

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0237
- Klageren:** XX  
2300 København S
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort samt to rykkergebyrer på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, at det ikke var ham, der rejste, og at det er Movia, der har bevisbyrden
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr. og de to rykkergebyrer på hver 100 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 5. februar 2024 blev der i buslinje 18 udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr. til klagerens navn kl. 13:18. november 2024 på baggrund af manglende check ind på Rejekort.

Kontrolløren indtastede på den elektroniske kontrolafgift til Movia, at der ikke blev vist ID ved kontrollen. Der blev forevist et Rejekort, som kontrolløren fotograferede og stillede uddybende spørgsmål til kundens identitet. Spørgsmålene er udeladt af nærværende sagsfremstilling.

Zone	003
Linje	18
Bus nummer (Gåseddel)	3004
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	112
Stop	Englandsvej
Påstigning	05-02-2024 13:18:06
Udstedt dato/tid	05-02-2024 13:23:27
Stået af	05-02-2024 13:37:30
Passager tal	26
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejekort mgl. check ind
Bemærkning	Kunden sad allerede i bussen
Id forevist	Uden ID
Id nummer Billeder	 <a href="#">Billede 1 [Ikke ID]</a>
Tidsforbrug	5m 5s



Da klageren modtog kontrolafgiften i E-Boks, skrev han til Movia den 11. februar 2024, at han ikke havde rejst med bussen, og at hans identitet var blevet misbrugt:

”Jeg kan se jeg har fået en afgift, som jeg ikke kan kendes ved, jeg undgår så vidt muligt offentligt transport og nægter at have noget med det at gøre. Mit cpr nummer har i mange år været offentligt på bl.a. sociale medier, samt hvem jeg har boet med og hvor, så vil kunne blive misbrugt af alle.

Jeg ved ikke, hvad i skal have fra mig, men min fødselsdag er [xxxx01], hvis dette skal undgås i fremtiden må i meget gerne sætte min fødselsdag på, som ”udsat” hvor i vil kunne tjekke identitet bedre.”

Movia svarede klageren den 12. marts 2024, at de havde brug for flere oplysninger fra ham inden den 19. marts 2024:

”Vi kan oplyse, at det er dit navn, din adresse og fødselsdato, som er blevet oplyst til kontrolløren i bussen. Kontrolløren har samtidig stillet kontrolspørgsmål fra CPR-registret, hvorfor vi formoder, at det var dig, vi mødte i bussen.

For at vi kan undersøge sagen, bedes du indsende følgende inden den 19-03-2024

1. Dokumentation for hvor du har været den pågældende dag 05-02-2024 13:18:06, fra din arbejdsgiver, skole eller lignende.
2. Hvis du mener, at en anden person misbruger dine persondata, skal Movia bede dig om at politianmelde sagen, da dette er strafbart. Kopi af kvitteringen fra politianmeldelsen skal indsendes til os. Der skal fremgå et journalnummer af anmeldelseskvitteringen.
3. Tro og love-erklæring for at du ikke har været i bussen. Du kan lave en selv eller benytte vores blanket her: <https://dinoffentligetransport.dk/media/uaqfhnnh/tro-og-love-2021.pdf>

Hører vi ikke fra dig inden, må vi fastholde kontrolafgiften.”

Movia fastsatte betalingsfristen til den 26. marts 2024.

Samme dag, den 12. marts 2024, svarede klageren:

”Han kan sagtens have stillet spørgsmål, men da mine oplysninger har/er frit tilgængelige på diverse platforme vil alle kunne bruge mine oplysninger.”

Movia fastholdt, at klageren skulle indsende den ønskede dokumentation til dem:

”Ønsker du at Movia skal behandle sagen som et tilfælde af identitetsmisbrug, skal vi bede dig indsende den ubedte dokumentation i tidligere fremsendte mail.

Dette gælder også en kopi af en politianmeldelseskvittering samt en underskrevet tro- og loveerklæring.

Modtager vi ikke dokumentationen inden den stillede frist, må vi fastholde kontrolafgiften og betragte sagen som værende afsluttet.

Movia har ikke yderligere at tilføje hertil.”

Klageren svarede samme dag, den 12. marts 2024:

”Hey alt respekt for jer, så det jo ikke sådan et samfund fungerer?? Jeg skal ikke ind og melde alt muligt til forskellige institutioner, da det jer som siger jeg har fået en afgift (som jeg nægter) så det jer der skal bevise, hvordan og hvorledes. Alle kan bruge mine oplysninger, da på diverse platforme har stået oplysninger, som nævn tidligere.

Det fint i har opfordret mig til det, men da jeg ikke har lyst af mange årsager, bl.a. fordi jeg nægter og bruger nu unødvendigt tid på det, så kan jeg ikke gøre så meget for jer.”

Herefter fastholdt Movia kontrolafgiften den 14. marts 2024:

”Som vi tidligere har oplyst, er det dine personoplysninger, der er opgivet til kontrolløren i bussen. Derudover er der stillet kontrolspørgsmål fra CPR-registeret til at stille korrekt identifikation. Det følger af retspraksis, at kontrolspørgsmål fra CPR-registeret er tilstrækkeligt og danner grundlag for korrekt stillet identifikation, når kunder i bussen ikke kan fremvise et ID. På den baggrund vurderer vi også, at det var dig, vi mødte i bussen.

Mener du dog, at det ikke var dig, vi mødte i bussen, skal du kunne dokumentere dette. Dette gør du bl.a. ved at indsende den ubedte dokumentation.

Vi har noteret os, at du ikke ønsker at indsende den ubedte dokumentation. På baggrund af dette fastholder Movia kontrolafgiften, og betragter sagen som værende afsluttet.”

Movia henviste til de Fælles landsdækkende rejseregler og fastsatte betalingsfristen til den 28. marts 2024.

Den 16. marts 2024 skrev klageren til Movia: ”Jeg klager”.

Da Movia ikke modtog en klagesag via ankenævnet, sendte de en rykkerskrivelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr. henholdsvis den 19. april og den 7. maj 2024.

Klageren skrev til Movia den 8. maj 2024, at han havde klaget til ankenævnet og ville overveje også at klage over rykkergebyrerne. Movia fastholdt, at rykkergebyrerne var opkrævet med rette.

”Det er korrekt, at din sag var sat i bero under sagsbehandlingen og indtil vi havde truffet afgørelse. Vi traf afgørelse i sagen den 14. marts 2024, efter du oplyste, at du ikke ønskede at indsende den ubedte dokumentation. Vi sendte dig afgørelsen på mail den 14. marts 2024 kl. 09:15. Herefter var din sag altså ikke længere i bero, da en afgørelse var truffet. Rykkerskrivelse 1 er efterfølgende sendt den 19. april 2024. Rykkerskrivelse 2 er sendt den 07. maj 2024.”

Klageren skrev til Movia:

”Men de jo ikke korrekt sendt, når i selv siger når jeg ringer at de ikke vil sende nogle og i beklager meget, samt ankenævnet har sagt det skal holdes på pause til sagen er afgjort.”

Movia svarede den 16. maj 2024:

”Jeg kan forstå, at du allerede har talt med min kollega telefonisk, som ligeledes har oplyst dig, at vi ikke kan hjælpe i forhold til, hvorfor din betaling til Ankenævnet bliver sendt retur, såfremt du har betalt eller forsøgt at betale gebyret for klage.

Fra Movias side kan vi oplyse, at kontrolafgiften og dertilhørende rykkergebyrer fastholdes. Ønsker du at klage over afgørelsen til Ankenævnet, har du mulighed for dette mod betaling af et gebyr. Hvorfor din betaling til Ankenævnet evt. er blevet sendt retur, har vi desværre ikke mulighed for at afklare.

Ankenævnet modtog et klageskema og klagegebyret fra klageren om aftenen den 15. maj 2024, og ankenævns sagen blev oprettet og sendt i høring hos Movia den 16. maj 2024.

### **Sekretariatets undersøgelser:**

Klageren spurgte ankenævnets sekretariat den 14. marts 2024, om ankenævnet ville kunne behandle en kontrolafgift, som han ikke ville kendes ved. Sekretariatet sendte ham den 15. marts 2024 en klagevejledning, hvoraf det fremgik, at han skulle betale 160 kr. for at klage, samt en klageformular, der skulle udfyldes. Men sekretariatet hørte ikke yderligere fra klageren.

Først den 14. maj 2024 skrev klageren på ny til sekretariatet og oplyste, at han havde betalt *på et tidspunkt*, at pengene var blevet sendt retur, og hvad status var i sagen.

Sekretariatet genfremsendte herefter den 14. maj 2024 den tidligere mail af 15. marts 2024 til klageren og oplyste, at der ikke var modtaget noget klageskema eller klagegebyr fra klageren efter mailen af 15. marts 2024.

Rejsekort Kundecenter har oplyst, at det pågældende Rejsekort er Anonymt.

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

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det påhviler en trafikvirksomhed at godtgøre, at en kontrolafgift er pålagt med rette.

Klageren vil ikke anmelde misbrug af sin identitet til politiet, og han har heller ikke udfyldt Movias tro- og loveerklæring om, at det ikke var ham, der rejste den pågældende dag og blev pålagt en kontrolafgift. Klageren har heller ikke påvist, hvor han befandt sig på kontrolltidspunktet.

Det er ankenævnets opfattelse, at man i et tilfælde, hvor man uretmæssigt er blevet opkrævet en kontrolafgift, ville udfolde alle rimelige bestræbelser på at indsende de ønskede dokumenter til Movia.

Ved klagerens undladelse heraf anser ankenævnet det for tilstrækkeligt godtgjort, at det var klageren, som rejste og foreviste et Rejsekort, der ikke var checket ind, og derefter blev pålagt en kontrolafgift.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da klageren ikke overholdt Movias betalings- og indsigelsesfrist, blev de to rykkergebyrer pålagt med rette, jf. rentelovens § 9, b, stk. 2.

## **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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

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 Renteloven § 9 b:**

Stk. 1. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr).

### *Stk. 2.*

Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg har fået en afgift, som jeg pure nægter. Grundet lang sagsbehandling, samt at jeg troede at jeg havde klaget til jer, er det først nu i får denne. Jeg havde betalt for noget tid siden for at få sagen behandlet hos jer, men pengene blev sendt retur af en mystisk årsag. Movia sendte dog rykkere og derfra fandt jeg ud af, at pengene var sendt retur, men jeg snakkede med en medarbejder fra Movia, som sagde jeg stadig kunne

gøre det.

Jeg nægter at have noget med sagen at gøre. Jeg har et cpr nummer, som har (sikkert også stadig er) frit tilgængeligt på bl.a. sociale medier og alle vil kunne bruge det, samt oplysninger om, hvem min familie er og hvem jeg bor med osv. da dette ikke er nogle hemmelighed. Movia har tidligere sagt, at jeg er forpligtet til så at anmelde identitetstyveri, men da jeg nægter at anmelde noget både i forhold til, hvad jeg vil arbejdsmæssigt i fremtiden og hvad det kan have af betydning, samt jeg ikke er forpligtet til at anmelde det i følge dansk lovgivning, så melder jeg det ikke til politiet.

**Ønsker at opnå:** At jeg ikke skal betale, fordi jeg nægter. Det deres ansvar, at vise min skyld og ikke omvendt.”

## **Indklagede anfører følgende:**

”Med afsæt i de fælles landsdækkende rejseregler samt gældende kortbestemmelser for Rejsekort fastholder Movia kontrolafgiften.

### **Rejsekort**

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse.

En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler.

Checkes der ikke korrekt ind straks ved påstigning vil et senere check ind ikke anses for værende gyldigt.

Et rejsekort der ikke er checket korrekt ind er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel.

Manglende check ind ved påstigning bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler:

### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

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

### **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 rejsekortet er korrekt checket ind. Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*

#### **2.4.3. Brug af rejsekort**

*Rejsekort skal være checket 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.*

#### **2.7.1. 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.*

#### 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

De gældende rejsekort kortbestemmelser:

##### 1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift.

De landsdækkende rejseregler er meget klare på området. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at et rejsekort ikke skal checkes ind straks efter påstigning.

#### Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Englandsvej kl. 13:18:06 og observerer klager sidde i bussen.

Ved den efterfølgende billetkontrol fremvises et Rejsekort, der ikke er checket ind.

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	Kunden sad allerede i bussen

Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler, der præciserer, at det er kundens eget ansvar at checke ind i forbindelse med påstigning.

Kontrollørerne spørger af sikkerhedsmæssige årsager ikke om en kundes fulde CPR-nummer i en kontrolsituation, men om navn og fødselsdato. Hvis der ikke samtidig bliver fremvist ID, stiller kontrollørerne kontrolspørgsmål baseret på CPR-registret. Disse spørgsmål bliver i dette konkrete tilfælde besvaret uden tøven.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under en billetkontrol, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Da der ikke tidligere er anmeldt et misbrug af klagers identitet, og fordi selve kontrolsituation er forløbet uden dramatik, har kontrollørerne ikke fundet det nødvendigt at tilkalde politiet i dette tilfælde.

#### Afgørelse og kommentarer

I forbindelse med en udstedelse af kontrolafgift kan der blive stillet kontrolspørgsmål for at fastslå en identitet, hvis der ikke kan fremvises gyldig ID. Det er normal praksis i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift. Der stilles kontrolspørgsmål for at forhindre misbrug af identiteter.



Som offentlig myndighed har Movia adgang til CPR, og når vi møder en kunde uden ID, er det en fast procedure, at vores medarbejder stiller kontrolspørgsmål til oplysninger, der fremgår af CPR. De oplysninger, vi har adgang til i CPR, er oplysninger, som helt konkret bruges til at identificere personen i bussen.

Vi har modtaget en indsigelse fra klager, som påstår ikke at have været i bussen og ikke kende til kontrolafgiften.

Klager er blevet bedt om at politianmelde forholdet samt indsende en tro- og loveerklæring, hvilket er normal procedure. Når Movia modtager en politianmeldelseskvittering med tilhørende journalnummer, vil kontrolafgiftens detaljer blive overdraget til politiet til deres videre efterforskning.

Det bliver samtidig oplyst af klager, at hans personlige oplysninger, som fx CPR-nummer, ligger frit tilgængeligt på "diverse platforme" heriblandt sociale medier. Movia har ikke modtaget eksempler på dette.

*"Mit cpr nummer har i mange år været offentligt på bl.a. sociale medier, samt hvem jeg har boet med og hvor, så vil kunne blive misbrugt af alle."*

*"Han kan sagtens have stillet spørgsmål, men da mine oplysninger har/er frit tilgængelige på diverse platforme vil alle kunne bruge mine oplysninger."*

Movia henviser her til tidligere afgørelser fra Fogedretten, som minder om klagers.

Det drejer sig bl.a. om FS 32-14881/2022:

*"... foreligger ikke oplysninger i sagen, som understøtter XX forklaring om, at hans identitetsoplysninger har været offentliggjort på sociale medier, finder fogedretten det ubetænkeligt at lægge til grund, at det var XX, som foretog de angivne rejser uden gyldig billet."*

Samt FS 32-4873/2022:

*"Efter en samlet vurdering finder fogedretten herefter, at XX ikke har gjort, hvad der var muligt for at hindre, at andre kunne komme i besiddelse af hans personlige oplysninger og informationer, herunder personnummer, ungdomskort og adgang til at skrive mails i hans navn, og at han derfor har udvist en sådan grad af uagtsomhed, at han hæfter for de kontrolafgifter med tilhørende opkrævningsgebyrer, der er udstedt i hans navn, selvom han ikke var til stede, da bøderne blev udstedt."*

Hvis klagers personlige oplysninger ligger frit tilgængelige på sociale medier må det skyldes klagers egne forhold og klager hæfter selv for det.

Klager nægter at anmelde forholdet til politiet samt indsende den udbedte tro- og loveerklæring. Det må ellers anses for at være en naturlig reaktion at kontakte politiet såfremt ens identitet bliver misbrugt. Movia har ikke grundlag for at betvivle, at det var klager, som rejste med bussen den pågældende dag, hvor han blev pålagt en kontrolafgift.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal checkes ind eller vises anden gyldig rejsehjemmel på forlangende og efterfølgende påstå, at man ikke har kendskab til kontrolafgiften.

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

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

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand