

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0076
- Klageren:** XX  
2300 København S
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Hundekontrolafgift på 500 kr. grundet manglende billet, da klageren medbragte sin lille hund i armene i stedet for i en dertil indrettet taske, som foreskrevet i rejsereglerne, samt kontrollørens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun bar hunden i armene af hensyn til de mange andre passagerer, som steg på bussen, samt at kontrolløren opførte sig aggressivt og bad hende om at oplyse CPR-nummer i andre passagerers påhør
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

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

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 kr., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. for at klage til ankenævnet.

Beløbet 340 kr. skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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 steg den 15. december 2023 ombord på Movias buslinje 6A medbringende en lille hundehvalp, som hun havde taget ud af tasken og bar i armene, hvilket hun ifølge eget udsagn gjorde, fordi hun følte det sårbart at bære hunden i tasken, og hun ville tage hensyn til de andre buspassagerer, så hun ikke stødte ind i nogen med hundetasken.

Ombord på bussen befandt sig allerede en kontrollør, og ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel pålagde han klageren en hundekontrolafgift på 500 kr. for ikke at have børnebillet til hunden, som hun nu sad med i skødet, idet en lille hund kun kan medbringes gratis på rejsen, hvis den under hele rejsen er anbragt i en dertil indrettet taske.

Foto taget i kontrolsituationen med kontrollørens PDA:



Den 28. december 2023 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og begrundede som anført ovenfor, samt at hun ville placere hunden i tasken, når hun sad ned, hvilket hun også gjorde. Hun anførte videre, at kontrolløren havde været meget aggressiv i sin fremtoning og havde bedt hende om at oplyse CPR-nummer i bussen foran andre passagerer, og hun havde derfor oplevet kontrollen som meget krænkende og ubehagelig, og hun kunne derfor hverken acceptere kontrolafgiften eller kontrollørens adfærd.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 2. februar 2024 med henvisning til selvbetjeningssystemet og anførte:

”Små hunde, og andre mindre dyr, der bæres i en dertil indrettet taske eller bur, betragtes som håndbagage og må medbringes gratis i bussen. Tasken eller buret må maksimalt måle 30 x 60 x 100 cm, og dyret skal forblive i taske eller bur under rejsen.

Hvis din hund derfor ikke er placeret i en hundetaske eller et bur eller spændt fast i en hundebæresele, skal du altså have en billet.

Vores kontrollører har i den konkrete kontrolsituation vurderet, at din hund ikke har været korrekt placeret i en hundetaske eller lignende og har derfor udstedt en

kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet til din hund. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

### **Pligt til at deltage i billetkontrollen**

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler har man pligt til at deltage i billetkontrollen. Hvis man rejser uden billet og møder en kontrollør, skal man sige sin fødselsdato samt besvare kontrolspørgsmål. Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx forældres navne eller antal beboere på husstanden. Ved at stille kontrolspørgsmål undgår vi sager med identitetsmisbrug. Hvis man nægter at deltage i billetkontrollen, kan kontrollørerne til hver en tid tilkalde politiet.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Da der den 15. december 2023 var kontrol i Movias buslinje 6A, kunne klageren ikke forevise en børnebillet til sin hund, som hun ved kontrollen sad med på skødet.

Medbragte hunde, som ikke transporteres i taske eller bur, skal i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler rejse på børnebillet.

Da klageren ikke kunne forevise en børnebillet for hunden, blev kontrolafgiften dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling eller ej, og den omstændighed, at klageren havde tænkt sig at sætte hunde i en taske, når hun havde taget plads i bussen, kan ikke føre til et andet resultat.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

For så vidt angår klagen over, at kontrolløren ifølge klageren bad hende om at oplyse sit CPR-nummer i andre passagerers påhør, bemærker ankenævnet, at passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for kontrolpersonalet med henblik på at fastslå passagerens identitet. Der er efter de for ankenævnet foreliggende oplysninger ikke hjemmel til at forlange, at passagerer herudover skal oplyse de sidste 4 cifre i deres CPR-nummer.

Movia har ikke under ankenævns sagen forholdt sig til klagerens anbringende om, at hun blev bedt af kontrolløren om at oplyse CPR-nummer. Ankenævnet henstiller derfor til, at Movia indskærper over for sine medarbejdere, at de ikke beder passagerer om at oplyse de sidste 4 cifre i CPR-nummeret.

Herudover har Movia hverken under deres 1. instans behandling af sagen eller under ankenævns sagen forholdt sig til klagen over kontrollørens adfærd i kontrolsituationen, hvilket ankenævnet finder kritisabelt. Ankenævnet henstiller derfor videre til, at Movia, når de modtager en henvendelse vedrørende en kontrolsituation, hvor en passager har oplevet en kontrollørs adfærd som aggressiv, sender klagen over kontrolløren videre til den ansvarlige leder. Som følge af Movias manglende

fulde besvarelse af klagerens henvendelse, skal Movia godtgøre klagerens udgift til klagegebyret for at klage til ankenævnet, da det ikke kan afvises, at Movias mangelfulde svar, var en årsag til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.

## 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.

Uddrag af de Fælles landsdækkende rejsereglers punkt 5:

”

### 5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, letbaner og metro efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller transportkasse. For større hunde og hunde i "hundevogn" betales børnepris. Der må højst medtages 1 hund i snor eller i "hundevogn" pr. kunde. Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Se dog afsnit 5.1.

Kunder med dyr skal vise særligt hensyn over for øvrige kunder og følge personalets anvisninger. Dyr må ikke være på sæderne.

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

" 15/12/23 steg jeg på 6a kl. ca. 10:40 ved Ægirsgade Nørrebro. Jeg havde ved påstigningen taget min hundehvalp på 3 måneder (Toy/minipuddel) på 1 1/2kg ud af dens medbragte taske for derved at holde den pakket ind i et sjal i favnen. Dette gjorde jeg pga. mange mennesker i bussen og det derfor var for sårbart at have den i tasken ved påstigning og jeg derudover ikke ville være til gene for andre passagerer ved at skubbe med en taske. På vej gennem bussen til et ledigt sæde, bliver jeg opmærksom på en kontrollør, der rejser sig. Så snart jeg har placeret mig på sædet, og inden jeg når at få sat min hund fra favnen og ned i medbragte taske, henvender kontrolløren sig til mig og beder om at se billet. Jeg fremviser gyldig billet, hvorpå han aggressivt responderer med at sige: "og hvad med hunden" Jeg orienterer ham om, at jeg har læst på Movias hjemmeside, at man gerne må medbringe mindre hunde. Kontrollørerne responderer igen meget ubehageligt med noget i retning af; "Det passer ikke og jeg kender reglerne". Jeg spørger om han er helt sikker og han bliver provokeret og svarer med, at han har styr på reglerne og ellers ville han ikke sige det. Han udsteder her en bøde (hertil skal det siges, at undertegnede ikke havde sygesikring med, og at kontrolløren ville have undertegnede til at sige sit CPR nummer højt i bussen. Da undertegnede ikke ønsker dette, vender kontrolløren det vide ud af øjnene, men accepterer, efter undertegnede har insisteret, at undertegnede kunne skrive det ned). Dette medfører, at andre passagerer i bussen begynder at søge reglerne frem fra Movias hjemmeside, som bliver læst højt for kontrolløren. Hans respons på dette er; "så må du klage". Efter dette går kontrolløren tilbage til et sæde, hvor han tydeligvis selv undersøger regelsættet. Han vender derefter tilbage til undertegnede og henvender sig med: "vedr. dit spørgsmål". Jeg responderer med: "Jeg har ikke stillet noget spørgsmål, vi (mig og flere af de andre passagerer) har bare konstateret reglerne". Han siger noget i stil med: "hunden skal være i tasken". Her peger jeg opgivende ned på min hund, som jeg har sat i min taske. Kontrolløren forlader derefter bussen. Jeg oplevede hele episoden som krænkende og ubehagelig og kontrolløren som aggressiv i sin fremtoning. Efter episoden giver flere af passagererne, der har overværet episoden spontant udtryk for, at trods jeg forholdte mig roligt og respektfuldt under episoden, var kontrolløren meget ubehagelig, aggressiv samt konfliktoptrappende i sin fremtoning overfor mig. Jeg er opmærksom på, at der ifølge Movias regler står, at hunde skal være anbragt i en dertilhørende taske. Jeg havde både taske og hunden blev holdt i et sjal i favnen ved påstigning. Dette er for at tage hensyn til de øvrige passagerer, da jeg ikke vil være til gene med at skubbe med en taske. Så snart jeg havde sat mig og det blev muligt (jeg blev forhindret, grundet kontrolløren), anbragte jeg hunden i dens medbragte taske. På baggrund af ovenstående kan jeg ikke acceptere kontrolafgiften og jeg kan på ingen måde acceptere kontrollørens adfærd."

### Indklagede anfører følgende:

"Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren XXs manglende fremvisning af gyldig billet til sin hund i kontrolsituationen. XX medbragte sin hund på sin rejse, men hunden var ikke placeret i nogen taske, bur eller kasse, hvorfor hun fik en afgift.

Jf. § 5 i de fælles landsdækkende rejseregler må mindre dyr kun medbringes gratis i en bus, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i en beregnet taske. Vi forstår *hele rejsen*, som fra kunden stiger ind i bussen, til bussen forlades. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at hunden er placeret i en taske på hele rejsen.

Hvis større hunde skal medbringes, skal der betales en børnetakst. Ifølge rejsereglerne er større hunde alle slags hunde, der ikke transporteres i en taske, bur eller kasse. Har man dermed medbragt en hund, der ikke er transporteret i en af disse, gælder reglen om at anskaffe rejsehjemmel til sit dyr såvel som at anskaffe en rejsehjemmel til sig selv.

Jf. § 2.4 i rejsereglerne er det kundens eget ansvar at sikre sig, at man kan fremvise gyldig billet på hele sin rejse. Dermed gælder det også, at man ved transport af et dyr, der ikke er placeret i en taske eller tilsvarende, kan fremvise gyldig rejsehjemmel for dyret.

#### **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.*

#### **2.6. 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.*

#### **5. Dyr**

*Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, letbaner og metro efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.*

*Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller transportkasse. For større hunde og hunde i "hundevogn" betales børnepris. Der må højst medtages 1 hund i snor eller i "hundevogn" pr. kunde. Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges.*

#### **Kontrolafgiften**

Kontrolløren stiger på ved Emdrup Torv den 15.12.2023 kl. 10:34:38.

<b>Stop</b>	emdrup torv
<b>Påstigning</b>	15-12-2023 10:34:38
<b>Udstedt dato/tid</b>	15-12-2023 10:46:56
<b>Stået af</b>	15-12-2023 10:51:09

XX hævder at være steget på bussen ved Ægirsgade, som ifølge køreplanen er 9 stop efter kontrolløren.

**Hvor steg du på bussen?: Ægirsgade**



Frederiksbørgvej	2	<b>Emdrup Torv</b>
Tagensvej		Bispebjerg Parkalle
		Bispebjerg Torv
		Tuborgvej
		Bispebjerg Hospital
		Lygten
		<b>Bispebjerg St.</b>
		Rovsingsgade
		Skjolds Plads St.
		<b>Egirsgade</b>
		Jagtvej
		Arresøgade
Fredensgade	1	Nørre Campus
Sølvgade		Rigshospitalet Syd
Øster Voldgade		Sølvtorvet
Nørre Voldgade		Georg Brandes Plads, Parkmuseer
		Nørreport St.

XX har på rejsen medbragt en hund, der ikke er placeret i en taske, bur eller transportkasse, og hun får derfor en afgift for manglende fremvisning af billet til sin hund, der er udstedt kl. 10:46:56.

### Årsag

Ingen billet fremvist

### Kommentarer og afgørelse

Kontrolløren har under billetkontrollen taget et billede af hunden. Som det ses, er hunden på billedet ikke placeret i nogen taske eller tilsvarende, men det ligner, at den sidder på en jakke eller andet stof, som er placeret på sædet.



### **5. Dyr**

*Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, letbaner og metro efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.*

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.

Vi henviser til, at man som kunde selv er ansvarlig for at sætte sig ind i rejsereglerne; heraf sætte sig ind i reglerne for at medbringe et dyr på sin rejse.

**Uddrag fra klagers indsigelse den 28.12.2023:**

*"Jeg havde ved påstigningen taget min hundehvalp på 3 måneder (Toy/minipuddel) på 1 1/2kg ud af dens medbragte taske for derved at holde den pakket ind i et sjal i favnen. Dette gjorde jeg pga. mange mennesker i bussen og det derfor var for sårbart at have den i tasken ved påstigning og jeg derudover ikke ville være til gene for andre passagerer ved at skubbe med en taske."*

Vi gør opmærksom på, at det er kundens eget ønske og behov at ville medbringe en hund på sin rejse, og kunden er derfor selv ansvarlig for de øvrige omstændigheder, der er forbundet ved at tage et dyr med på en bus. Hvad der er mest sårbart eller til gene, må stå for kundens eget ansvar. Da der tydeligt står i rejsereglerne, at hunden skal være anbragt i en taske, bur eller kasse til hele rejsen, mener vi, at kontrolafgiften er pålagt med rette, da hunden beviseligt ikke har været anbragt i en af disse.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 baseret på selvbetjening. Derfor mener vi, at man som kunde selv skal kunne vurdere, om man er i stand til at efterleve de krav, der er til at bære gyldig billet, inden man stiger på en bus.

*"På vej gennem bussen til et ledigt sæde, bliver jeg opmærksom på en kontrollør, der rejser sig. Så snart jeg har placeret mig på sædet, og inden jeg når at få sat min hund fra favnen og ned i medbragte taske, henvender kontrolløren sig til mig og beder om at se billet."*

Når man er steget ind i en bus, er ens rejse startet, og man må derfor være i stand til at efterleve de krav, der er til at bære gyldig rejsehjemmel, i dette øjeblik. Movia erfarer, at det ikke er afgørende, at klager ikke når at få sat sig, da hunden skal være anbragt under hele rejsen, der altså er startet, når påstigningen har fundet sted.

Vi oplever, at klagers øvrige del af indsigelse handler om forvirringen i kontrolsituationen samt dialogen med kontrolløren og ikke selve kontrolafgiftens berettigelse. Vi gør opmærksom på, at man altid kan klage over personale eller andet på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk), der ikke har decideret relevans for en afgift.

Movias konklusion

På baggrund af at klager ikke fremviste nogen billet til sin hund under billetkontrollen, fastholder vi afgiften.

Vi mener, at både billedet taget af hunden i kontrolsituationen samt klagers egen erkendelse i indsigelsen af ikke at have haft hunden placeret i en taske, bur eller kasse fra rejsens start slår fast, at klagers afgift er berettiget udstedt.

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.

Vi vil samtidig pointere, at det også jf. § 5 altid er personalet der vurderer, om der plads til dyr, at kunder med dyr skal vise særligt hensyn til øvrige rejsende og at dyr ikke må være på sæderne.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for sin hund. En kunde, der rejser med en hund der ikke er anbragt uden billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift."



På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand