfte købet af sin billet med et "Ja", hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.



Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet.

#### 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

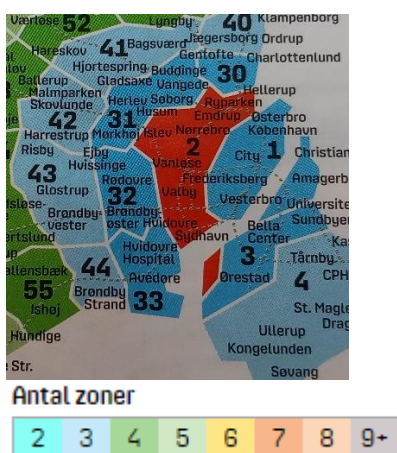
Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

På følgende billede herunder kan vi se, hvad det rent konkret giver adgang til at have startzone 2 i stedet for 3. Da kunden stiger på i zone 3, men har startzone 2, ville hun kunne have rejst videre fra Nørrebro St. i zone 2, som hun angav som sin endestation. Derfra af ville hun kunne komme til zone 30, 31, 32 eller 33.

#### Hvor steg du af bussen?: Nørrebro station

Der er fra Nørrebro St. flere muligheder for at komme til disse zoner med øvrige busser eller togforbindelser. På den måde kan man spare en zone ved at skrive "2 2" i stedet for "3 2"

Her er der taget udgangspunkt i klagers købte billet fra zone 2:



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 betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

#### Kommentarer og afgørelse

##### Uddrag fra klagers indsigelse den 12.12.2023:

"Jeg læser på rejseplanen jeg skal købe til 2 zoner hvilket jeg gør (sms "2 2"), men i mødet med billetkontrolør får jeg at vide at jeg rejser fra zone 3 og derfor skulle have skrevet "3 2"."

På rejseplanen (se længere fremme) får vi følgende informationer, når vi søger på en rejse fra Tycho Brahes Allé til Nørrebro St. Der er påført, hvilke zoner, man har brug for. Her zone 3, 1 og 2.

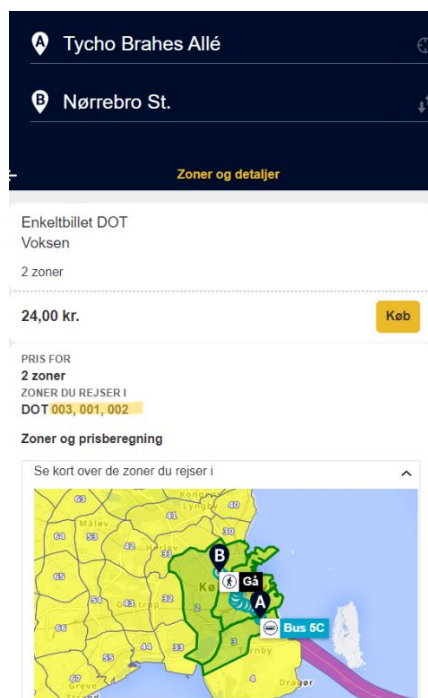
Man kan yderligere som vist se et visuelt kort, der viser ens ønskede rute til den pågældende rejse. Det er et vilkår på SMS-tjenesten 1415, at kunden manuelt skal indtaste sin startzone. Hvis man vil have en computer til at foreslå en rute og billet til én, kan vi anbefale Dot Appen. Vi henviser dog stadig til, at det er



kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede Jf. § 2.4. På SMS-tjeneste 1415 har man netop mulighed for først at gennemse sin bestilling, inden man trykker "Ja".

#### 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.*



*"Jeg har således betalt for 2 zoner, rejser i 2 zoner men i de to forkerte. Så altså betalt præcis samme pris som jeg hele tiden skulle og dette bekræfter kontrolløren."*

Som eksemplificeret tidligere giver 2 zoner fra startzone 2 adgang til flere zoner i vestgående retning, man ikke har betalt for, hvis man stiger på i zone 3 og vælger startzone 2. Det er derfor underordnet, hvad prisen har været for produktet, da det er et andet produkt man får med "2 2" fremfor "3 2".

*"Jeg forsøger at forklare at jeg kan stå af og lave korrekt billet men dette afvises blankt. "*

I det øjeblik man træder ind på en bus, forventes det, at man kan fremvise gyldig billet, medmindre man rejser på et Rejsekort og skal checke ind straks, eller medmindre man skal købe en billet hos chaufføren direkte ved påstigning. Uanset om det er den rigtige eller forkerte bus, og uanset om bussen er kørt eller ej fra stoppestedet, forventes det, at man kan fremvise gyldig billet, når man først er stået på bussen.

Dette er for at undgå, at man kan stige på en bus uden gyldig billet og undgå en afgift, hvis man blot siger, at man lavede en fejl.

*"Jeg er studerende med barn på 9mdr og bøde på 1000kr er 1/5 af min indkomst. Er dette en fair måde at møde en kunde på der hele tiden har haft til hensigt at køre med billet?"*

Vi er forpligtet til at behandle folk ens. Det er ikke en særlig omstændighed at være studerende. Man skal stadig kunne fremvise gyldig billet.

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 køber sin billet fra en forkert startzone og i øvrigt også efter påstigning, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

#### Movias konklusion

Movia har valgt at fastholde kontrolafgiften, da Movia ikke mener, at der er særlige omstændigheder involveret i den konkrete sag.

Da mobilbilletten først gennemføres og modtages på bussen, er den jf. § 2.4.2 ikke gyldig, da den skal være modtaget før påstigning. Derudover er billetten købt fra en forkert startzone, hvor der i den konkrete sag er mulighed for at udnytte dette til at køre til andre zoner, man ikke har betalt for. Derfor er afgiften pålagt helt med rette.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, selvom man mangler zoner. På den måde ville man kunne betale færre penge for sine rejser, der ville gå ud over billetindtægterne. Zonesystemet er indført for at skelne mellem rejsers længder. Jo længere man rejser, des dyrere bliver det. Derfor skal man købe det antal zoner, man skal bruge. Derudover gør vi opmærksom på, at klagers billet også var modtaget efter påstigning, der ligeledes i tilfælde af en accept ville gøre det muligt kun at godkende sin billetbestilling, såfremt man skulle se en kontrollør på bussen.

Vi mener, der er tilstrækkelig vejledning i, hvordan man køber billetter, hvori zonesystemet indgår. Blandt andet kan man orientere sig både ved busstoppestedet, på rejseplanen, på displayet inde i bussen, mens man også altid kan spørge chaufføren.

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.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. Vi lægger især vægt på, at klagers forkerte startzone i den konkrete sag har kunnet udnyttes, og at billetten er modtaget efter påstigning og dermed ikke gyldig.”

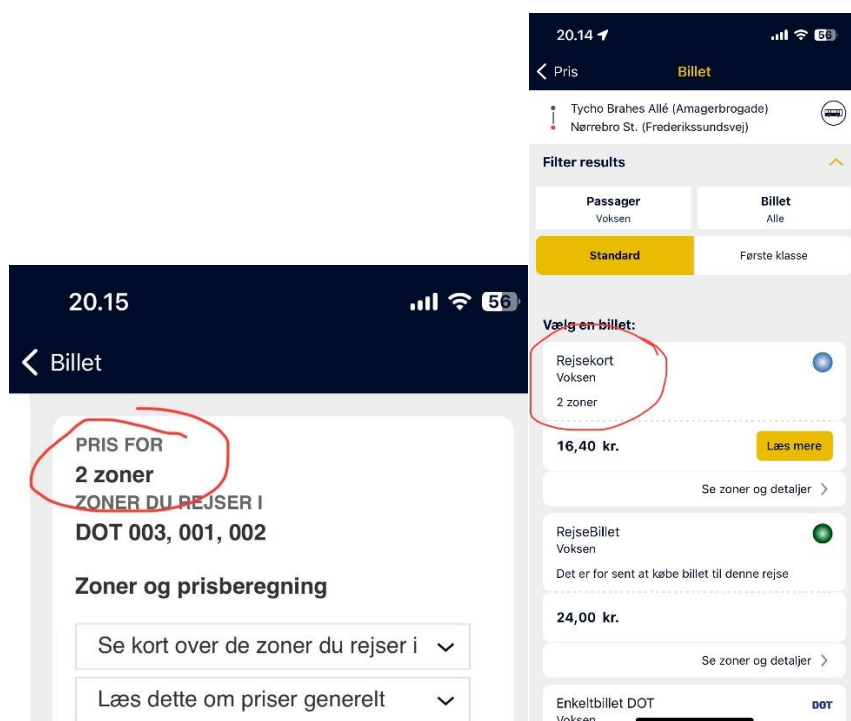
#### **Hertil har klageren anført:**

” Se venligst vedhæftede screen shots: fra Rejseplanen app fra min telefon ses det tydeligt at når man ser på Rejseplanen står der 2 zoner når rejsen er fra Tycho Brahes allé til Nørrebro station. Dette understøtter at jeg ikke har haft til hensigt at snyde. Jeg er forbløffet over hvor det menneskelige møde er, når en medarbejder udsteder en bøde til en kunde med en billet til 2 zoner, som fremviser at rejseplanen siger 2 zoner.

Hvor jeg dog bare synes det er en ærgelig måde at behandle sine kunder. En kunde der ALDRIG før har modtaget en bøde, som prøver at afkode et i forvejen meget knudret zonesystem, hertil bruger jeg de tilrådestillede midler: rejseplanen, men tolker åbenbart informationerne i appen forkert.

At der var flere zoner at rejse i med min afrejsezone har jeg på intet tidspunkt kunne se endsige haft behov da jeg ikke kommer i de zoner, og kun gjorde brug af sms-billet denne dag pga. manglende rejsekort - et personligt rejsekort, tilmeldt automatisk opfyldning. Dette er bare for at sige at jeg gør og altid har gjort mit for at være en lovlydig passager. I bytte for dette blev jeg mødt af en mur, ingen empati og udspurgt på et plan der virkede unødvendigt ("hvor mange bor på adressen?" eksempelvis, hvilket jeg ikke forstår nødvendigheden af efter jeg har oplyst cpr nummer og bekræftet adresse).

Selvom jeg ikke skulle få medhold, håber jeg at mine ovenstående forklaringer kan give en idé om hvor absurd, unødvendig og trist oplevelsen har virket for en kunde med en købt billet.



### Til dette har Movia svaret:

"Når man køber billet på SMS 1415 som klager, skal man ved sit køb angive korrekt startzone, da der er stor forskel på at købe en to zoners billet fra zone 2 eller 3. Har man som [klageren] købt sin mobilbillet med to zoner fra startzone 2, kan man rejse i zone 1, 2, 3, 30, 31, 32 og 33, hvorimod man kun kan rejse i zone 1, 2, 3 og 4, hvis billetten købes fra zone 3.

På rejseplanen (se længere fremme) får vi følgende informationer, når vi søger på en rejse fra Tycho Brahes Allé til Nørrebro St. Der er påført, hvilke zoner, man har brug for. Her zone 3, 1 og 2.

Man kan yderligere som vist se et visuelt kort, der viser ens ønskede rute til den pågældende rejse. Det er et vilkår på SMS-tjenesten 1415, at kunden manuelt skal indtaste sin startzone. Hvis man vil have en computer til at foreslå en rute og billet til én, kan vi anbefale Dot Appen. Vi henviser dog stadig til, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede Jf. § 2.4. På SMS-tjeneste 1415 har man netop mulighed for først at gennemse sin bestilling, inden man trykker "Ja".

The screenshot shows the DOT app interface. At the top, the start point 'A Tycho Brahes Allé' and the end point 'B Nørrebro St.' are displayed. Below this, a yellow button labeled 'Zoner og detaljer' is visible. The main content area shows 'Enkeltbillet DOT' for 'Voksen' (adult) for '2 zoner' (2 zones). The price is listed as '24,00 kr.' with a yellow 'Køb' (Buy) button next to it. Below the price, it says 'PRIS FOR 2 zoner' and 'ZONER DU REJSE I DOT 003, 001, 002'. At the bottom, there is a section titled 'Zoner og prisberegning' with a map showing the zones. The map is titled 'Se kort over de zoner du rejser i' and shows a yellow map of the Copenhagen area with green and blue zones. The start point 'A' is marked in the center, and the end point 'B' is marked in the north. A blue bus icon labeled 'Bus 5C' is shown near the center, and a walking icon labeled 'Gå' is also visible.

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen  
Nævnetsformand