

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0156
- Klageren:** XX
2860 Søborg
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende zone på mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han påbegyndte rejsen i zone 42, hvorfra hans billet var gyldig, og i appen stod der, at det kun var nødvendigt med en 2-zoners billet til hans rejse til zone 02
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 31. oktober 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.

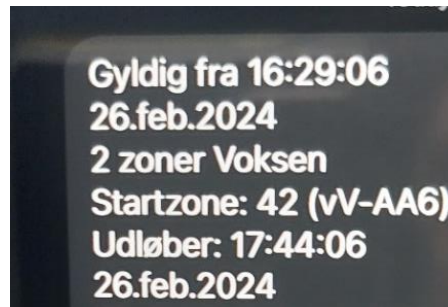
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren foretog den 26. februar 2024 en rejse med S-tog fra Malmparken st. til Husum st., hvor han skiftede til buslinje 166 for at komme til bopælen på Søborg Hovedgade. Til rejsen havde han købt en mobilbillet via tjenesten 1415, der leverer billetter på sms.

Billetten var en 2-zoners billet bestilt fra zone 42. Når man bestiller en billet via 1415, skal man inden købet afsluttes, bekræfte sin bestilling med at svare "ja".

Klagerens billet så således ud på hans telefon:

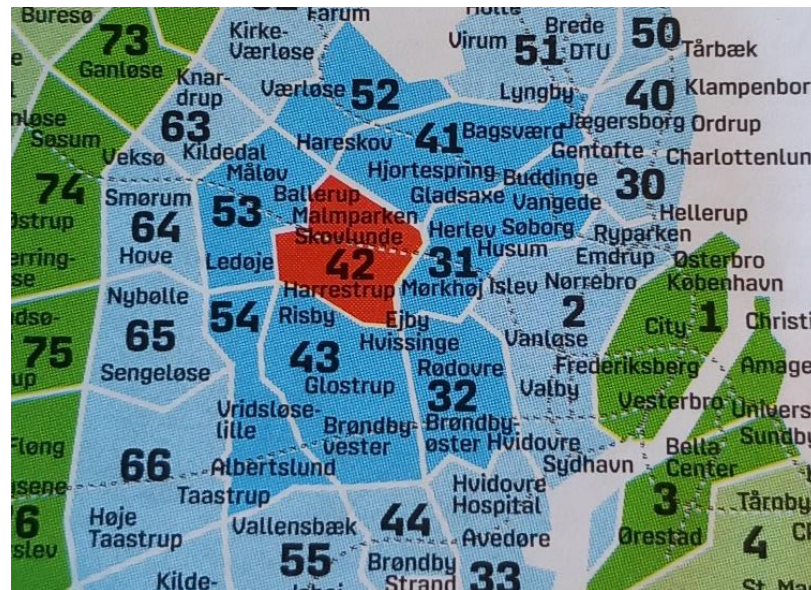


Loggen fra klagerens køb så således ud:

Messages

CREATED ^	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
26/02/2024 16:29:06	26/02/2024 16:29:08	Ticket		Gyldig fra 16:29:06 26.feb.202
26/02/2024 16:29:04	26/02/2024 16:29:03	Confirmation	JA	
26/02/2024 16:29:00	26/02/2024 16:29:01	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar me
26/02/2024 16:29:00	26/02/2024 16:28:59	New order	Malmparken 2	

Heraf fremgår det, at klageren indtastede Malmparken som startsted, og at billetten skulle være gyldig til 2 zoner. Malmparken ligger i zone 42. Det fremgår af zoneoversigten for hovedstadsområdet, at man kan rejse i den røde og den mørkeblå ring på en billet som klagerens, når rejsen påbegyndes i zone 42. De lyseblå zonenumre ligger 3 zoner fra startzonen og kræver derfor billet til 3 zoner:



På stoppestedsoversigten for buslinje 166 fremgår det, at Husum st. ligger i zone 02:

Kørselsretning:

Tårnvej	2	Gladsaxevej
Islevhusvej	2	Slotsherrensvej
Frederikssundsvej	2	Islembrovej
Mørkhøjvej	2	Islevholm
Novembervej	2	Husum St.
Rybjerg Allé	2	Husum Torv
Juni Allé	2	Frederikssundsvej
Mørkhøjvej	2	Nørre Gymnasium
Gladsaxe Møllevej	31	Mørkhøjvej
Vandtårnsvej	31	Pilegårdsvej
Hagavej	31	Pilegårdsvej
		Onsbjerg Allé
		Ejsingvej
		Rybjerg Allé
		Torumvej
		Ilbjerg Allé
		Juni Allé
		Mørkhøj
		Sydmarken
		Gladsaxe Møllevej
		Rosenkæret
		Gladsaxevej
		Gladsaxe Sportshal
		Marienburg Allé
		Søborg Hovedgade
		Christianshavn

Inden klagerens påstigning var der steget kontrollører om bord på bussen ved stoppestedet Slotsherrensvej i zone 02, og efter klagerens påstigning kontrollerede de hans rejsehjemmel. Da rejse i zone 02 fra zone 42 imidlertid kræver en 3-zoners billet, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at mangle en zone.

Dette klagede han over til Movia samme dag, idet han skrev følgende i klageformularen:

Buslinje: 166

Hvor steg du på bussen?: Husum St.

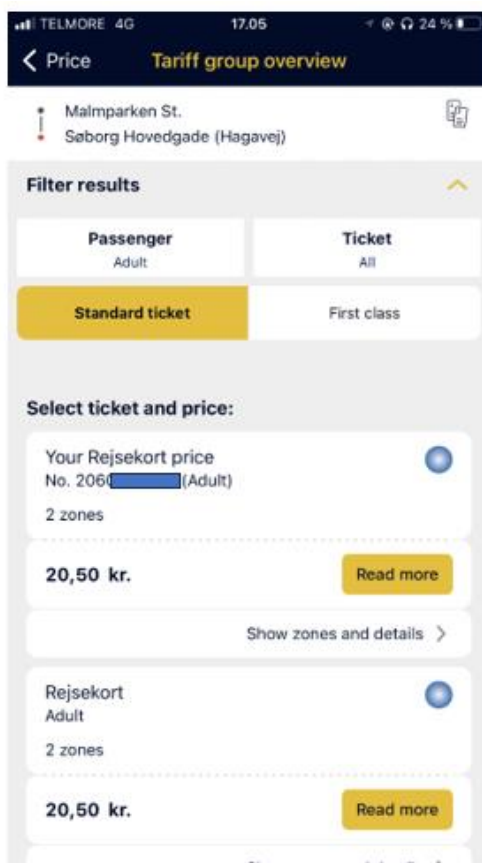
Hvor steg du af bussen?: Søborg Hovedgade

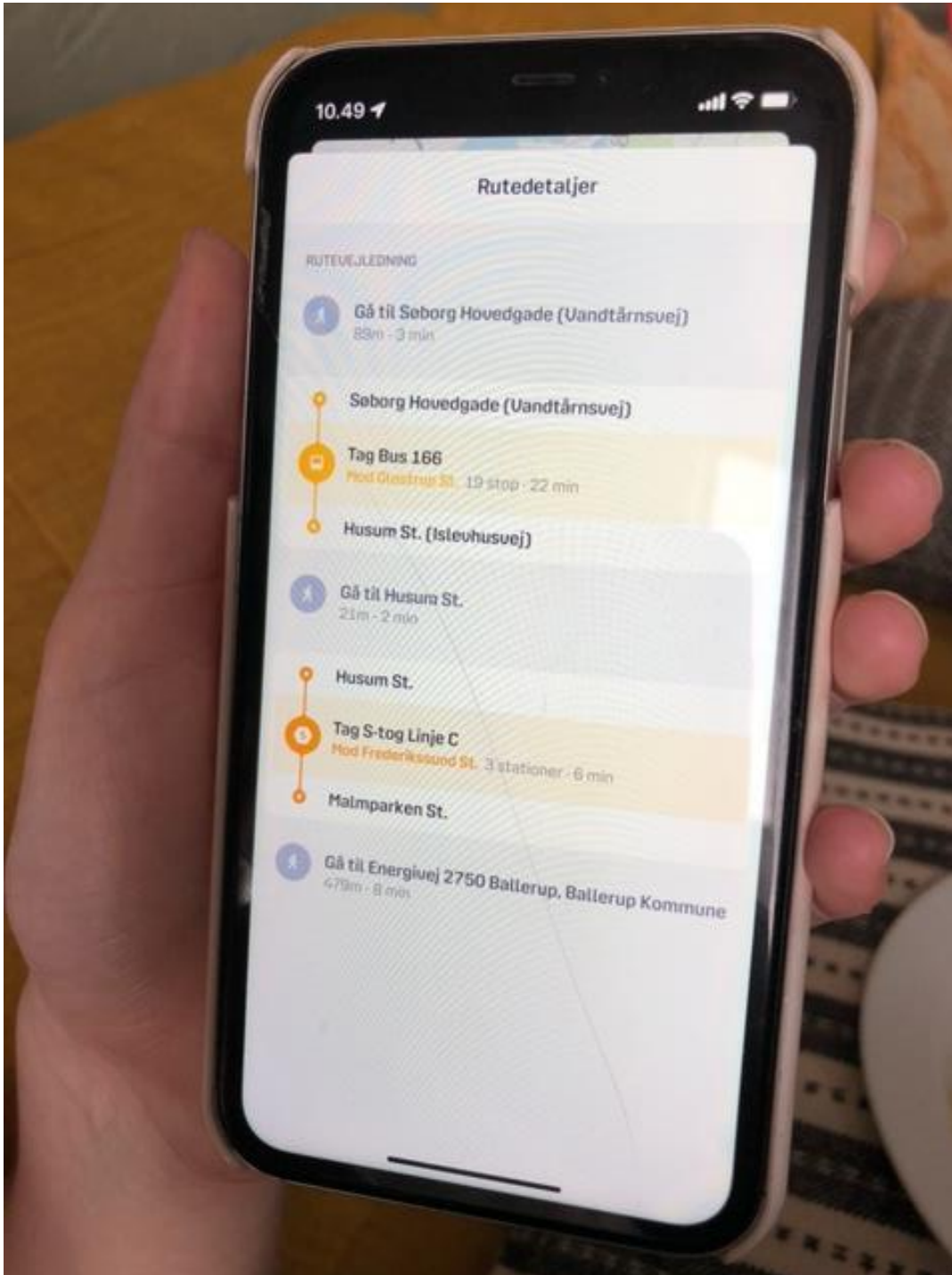
Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

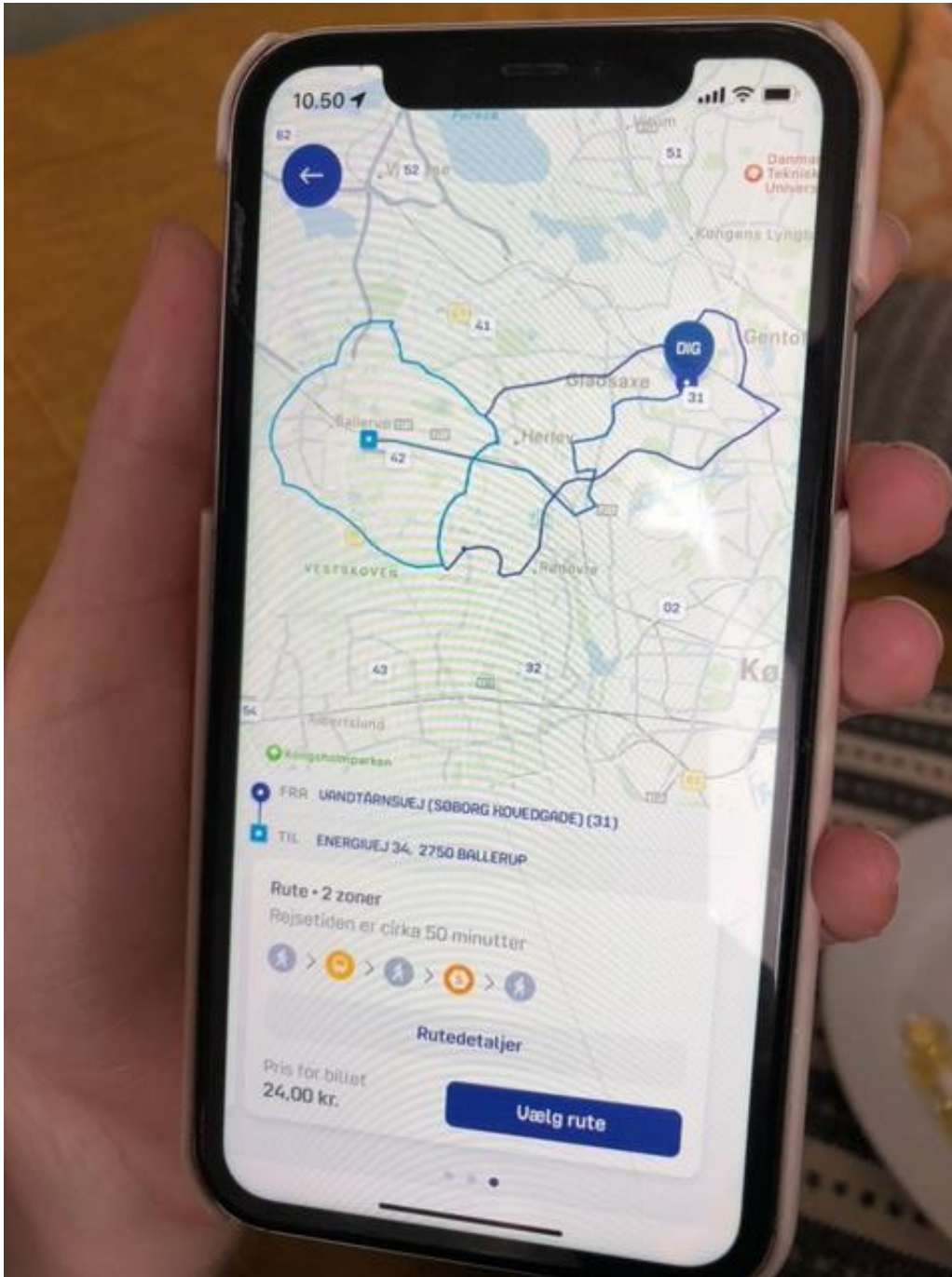
Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Nej
Hvad drejer din henvendelse sig om?: Hej DOT/ Movia. Jeg har fået en kontrolafgift for en manglende zone på min sædvanlige rute hjem fra arbejde. Jeg er før blevet kontrolleret på samme rute, og min billet er blevet godkendt. Forud for rejsen har jeg orienteret mig om zonerne ved at kigge på et zonekort over København, hvor det, for mig, ligner at Husum er i zone 31, billede vedhæftet. Jeg har ydermere sikret mig at rejseplanen viser at der kun skal købes 2 zoner for den rute jeg har taget. Kontrolløren sagde at jeg skulle have købt 3 zoner, fordi jeg rejser over Husum, men som I kan se på de vedhæftede billeder, så siger alt andet info tilgængeligt det modsatte. Jeg håber at I vil annullere afgiften, da jeg har købt min billet ud fra den information jeg har haft adgang til. PS. Jeg kan tilsyneladende kun få lov til at vedhæfte 1 billede til dokumentation, så har valgt det billede med info fra rejseplanen om at min rute kræver 2 zoner. Resten kan eftersendes pr mail, hvis det ønskes.”

Klageren vedhæftede søgninger, der ifølge ham viste, at kun en 2-zoners billet var nødvendig til den foretagne rejse:

”Her er yderligere dokumentation for at min rute kun krævede 2 zoner. Jeg var også inde at checke DOT’s egen app, og den siger det samme som rejseplanen. Se vedhæftede billeder







The image shows two screenshots from a mobile application. The left screenshot is titled 'Results' and 'Details', showing a travel itinerary for Monday, 26.02.2024, from 16:27 to 17:18. The itinerary includes walking, a bus ride on line 166, and another walk. A yellow button at the bottom says 'Price & buy'. The right screenshot is titled 'Details' and 'Price', showing the same itinerary with a total price of 20,50 kr. and a 'Show' button next to the price.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

“Du har købt din mobilbillet fra en forkert zone

Vi har undersøgt din bestilling af mobilbillet i forbindelse med den rejse, hvor du mødte vores kontrollør, og vi kan se, at du har bestilt din billet fra zone 42, selv om du har påbegyndt din rejse i zone 2.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Du skal bestille din mobilbillet fra den zone, hvor du stiger på bussen. Når du køber en mobilbillet til en zone, som

er længere væk, vil du kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, du har betalt for. Det er dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen.

Du kan finde din startzone ved stoppestedet eller tjekke www.rejseplanen.dk

Du kan desuden læse mere om SMS-billetter her: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter/dot-sms-billet>

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

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Søgning i Rejseplanen:

Rejs: i Danmark

A Malmparken St.

B Søborg Hovedgade (Vandtårnsvej)

Billet


Malmparken St.
Søborg Hovedgade (Hagavej)

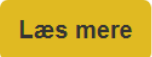
PASSAGER
Voksen

BILLET
Alle


Standard Første klasse


Vælg en billet:

Rejsekort 
Voksen
2 zoner


16,40 kr. 


[Se zoner og detaljer >](#)

RejseBillet 
Voksen
3 zoner

30,00 kr. 

[Se zoner og detaljer >](#)

Enkeltbillet DOT 
Voksen
3 zoner

30,00 kr. 

[Se zoner og detaljer >](#)

Når man klikker på "Se zoner og detaljer" i Enkeltbillet DOT, som var det klageren havde besluttet sig for at benytte til rejsen, fremgår det, hvilke tre zoner rejsen går igennem:

Enkeltbillet DOT
Voksen
3 zoner

30,00 kr. Køb

PRIS FOR
3 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 042, 031, 002

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i ▼

Læs dette om priser generelt ▼

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af Rejseplanen om zoner og priser, at når der anvendes et enkeltbilletprodukt fra DOT-appen, er det nødvendigt med en 3-zoners billet til en rejse som den, klageren foretog.

Klageren har i stedet for at søge på den billetkategori, han ville benytte, valgt at kigge på pris og zoner, hvis man benytter Rejsekort til distancen.

Det er vigtigt og kan være afgørende for rejsens pris, at passageren følger den rejserute og benytter det produkt, som søgningen angår, idet der ellers kan opstå den situation, at kunden ikke får købt de korrekte eller tilstrækkelige zoner til rejsen.

Klageren kunne efter ankenævnets opfattelse dermed ikke gå ud fra, at oplysningerne om rejsen på Rejsekort ville kunne anvendes en-til-en for hans billetprodukt, og ved at scrolle ned ville han have kunnet se på skærmen, at der krævedes 3 zoner.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren for at mangle en zone på billetten pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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.

Zoneberegning for rejsekort

For rejsekort betales kun for den direkte vej mellem startzone og slutzone. Det vil sige, at selv om rejsen undervejs går igennem en dyrere zonerings, som ligger længere væk end slutzonen, så betaler du kun for afstanden målt i lige linje fra det sted du checker ind, til det sted du checker ud.

Det er dermed antallet af zoner i fugleflugtslinje, der ligger til grund for beregningen af prisen på en rejse, med mindre, du har brugt uforholdsmæssig lang tid på din rejse. I så fald udregnes en tidspris.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Movia har afgjort at deres afgift er berettiget fordi jeg påbegyndte min rejse i Zone 2, og ikke Zone 42, hvorfra jeg har købt min billet.

De billeder jeg har sendt dem viser dog tydeligt at det ER i zone 42 jeg har begyndt min rejse og bestilt min billet fra. Zone 2 er kun det sted hvor jeg skiftede transportmiddel - IKKE påbegyndte rejsen.

Billederne jeg har sendt som dokumentation viser også at den rute jeg rejste kun kræver en 2-zoners billet, SELVOM den kortvarigt passerer igennem en zone som er uden for de 2.

Dette viser både rejseplanen og deres egen DOT-app.

Jeg købte min billet ud fra den information de havde givet mig på deres egen app om at min rejse kræver en 2-zoners billet, og derfor synes jeg ikke at en afgift er rimelig. Hvis det er en fejl, så ligger fejlen på deres skuldre, og så må de rette i deres app - jeg mener ikke at det kan være retfærdigt eller lovligt at jeg skal betale for det.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 240[xxx], som blev udstedt den 26.02.2024 i buslinje 166. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Klagers sag omhandler, at han havde rejst på en billet med kun to zoner fra startzone 42. Da han mødte kontrolløren i zone 2, rakte hans billet derfor ikke, da det kræver tre zoner fra zone 42 at rejse der.

Hvis du har få zoner på din billet, vil du køre i zoner, du ikke har betalt for. Har man som [klageren] købt sin mobilbillet med kun to zoner fra startzone 42, har man derfor ikke betalt for at køre i zone 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.

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 Slotsherrensvej i zone 2 i buslinje 166 kl. 16:52:19 den 26.02.2024. Kontrolløren bliver på bussen og billetterer løbende nye passagerer.

Stop

Slotsherrensvej

Ifølge klager er han steget på ved Husum St., der også ligger i zone 2.

Hvor steg du på bussen?: Husum St.

Hvor steg du af bussen?: Søborg Hovedgade

Jf. køreplanen for linje 166 kan vi se, at både kontrolløren og klager er steget på i zone 2 med tre busstopsteders mellemrum.

	31	Islevgård Allé Madumvej Guldsmedevej
Tårnvej		Slotsherrensvej
Islevhusvej	2	Islevbrovej Islevholm Husum St.
Frederikssundsvej		Husum Torv
Mørkøvej		Frederikssundsvej
Novembervej		Nørre Gymnasium Mørkøvej

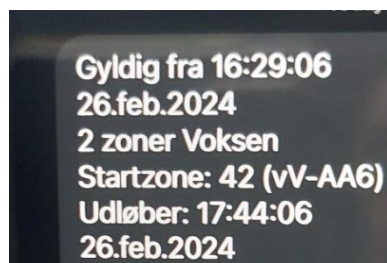
Da klager stiger på, bliver han billetteret. Da hans billet mangler zoner, får han udstedt en afgift kl. 16:58:50 med årsagen "Billet mgl. zoner".

Påstigning	26-02-2024 16:52:19
Udstedt dato/tid	26-02-2024 16:58:50
Stået af	26-02-2024 17:00:58

Årsag	Billet mgl. zoner
-------	-------------------

Under billetkontrollen fremviser klager en mobilbillet købt på SMS-tjenesten 1415.

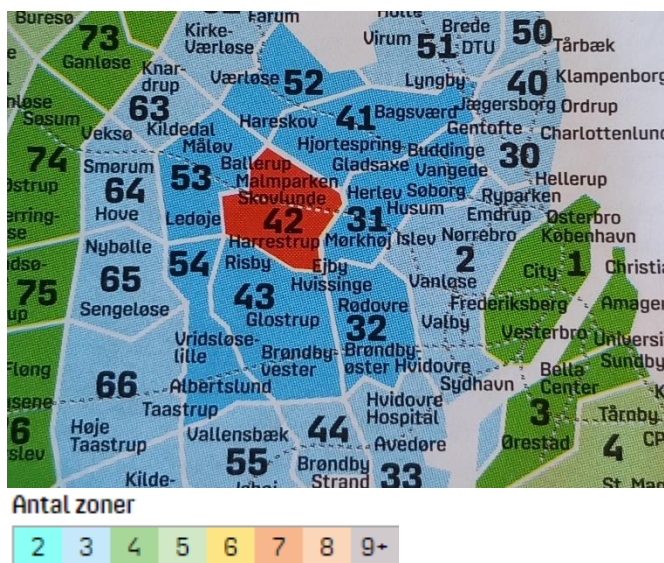
Som billedet af billetten viser, er den gyldig i to zoner fra startzone 42.



Kommentarer og afgørelse

Billedet forneden viser, hvilke zoner man har adgang til på forskellige antal af zoner fra zone 42. På en to-zoners billet kan man rejse i selve zone 42 samt zonerne omkring markeret med mørkeblåt forneden; det vil sige: zone 41, 31, 32, 43, 54, 53 og 52.

Zone 2 samt de omkringliggende zoner med samme lyseblå farve har man kun adgang til, hvis man har købt tre zoner. Derefter kræver det fire zoner at rejse i det mørkegrønne område osv. Det er derfor bestemt ud fra ens startzone samt antallet af zoner, hvor langt man kan rejse på en vilkårlig billet.



Movia henviser til, at man som kunde selv skal sikre sig ved modtagelsen af sin rejsehjelm, at denne svarer til det, man ønsker.

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

Klager har købt sin mobilbillet på SMS-tjenesten 1415, som er en effektiv metode til at få en hurtig billet ned på sin telefon. Man skal først indtaste den zone, man starter sin rejse fra, efterfulgt af det antal af zoner, man ønsker at erhverve sig. Inden man modtager sin billet endeligt, modtager man en validerings-SMS, man skal bekræfte med et "Ja" inden for en begrænset tidsramme. Valideringsbeskeden er beregnet til, at kunden kan nå at læse sin bestilling igennem først, inden købet endeligt bekræftes. Vi mener, at den bestillingsmetode efterlever kundens mulighed for at kunne nå at verificere sin billet, inden betalingen eksekveres. Når man har indtastet et "Ja", modtager man sin billet endeligt og er selv ansvarlig for, at den stemmer overens med det, man skal bruge til sin rejse.

Vi kan se på klagers indtastning, at han har indtastet "Malmparken 2", hvilket indikerer, at han har ønsket at starte sin rejse fra Malmparken og at kunne rejse i to zoner. Dette har han selv accepteret med et "Ja".

Messages

CREATED ^	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
26/02/2024 16:29:06	26/02/2024 16:29:08	Ticket		Gyldig fra 16:29:06 26.feb.202
26/02/2024 16:29:04	26/02/2024 16:29:03	Confirmation	JA	
26/02/2024 16:29:00	26/02/2024 16:29:01	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar me
26/02/2024 16:29:00	26/02/2024 16:28:59	New order	Malmparken 2	

På rejseplanen.dk kan man altid orientere sig om, hvilke zoner man har behov for på en rejse fra A til B. Vi har selv på rejseplanen.dk lavet en søgning fra Malmparken St. til Husum St., hvor klager skulle være steget på. På vores søgning finder vi, at zone 42, 31 og 2 (markeret med gult) indgår på rejsen.



Enkeltbillet DOT

Voksen

3 zoner

30,00 kr.

PRIS FOR

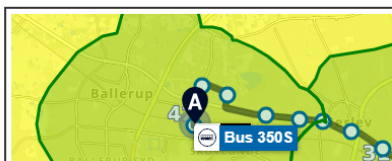
3 zoner

ZONER DU REJSER I

DOT 042, 031, 002

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i



Når man søger på en rejse, vil man få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B. Her er det vigtigt, at man vælger den billet, der passer til de specifikke zoner, der er til den pågældende rejse, man vælger. Appens forslag er kun vejledende - Man skal selv være opmærksom på, at man kun rejser i de zoner, man har billet til.

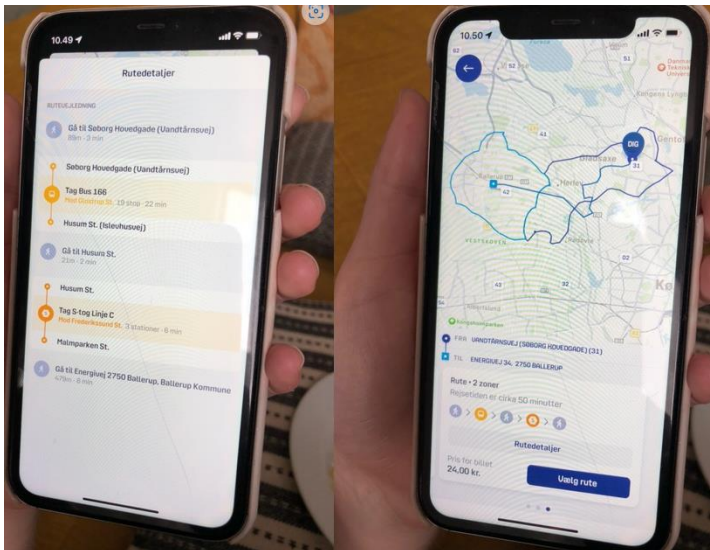
Movia gør opmærksom på, at billetsystemet er baseret på selvbetjening, og det er kundens eget ansvar at sørge for, at ens billet er gyldig. Vi understreger, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for dele af rejsen ved fx at spare en zone. En passager, som mangler en zone på sin billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Movia har ringe mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er altså betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Uddrag fra klagers indsigelse den 26.02.2024:

" Forud for rejsen har jeg orienteret mig om zonerne ved at kigge på et zonekort over København, hvor det, for mig, ligner at Husum er i zone 31, billede vedhæftet. Jeg har ydermere sikret mig at rejseplanen viser at der kun skal købes 2 zoner for den rute jeg har taget. Kontrolløren sagde at jeg skulle have købt 3 zoner, fordi jeg rejser over Husum, men som I kan se på de vedhæftede billeder, så siger alt andet info tilgængeligt det modsatte."

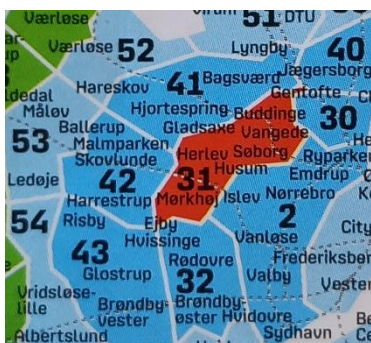
Klagers vedhæftning:



Vi bemærker, at det på klagers søgning fremgår, at han har søgt fra Vandtårnsvej, der ligger i zone 31.

Var situationen, at klager havde startet sin rejse i zone 31, og han også havde købt sin billet derfra, ville både zone 42 og 2 være inkluderet i billetten. Derved kunne klager have nøjedes med en to-zoners billet med startzone 31.

Billedet herunder viser, hvor man kan rejse på to zoner fra startzone 31. Her fremgår det, at man både kan rejse i zone 42, 31 og 2 på en to-zoners billet med startzone 31.



Da klager havde købt sin billet fra zone 42, kan søgningen med startzone 31 derfor ikke bruges til noget, og klager skulle have haft tre zoner for at rejse i zone 2.

Movias konklusion

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

Da billetten mangler zoner, der ikke er betalt for, mener vi, at afgiften er pålagt 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.

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. På SMS-tjenesten 1415 er der desuden mulighed for at gennemse sit køb inden bekræftelse.

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.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. Vi lægger især vægt på, at klagers forkerte startzone i den konkrete sag har kunnet udnyttes med en ekstra zone. ”

Hertil har klageren gjort gældende:

Efter at have læst Movias svar, har jeg nogle kommentarer at slutte af med.

- Movia skriver: ”Zonesystemet er indført for at skelne mellem rejsers længder. Jo længere man rejser, des dyrere bliver det.” Rejsen er dog nøjagtig samme længde begge veje, og med de samme transportmidler/ruter, hvorfor jeg ikke mener at det er urimeligt, som almindelig bruger af deres services, at antage at den må koste det samme begge veje. Andet ville jo ikke tjene det formål, som Movia siger, at zoneinddelingen har.
- Movia skriver at det er kundens eget ansvar at orientere sig om hvilke zoner man rejser i, og hvor mange zoner der derfor skal købes. Jeg vil mene at jeg i rimelig grad har orienteret mig, da den eneste tilgængelige information var at rejsen på alle platforme kun stod til at koste 2 zoner, og at det langt fra er entydigt på zone-oversigten, som Movia selv har vedhæftet, hvorvidt Husum ligger i zone 2 eller zone 31.
- Movia vedhæfter et billede fra DOT-appen, og skriver at appens forslag kun er vejledende. Jeg synes ikke det er rimeligt hvis jeg som bruger ikke kan antage, at en billet købt via deres egen app ikke er gældende til den rejse, jeg har købt den til. Godt nok var min billet købt via sms, men som man kan se på de billeder jeg vedhæftede i klagen (og som Movia, snedigt har valgt at ignorere hele vejen igennem forløbet) så viste både rejseplanen og DOT-appen også at der kræves en 2-zoners billet til den eksakte rejse jeg tog. Havde jeg derfor købt billetten via deres egen app, til den nøjagtig samme rejse, så havde det stadig kostet mig 2 zoner.
- På de billeder som Movia har brugt som dokumentation for deres side af sagen, har de tilsyneladende kun skrevet en del af min rejse ind i deres søgning, og ikke den hele, så de får resultater frem, som gavner deres synsvinkel. Jeg vil mene, at hvis det kræver sådanne anstrengelser for at få mig til at fremstå ”skyldig”, så holder deres sag ikke vand.

I helhed er det stadig min opfattelse at jeg som bruger af deres services, har gjort mere end rigeligt for at orientere mig om min rejse, og at min del af ansvaret er mere end overholdt.

Jeg synes ikke at Movias argumentation holder stik, og de er nødt til både at bruge lusk, undvigelser og manipuleret søgning i deres egen app til at ”kaste mig under bussen”.

Havde informationerne, som Movia selv har ansvar for at gøre tilgængelige for deres kunder, været entydige, så var vi aldrig havnet her.

Slutteligt vil jeg gerne rette opmærksomhed en sidste gang, på de 2 billeder jeg synes er afgørende.

Movias billede fra DOT hvor en rejse fra Malmparken til Husum St koster 3 zoner.

Og mit billede fra DOT hvor min FULDE rejse koster 2 zoner.

Hvad årsagen til at deres app har vist det således, ved jeg ikke, men dét, sammen med mine billeder fra rejseplanen som bekræftede mig i hvad DOT fortalte mig, vil jeg mene er tydelige beviser for at jeg har handlet i god tro og at jeg har orienteret mig i rimelig grad."

Til dette har Movia svaret:

" **Klagers kommentarer i kursiv.**

- *Movia skriver: "Zonesystemet er indført for at skelne mellem rejsers længder. Jo længere man rejser, des dyrere bliver det." Rejsen er dog nøjagtig samme længde begge veje, og med de samme transportmidler/ruter, hvorfor jeg ikke mener at det er urimeligt, som almindelig bruger af deres services, at antage at den må koste det samme begge veje. Andet ville jo ikke tjene det formål, som Movia siger, at zoneinddelingen har.*

Man skal altid orientere sig i sin konkrete rejse fra A til B. På rejseplanen kan man se, hvilke zoner man har brug for på en bestemt rejse. Vi erfarer fra rejseplanen, at man har brug for en billet til de tre zoner 2, 31 og 42, uanset om man skal fra Malmparken St. til Husum St eller den modsatte vej.

Hvis man rejser på en billigere billet, sparer man penge, og trafikselskabet mister penge.

A Malmparken St.

B Husum St.

Zoner og detaljer

Enkeltbillet DOT
Voksen
3 zoner

30,00 kr.

PRIS FOR
3 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 042, 031, 002

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

A Husum St.

B Malmparken St.

Zoner og detaljer

Enkeltbillet DOT
Voksen

Det er for sent at købe billet til denne rejse

30,00 kr.

PRIS FOR
3 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 002, 031, 042

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Læs dette om priser generelt

- *Movia skriver at det er kundens eget ansvar at orientere sig om hvilke zoner man rejser i, og hvor mange zoner der derfor skal købes. Jeg vil mene at jeg i rimelig grad har orienteret mig, da den eneste tilgængelige information var at rejsen på alle platforme kun stod til at koste 2 zoner, og at det langt fra er entydigt på zone-oversigten, som Movia selv har vedhæftet, hvorvidt Husum ligger i zone 2 eller zone 31.*

Vi vil her vise kunden, hvordan han finder frem til, hvad zoner han skal bruge.

1. Man går ind på [www.rejseplanen.dk](https://rejseplanen.dk) og indtaster, hvor ens rejse starter fra, og hvor den slutter.



2. Ser man under sin søgning, kan man se, at der er forskellige muligheder for at vælge billet. Her kan man blandt andet vælge Rejsekort, Pendlerkort eller de eksisterende apps som rejsebillet og Dot

Appen. Man kan her lægge mærke til, at der kan være forskel i prisen, da man fx kan opnå rabat, hvis man rejser med Rejsekort. SMS-tjenesten 1415 fremgår ikke som mulighed, da det er en selvbetjenings-tjeneste, hvor man selv vælger startzone og antallet af zoner modsat rejseplanen, der selv har valgt ens zoner. Vi tager nu Dot Appen som eksempel.

Vælg en billet:

Rejsekort ●

Voksen

3 zoner

21,20 kr. Læs mere

Se zoner og detaljer >

RejseBillet ●

Voksen

3 zoner

30,00 kr. Køb

Se zoner og detaljer >

Enkeltbillet DOT DOT

Voksen

3 zoner

30,00 kr. Køb

Se zoner og detaljer >

Enkeltbillet DSB DSB

Voksen

3 zoner

30,00 kr. Køb

Se zoner og detaljer >

3. Trykker man på den der hedder enkeltbillet DOT, får man følgende frem:



Enkeltbillet DOT
Voksen
3 zoner

30,00 kr.

PRIS FOR
3 zoner
ZONER DU REJSE I
DOT 042, 031, 002

Zoner og prisberegning



Her fremgår det, at man skal bruge tre zoner til sin rejse, og at billetten koster 30 kr. Af de pågældende zoner er der 42, 31 og 2.

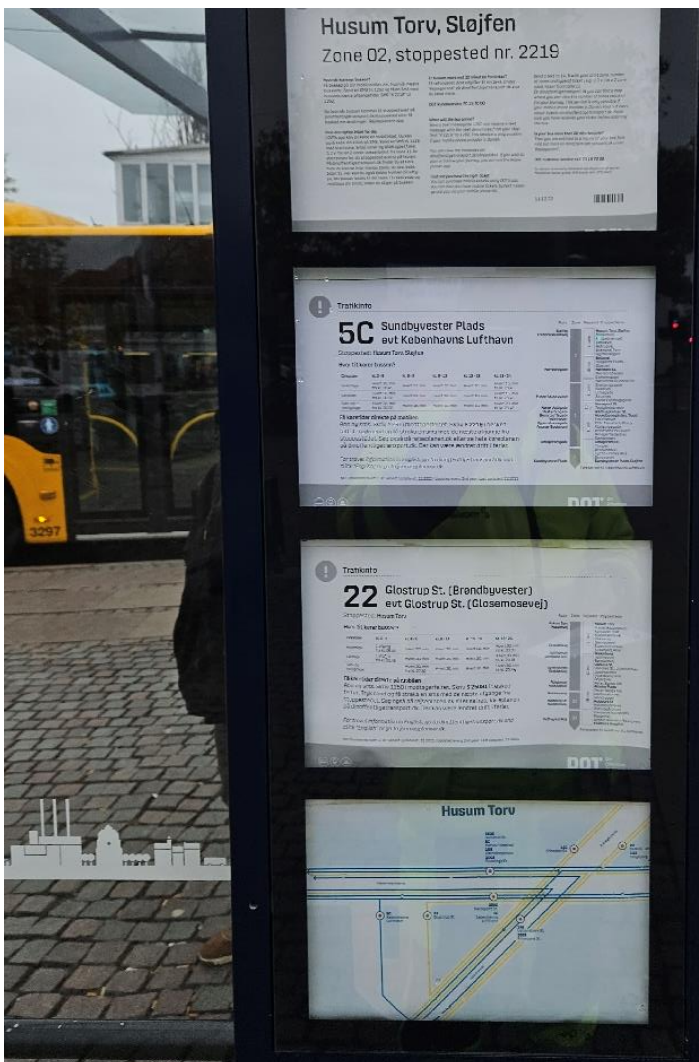
- *Movia vedhæfter et billede fra DOT-appen, og skriver at appens forslag kun er vejledende. Jeg synes ikke det er rimeligt hvis jeg som bruger ikke kan antage, at en billet købt via deres egen app ikke er gældende til den rejse, jeg har købt den til. Godt nok var min billet købt via sms, men som man kan se på de billeder jeg vedhæftede i klagen (og som Movia, snedigt har valgt at ignorere hele vejen igennem forløbet) så viste både rejseplanen og DOT-appen også at der kræves en 2-zoners billet til den eksakte rejse jeg tog. Havde jeg derfor købt billetten via deres egen app, til den nøjagtig samme rejse, så havde det stadig kostet mig 2 zoner.*

Der kan være forskel på, hvad zoner man skal bruge til en rejse, alt efter hvilke transportmidler og ruter man vælger. En rejse fra A til B kan derfor have forskellige zoner, selvom det er samme start- og slutdestination.

Et godt eksempel er, at man kan komme til lufthavnen fra Nørrebro på både tre eller fire zoner, alt efter om man rejser over Sjællandsbroen og springer zone 1 over, eller om man tager 5C hele vejen og både kører i zone 2, 1, 3 og 4. Derfor skal man altid se, hvad der passer til den konkrete rejse.

Kunden skal med andre ord selv altid tjekke efter, om zonerne stemmer, når der købes billet. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, hvor kunden selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Jf. § 2.4.

Derudover henviser vi til, at der på alle stoppestederne er angivet zonenummer og de kommende stoppesteder, som den pågældende bus betjener. Derudover er der også en guide til, hvordan man får købt sig den rigtige billet.



- På de billeder som Movia har brugt som dokumentation for deres side af sagen, har de tilsyneladende kun skrevet en del af min rejse ind i deres søgning, og ikke den hele, så de får resultater frem, som gavner deres synsvinkel. Jeg vil mene, at hvis det kræver sådanne anstrengelser for at få mig til at fremstå "skyldig", så holder deres sag ikke vand.

Vi har for det første blot forsøgt at forklare, hvorfor klager har fået en berettiget kontrolafgift. Da han har rejst i zone 2 på en billet med kun to zoner fra zone 42, rejser man uden gyldig billet.

Dertil har vi forsøgt at forklare på rejseplanen, hvordan man ser sine zoner. Her har vi taget udgangspunkt i klagers egen rejse, der begrundede, hvorfor han fik en afgift.

Vi finder det særdeles relevant at inddrage Husum som eksempel i søgningen, da klager har rejst i Husum, ligesom vi finder det relevant at inddrage Malmparken, da klager har sendt os billeder af søgninger, hvor Malmparken har været impliceret i rejsen.

I helhed er det stadig min opfattelse at jeg som bruger af deres services, har gjort mere end rigeligt for at orientere mig om min rejse, og at min del af ansvaret er mere end overholdt.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen eller ikke har orienteret sig nok. En passager, som ikke køber en korrekt billet, må uanset bevidst eller ubevidst omgåelse af betaling bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift; også selvom kunden selv mener at have bestræbt sig på at få en gyldig billet.

Jeg synes ikke at Movias argumentation holder stik, og de er nødt til både at bruge lusk, undvigelse og manipuleret søgning i deres egen app til at "kaste mig under bussen".

Havde informationerne, som Movia selv har ansvar for at gøre tilgængelige for deres kunder, været entydige, så var vi aldrig havnet her.

Slutteligt vil jeg gerne rette opmærksomhed en sidste gang, på de 2 billeder jeg synes er afgørende.

Movias billede fra DOT hvor en rejse fra Malmparken til Husum St koster 3 zoner.

Og mit billede fra DOT hvor min FULDE rejse koster 2 zoner.

Hvad årsagen til at deres app har vist det således, ved jeg ikke, men dét, sammen med mine billeder fra rejseplanen som bekræftede mig i hvad DOT fortalte mig, vil jeg mene er tydelige beviser for at jeg har handlet i god tro og at jeg har orienteret mig i rimelig grad.

Lad os gribe fast om fakta i sagen.

Klager skriver i sin indsigelse den 26.02.2024, at han tog bus 166 fra Husum St. til sit hjem på Søborg Hovedgade; en rejse der kun kræver zone 2 og 31.

Buslinje: 166

Hvor steg du på bussen?: Husum St.

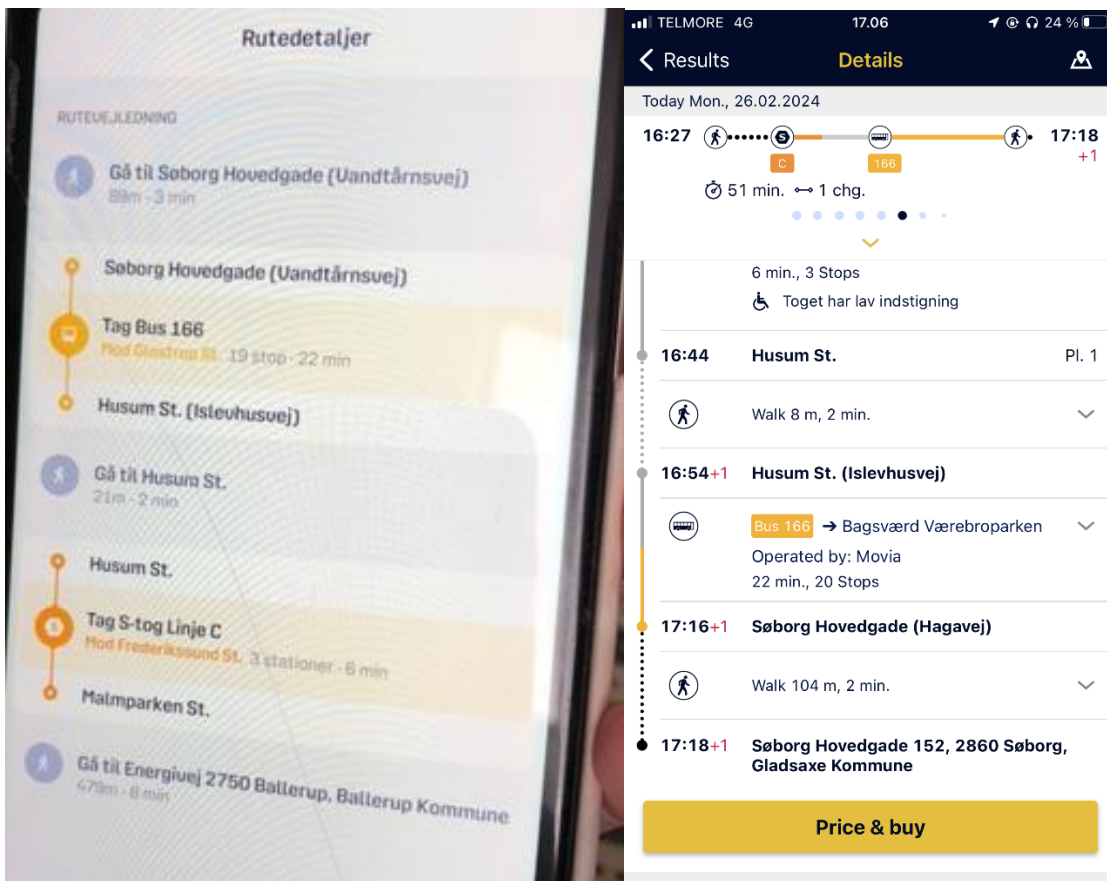
Hvor steg du af bussen?: Søborg Hovedgade

Tårnvej	2	Gladsaxevej
Islevhusvej	2	Slotsherrensvej
Frederikssundsvej	2	Islevbrovej
Mørkhøjvej	2	Islevholm
Novembervej	2	Husum St.
Rybjerg Allé	2	Husum Torv
Juni Allé	2	Frederikssundsvej
Mørkhøjvej	2	Nørre Gymnasium
Gladsaxe Møllevej	31	Mørkhøjvej
Vandtårnsvej	31	Pilegårdsvej
Hagavej	31	Pilegårdsvej
		Onsbjerg Allé
		Ejsingvej
		Rybjerg Allé
		Torumvej
		Ilbjerg Allé
		Juni Allé
		Mørkhøj
		Sydmarken
		Gladsaxe Møllevej
		Rosenkæret
		Gladsaxevej
		Gladsaxe Sportshal
		Marienburg Allé
		Søborg Hovedgade
		Christiansdal

Beklageligvis er klagers billet købt fra zone 42, hvorfor han får en afgift, da han på denne billet ikke kan rejse i zone 2.

Den 27.02.2024 skriver klager til os igen, hvor han sender en masse billeder, da han mener, at det er os, der har misforstået noget.

Af billederne fremgår blandt andet en søgning fra Søborg Hovedgade til Malmparken via Husum og et kort fra rejseplanen over samme tur.



Da klager selv fremviser i sin søgning, at han har lavet søgningen fra Malmparken med S-toget til Husum, giver det selvfølgelig bedst relevans, at vi viser ham samme søgning, så han forstår, hvor problemet ligger. Derfor er det kun et forsøg i at vejlede kunden om, hvorfor hans billet ikke er gyldig og ikke for at frame noget som helst til trafikelskabets fordel. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand