

Movia  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby

Dato: 17. november 2020

Sag: FO-20/06166-13

Sagsbehandler: /ajk

Direkte tlf.: +45 41 71 50 15

### **Afslutning af sagen vedrørende midlertidig indstilling af kontant betaling i Movias busser**

Under henvisning til det af Movia oplyste ved brev af 25. juni 2020 om indretningen af Movias busser og betalingen for brug af flextrafikken i forbindelse med det midlertidig stop for kontantsalget lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at busserne og flextrafikken midlertidigt er undtaget fra pligten til at modtage kontanter efter betalingslovens § 81, stk. 2.

Forbrugerombudsmanden foretager sig herefter ikke yderligere i sagen.

Sagen er uddybet nedenfor.

#### **Sagens faktum**

I løbet af foråret modtog Forbrugerombudsmanden klager fra forbrugere, som ikke kunne komme med bussen, fordi det ikke var muligt at betale kontant for billetter, herunder i busserne i Movias område.

Forbrugerombudsmanden orienterede derfor ved brev af 9. juni 2020 en række trafikselskaber, herunder Movia, om kontantreglen og anmodede samtidig om, at trafikselskaberne orienterede Forbrugerombudsmanden, såfremt selskaberne ikke agtede at genindføre kontantsalget i busserne.

Forbrugerombudsmanden orienterede samtidig Erhvervsministeriet og Transport- og Boligministeriet om sagerne.

Ved brev af 25. juni 2020 oplyste Movia bl.a., at den midlertidige lukning af kontantsalget i busser og flextrafik efter jeres opfattelse ikke var i strid med kontantreglen, da flextrafik ikke er omfattet af kontantreglen, og busser udgør et ubemandet selvbetjeningsmiljø:

#### **FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@  
forbrugerombudsmanden.dk

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

#### **ERHVERVS MINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

[www.icpen.org](http://www.icpen.org)

At busserne skal opfattes som et ubemandet selvbetjeningsmiljø gør sig ikke mindst gældende i den aktuelle situation med Covid-19. Movia og de private busselskaber har således truffet en række foranstaltninger for at undgå enhver kontakt mellem chaufføren og kunderne. Siden 19. marts 2020, hvor Movia valgte at følge Transportministerens opfordring, har der været truffet følgende foranstaltninger i Movias busser;

- Lukning af fordørene, således at indstigning ikke kan ske ved fordørene, men alene ved midter- og bagdøre
- Afspærring af adgang til chaufføren ved opsætning af plaststrimler på tværs af midtergangen (se vedlagte fotos). I den første periode efter nedlukningen blev der anvendt en tilsvarende afmærkning på gulvet
- Afspærring af første sæderække bag chaufføren
- Information til kunderne i form af plakater, klistermærker m.v. med information om at undgå kontakt med chaufføren

I har oplyst, at chaufføren ikke har nogen kontakt til kunderne, heller ikke i forbindelse med salg af rejsehjemmel.

Forbrugerombudsmanden modtog endvidere fotos af den foretagne afskærmning samt kopi af den kunderettede information om de iværksatte tiltag i busserne. Endelig oplyste I, at Movia inden for kort tid forventede at tillade indstigning af fordøren igen for at sikre en bedre fordeling af passagerne. I har ved brev af 25. august 2020 oplyst, at fordøren har været åben for passagerindstigning siden den 29. juni 2020, og samtidig blev afspærringen af forreste sæderække fjernet.

Ved brev af 25. juni 2020 oplyste I endvidere, at flexture bestilles via en online selvbetjeningsløsning eller via telefon. Kunder, som bestiller telefonisk, kunne indtil den midlertidige indstilling af kontantsalget betale kontant til chaufføren i bilen, og der var ikke andre betalingsmuligheder i flexbilen. Denne betalingsmulighed har været midlertidigt indstillet siden den 20. marts 2020, og I har ved brev af 25. august 2020 oplyst, at disse kunder får tilsendt en faktura for turen. I har samtidig anført, at der ikke modtages betalingsinstrumenter omfattet af betalingsloven i flexbiler. I har anført, at I ikke anser flextrafikken for omfattet af kontantreglen, da der er tale om to separate salgskanaler for flexture, som skal bedømmes individuelt.

I har både ved brev af 25. juni og 25. august 2020 oplyst, at kontantsalget i såvel busser som flextrafikken fortsat vil være midlertidigt indstillet for at undgå unødigt smittespredning ved tæt kontakt mellem kunder og chauffør i busserne.

På jeres anmodning drøftede vi sagen på et møde den 20. august 2020, hvor I redegjorde for de tiltag, som Movia har iværksat for at begrænse smittespredning. I oplyste bl.a., at chaufføren i nogle busser er nødt til at foretage en teknisk omstilling af rejsekortudstyret, således at det er muligt for passagererne at foretage check-in af flere passagerer på samme rejsekort.

## Kontantreglen

Følgende fremgår af kontantreglen i betalingslovens § 81:

”§ 81. En betalingsmodtager er forpligtet til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, hvis denne modtager betalingsinstrumenter omfattet af denne lov, jf. dog § 5 i hvidvaskloven og stk. 2, 3 og 5.

*Stk. 2.* Stk. 1 finder ikke anvendelse ved fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

[...]”.

Ifølge betalingslovens § 81, stk. 2, gælder forpligtelsen til at modtage betaling med kontanter således ikke i fjernsalgssituationer som fx køb over internettet, eller hvis salget sker i et ubemandet selvbetjeningsmiljø.

Det fremgår af forarbejderne<sup>1</sup> til lov om betalinger, at

”Forslaget viderefører § 56, stk. 1, 2. pkt., i den nugældende lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Med bestemmelsen fastsættes det, at den generelle forpligtelse til at modtage betaling med kontanter i stk. 1, ikke finder anvendelse ved fjernsalg, eksempelvis salg via internet, salg via en app på en smartphone, salg via ubemandede selvbetjeningsmiljøer, som eksempelvis ubemandede benzinstationer eller offentlige busser. Hvornår et betjeningsmiljø kan anses for at være ubemandet afhænger af, om der er personale fysisk til stede, og hvad personalets funktion er. Det er således et krav, at der skal være personale til stede, og at personalet er ansat til at modtage betaling i forbindelse med salg. Er en buschauffør eksempelvis alene ansat til at føre bussen og ikke til at forestå salg af billetter, vil der være tale om et ubemandet selvbetjeningsmiljø, idet det fysiske tilstedeværende personales funktion ikke er at modtage betaling for en vare eller tjenesteydelse.”

Overtrædelse af betalingslovens § 81, stk. 1, kan straffes med bøde, jf. § 152, stk. 2.

## Forbrugerombudsmandens vurdering

Efter betalingslovens § 81, stk. 1, er betalingsmodtagere forpligtede til at modtage betaling med kontanter, hvis de også modtager elektroniske betalingsinstrumenter.

Movia modtager elektroniske betalingsinstrumenter, da rejsekortet kan anvendes som betaling i busserne. Derfor er Movia også forpligtet til at modtage betaling med kontanter, medmindre der foreligger et ubemandet selvbetjeningsmiljø, eller der er tale om fjernsalg, jf. betalingslovens § 81, stk. 2.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er der kun tale om et ubemandet selvbetjeningsmiljø, hvis salgsdelen kan fungere helt uden personlig

---

<sup>1</sup> Forslag til lov om betalinger L 157, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger, s. 213

betjening. Der foreligger derfor ikke et ubemandet selvbetjeningsmiljø, hvis der er personale til stede, som udfører arbejdsopgaver, der er knyttet til salgsdelen. Er en buschauffør kun ansat til at føre bussen, vil der være tale om et ubemandet selvbetjeningsmiljø, idet chaufførens funktion ikke er at modtage betaling for billetter eller kontrollere, om passagerer på anden måde betaler for rejsen, fx ved at indtjekke et rejsekort.

På baggrund af jeres oplysninger ved breve af 25. juni og 25. august 2020 lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at busserne er indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer under det midlertidigt indstillede kontantsalget i busserne.

Forbrugerombudsmanden skal dog gøre opmærksom på, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil kunne have betydning for vurderingen af, om der er et ubemandet selvbetjeningsmiljø, hvis et rejsekortssystem forudsætter chaufførens medvirken for at købe billet ved brug af rejsekortet, i hvert fald hvis denne medvirken har et betydeligt omfang.

For så vidt angår flextrafikken er der ikke et selvbetjeningsmiljø, hvis chaufføren modtager betaling, uanset om passageren betaler kontant eller med betalingskort. Det har ingen betydning, om det også er muligt at bestille og betale for brug af flextrafik online.

Forbrugerombudsmanden lægger til grund, at flextrafikken midlertidigt er undtaget fra kontantreglen henset til, at forbrugeren ikke kan betale for transporten til chaufføren i flextrafikbussen. Forbrugerombudsmanden antager i den forbindelse, at chaufføren ikke varetager opgaver ved betaling via betalingskort.

### **Afsluttende bemærkninger**

Afslutningsvist skal Forbrugerombudsmanden gøre opmærksom på, at vi forventer at offentliggøre en pressemeddelelse om problemstillingen efter afslutningen af sagerne om betaling med kontanter i busserne.

I vil modtage et udkast til pressemeddelelsen til eventuelle faktuelle bemærkninger.

Hvis I har spørgsmål, er I velkomne til at kontakte os.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Louise Christophersen  
Kontorchef