

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0106

**Klageren:** XX  
2674 København V

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

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

### **AFGØRELSE:**

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

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse.

**Buslinje: 1A**

**Rejsen foregik den: 25. januar 2024**

**Fra stoppested: Enghave Plads ankomst kl. 08:45:20 afgang kl. 08:45:42**

**Billetbestilling modtaget i systemet kl. 08:45:40**

**Billet modtaget på klagerens telefonen kl. 08:45:47**

**Kontrolafgiften blev udstedt kl.: 08:48:38**

Bussens GPS:

27	Sønder Boulevard (45727)	●	●	08:41	08:41	08:44:38	08:44:38
28	Enghave Plads St. (1293)	●	●	08:43	08:43	08:45:20	08:45:42
29	Tove Ditlevsens Plads (1547)	●	●	08:44	08:44	08:46:24	08:46:37
30	Vesterbrogade (1548)	●	●	08:45	08:45	08:47:34	08:48:23
31	Frederiksberg Allé (1549)	●	●	08:47	08:47	08:49:30	08:49:30

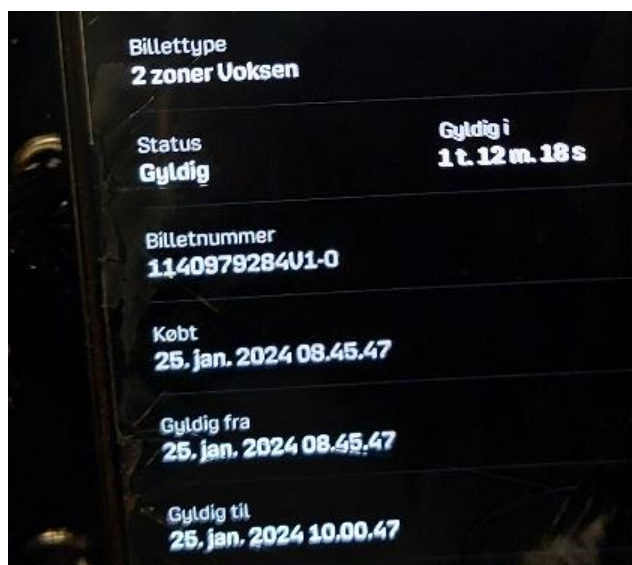
Log fra kundens køb i billet-app:

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	25 Jan 2024 - 08:45:40
● Gennemført	Betaling gennemført	25 Jan 2024 - 08:45:47
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	25 Jan 2024 - 08:45:47
● Gennemført	Billet åbnet	25 Jan 2024 - 08:45:50
● Gennemført	Download af billet bekræftet	25 Jan 2024 - 08:45:50

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Linje	1A
Bus nummer (Gåseddel)	7319
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1293
Stop	Enghave Plads St.
Påstigning	25-01-2024 08:45:23
Udstedt dato/tid	25-01-2024 08:48:38
Stået af	25-01-2024 09:01:30
Passager tal	12
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning

Foto fra klagerens telefonskærm:



Fra klagerens klage til Movia:

**”Buslinje:** 1a

**Hvor steg du på bussen?:** Enghaveplads st.

**Hvor steg du af bussen?:** Elmegade

**Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen:** Nej

**Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren:** Ja (beskriv nedenfor)

**Hvad drejer din henvendelse sig om?:** Hej, Jeg er mere end arrig over min oplevelse jeg havde denne morgen. Jeg bestiller min mobil billet inden jeg stiger på bussen, og grundet den dårlige dækning, er min billet downloadet 30 sek. efter at jeg har trådt ind. Med det samme står en kontrollør over for mig, og jeg viser billetten. Her mener kontrolløren (som tydeligvis er uerfaren) at den skulle være donwloadet 30 sek. før tid. I det at både dem der stod ved siden af mig i bussen begynder at fortælle at jeg lige er steget på, og at det ikke giver mening - kommer en ny kontrollør over. Han er uffatelig ubehagelig over for mig, og de andre i bussen prøver at tale min sag. Aldrig har jeg haft en så ubehagelig oplevelse før, og finder det fuldstændig utilgiveligt at give mig en bøde, når jeg har betalt for en billet, og dermed også viser den med det samme. På samme tid skal jeg tales ned til!!! JEG ER RASENDE, og forventer at i gør noget ved sagen, samt at i taler med jeres kontrollører om jeres retninglinjer, samt hvordan man taler med jeres kunder. Det er på ingen måde okay, og i kan kontakte samtlige på den bus, der kan fortælle hvor en uretfærdig oplevelse det var.”

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at kontrolløren steg på bussen den 25. januar 2024 kl. 08:45:23, og at klageren først bestilte sin billet kl. 08:45:40 og modtog billetten på telefonen kl. 08:45:47, hvilket var efter hendes påstigning. De beklagede klagerens oplevelse af kontrolsituationen.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at kontrolløren ikke steg på ved det samme stop som hun, at tiderne ikke kan passe, da bussen var forsinket, og at hun bestilte billetten, inden hun trådte ind i bussen, men straks stod der en kontrollør og spurgte om billet, som hun viste, samt at hun har kørt den samme rute hver dag i en måned, så det giver ingen mening, at hun skulle forsøge at snyde.

Movia fastholder kontrolafgiften, da en manglende overholdelse af reglen om at have modtaget billetten på telefonen inden påstigning, vil åbne for stor risiko for omgåelse af pligten til at betale for sin rejse, hvis passageren kan vente med at gennemføre betalingen af billetten, indtil man får øje på en kontrollør.

Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden sin påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

## 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.

### "Pkt. 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. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand