

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0050

Klageren: XX
2100 København Ø

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet/check ind på rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 4. november 2016 med buslinje 1A i København, hvor han forsøgte at vhevke ind på sønnens personlige rejsekort.

Dette fremgår af logs fra bussens rejsekortstander, hvorefter klagerens søns personlige rejsekort kundetyperen "barn" henholdsvis kl. 15:06:39, 15:06:46 og kl. 15:06:54 blev forsøgt checket ind. Dette kunne imidlertid ikke gennemføres, da saldoen var for lav, hvilket ifølge klageren og loggen blev meddelt på standerens display.

Det fremgår videre af sagens logs, at kontrollører steg på bussen kl. 15:06:52, samt at klageren kl. 15:08:16 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, og at hans eget rejsekort blev checket ind på bussen kl. 15:13:19.

I den efterfølgende klage til Movia samme dag gjorde klageren gældende, at han som vanligt forsøgte at checke ind på rejsekortstanderen midt i bussen, men at standeren meddelte, at saldoen var for lav, selv om rejsekortet var tilmeldt automatisk tank-op. Umiddelbart efter klageren kom en kontrollør, som så teksten på standeren men som pålagde klageren en kontrolafgift. Da bussen var sat i gang sekunder efter klagerens påstigning, havde han ikke mulighed for at stige af eller købe alternativ billet.

Den 1. februar 2017 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til, at der den pågældende dag ikke var forevist gyldigt kort eller billet, at det efter selvbetjeningsprincippet er passagerens eget ansvar at have gyldig billet og at checke rejsekortet ind ved rejsens start, samt at det i henhold til rejsereglerne var vigtigt at stige på bussen via fordøren, så man kan købe billet hos chaufføren, hvis rejsekortet ikke kan checkes ind, idet det er for sent at købe billet, når der er kommet kontrollører på bussen.

Under ankenævns sagen har klageren gjort gældende som ovenfor samt tilføjet blandt andet at, da han efter kontrolafgiftens udstedelse igen checkede ind på rejsekortet, var der fuld saldo, hvorfor automatisk optankning åbenbart var blevet effektureret, og da han aldrig havde oplevet fejlmelding ved check ind, blev han kortvarigt forvirret, da han så, at standeren meldte 'lav saldo', når han vidste, at rejsekortet havde automatisk optankning.

Dette medførte, at Movia på sekretariatets anmodning undersøgte sagen nærmere, og fremlagde de logs, som viser, at klagerens tre første forsøg på check ind skete med hans søns rejsekort og ikke hans eget, der i øvrigt havde en saldo på over 300 kr. og derfor kunne checkes ind kl. 15:13. Klagerens søns rejsekort var anvendt til samme rejserute den 2. november og om morgenen den 4. november 2017. Klagerens rejsekort havde ikke været anvendt siden den 28. oktober 2017.

Log fra klagerens rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
04-11-2016 16:03:24	08-11-2016 06:13:43	01-11-2016	Check ud	Check ud	VAL_47015 - 133070	EasyTrip	284,80	10,00	-10,00	25,00
04-11-2016 16:01:56	08-11-2016 06:13:43	01-11-2016	Check ind	Check ind	VAL_47014 - 13342D	EasyTrip	274,80	0,00	0,00	25,00
04-11-2016 15:33:39	04-11-2016 20:37:29	01-11-2016	Check ind	Check ind	VAL_32330 - 132EF3	EasyTrip	274,80	-25,00	25,00	25,00
04-11-2016 15:13:32	04-11-2016 22:09:53	01-11-2016	Check ud	Check ud	VAL_07760 - 132CE3	EasyTrip	299,80	10,00	-10,00	25,00
04-11-2016 15:13:19	04-11-2016 22:09:53	01-11-2016	Check ind	Check ind	VAL_07759 - 13360E	EasyTrip	289,80	-25,00	25,00	25,00

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	28-10-2016	07:21	Tank-op-aftale		Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	300,00	369,80
+ 376	28-10-2016	07:21	Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	08:07	Linje : 1A Hvidovre Hospital/sløjfen	-20,00	349,80
+ 377	28-10-2016	14:21	Linje : 1A Hvidovre Hospital/sløjfen	14:44	Linje : 1A København H	-20,00	329,80
+ 378	28-10-2016	17:37	Linje : 1A Kongens Nytorv St.	17:57	Linje : 1A Nygårdsvej/Østerbrogade	-15,00	314,80
+ 379	04-11-2016	15:13	Linje : 1A Folehaven/Vigerslevvej	15:13	Linje : 1A Vigerstevn/Vigerslev Allé	-15,00	299,80
+ 380	04-11-2016	15:33	Linje : 3A Enghavevej	16:03	Linje : 3A Rigshospitalet Syd	-15,00	284,80
+ 381	12-11-2016	13:17	Linje : 1A	15:01	Gilleleje St.	-39,20	245,60

Log fra sønnens rejsekort:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
12	02-11-2016	07:26	Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	08:11	Linje : 1A Hvidovre Hospital/sløjfen	-10,00	28,80
13	02-11-2016	14:38	Linje : 1A Hvidovre Hospital/sløjfen	15:27	Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	-10,00	18,80
14	04-11-2016	07:12	Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	07:57	Linje : 1A Hvidovre Hospital/sløjfen	-10,00	8,80
	26-12-2016	13:06	Tank-op		Linje : 1A Århusgade/Østerbrogade	300,00	308,80

Log fra check-indstanderen i bussen:

9	04-11-2016	15:06:28:000	13360e	Screen displayed	Name : SLR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
10	04-11-2016	15:06:30:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
11	04-11-2016	15:06:39:000	13360e	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 130
12	04-11-2016	15:06:39:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR
13	04-11-2016	15:06:42:000	13360e	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 130
14	04-11-2016	15:06:46:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
15	04-11-2016	15:06:54:000	13360e	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 130
16	04-11-2016	15:06:54:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR
17	04-11-2016	15:06:58:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
18	04-11-2016	15:09:26:000	13360e	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 179
19	04-11-2016	15:09:26:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_CARD_ERROR	Text: LÆSEFEJL
20	04-11-2016	15:09:30:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
21	04-11-2016	15:09:31:000	13360e	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 179
22	04-11-2016	15:09:31:000	13360e	Transaction time	TTIM01: 47	
23	04-11-2016	15:09:31:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
24	04-11-2016	15:09:33:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
25	04-11-2016	15:13:19:000	13360e	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 269
26	04-11-2016	15:13:20:000	13360e	Transaction time	TTIM01: 44	
27	04-11-2016	15:13:20:000	13360e	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren den 4. november 2017 om eftermiddagen ved påstigning på bussen tre gange forsøgte at checke ind på sønnens personlige rejsekort til kundetyperen "barn", og at dette ikke lykkedes grundet saldoen på 8,80 kr. Forudbetalingen på et rejsekort til barn er på 12,50 kr.

Ankenævnet bemærker, at klageren på udrejsen om morgenen tilsyneladende anvendte sønnens rejsekort på udturen, hvorefter han ved check ud må have fået advarselslyden og teksten om, at saldoen var for lav til næste check ind:



Kontrollen foregik klokken 15:08, men check ind på klagerens personlige rejsekort skete først kl. 15:13.

Herefter foreviste klageren ikke på forlangende gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende billet blev derfor pålagt med rette.

Selv om kontrolløren kunne have noteret "for lav saldo" på kontrolafgiften, hvis kontrolløren - som klageren gør gældende - havde set teksten på standen, er dette dog uden betydning i den konkrete sag.

Det er også uden betydning, om bussen var sat i gang, idet det er ankenævnets opfattelse, at klageren efter at være steget om bord på bussen med rette kunne antages at have til hensigt at modtage en transportydelse, hvorfor han var at betragte som passager, også selv om han efterfølgende måtte beslutte at forlade bussen igen uden at have modtaget denne ydelse.

Ankenævnet bemærker, at uanset om check ind havde kunnet foretages på sønnens rejsekort om eftermiddagen, ville klageren ved kontrollen være blevet pålagt en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel, da rejse på en andens personlige rejsekort ifølge rejsekort rejseregler ikke er tilladt, ligesom det heller ikke er tilladt som voksen at rejse på et rejsekort til kundetyperen "barn".

Ankenævnet bemærker videre, at der i en sag som den foreliggende, hvor korrekt check ind foretages 5 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse, er oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at være korrekt checket ind ved rejsens begyndelse og på forlangende at forevise et korrekt indchecket rejsekort, hvis klageren fritages for kontrolafgiften.

Endelig bemærker ankenævnet, at der i busser med mulighed for indstigning ad andre døre end fordøren må levnes passageren en mulighed for straks at gå op til chaufføren og købe billet uden

at blive pålagt en kontrolafgift. Uanset at passageren kan købe billet hos chaufføren, er dette et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis en kontrolafgift i en sag som den pågældende skal frafalde, fordi klageren ikke blev givet denne mulighed.

RETSGRUNDLAG:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet havde på det omhandlede tidspunkt vedtaget fælles rejse-regler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgik. Det anførtes bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolperso-nalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket reje-kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra www.rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

Alt er OK Hør lyd Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #009688; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #009688;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #009688; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #009688;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #9e9e9e;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin-top: 5px;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Vær opmærksom Hør lyd Hvad betyder lyden? ▲

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #009688; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #009688;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #009688; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #009688;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">Ng rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #9e9e9e;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin-top: 5px;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Noget er galt Hør lyd Hvad betyder lyden?

<p>(Check ind)</p> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ind)</p> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ud)</p> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Ved Hvidovre hospital steg jeg på bussen og forsøgte at checke ind med rejsekortstanderen mod midtergangen som vanligt. Denne fejlmelder (lav saldo) selvom rejsekortet er tilmeldt automatisk optankning. Umiddelbart efter mig kommer kontrollører og da jeg ikke kan demonstrere gyldig billet pålægges jeg afgift. Idet bussen igangsætter sekunder efter min påstigning har jeg ingen mulighed for at nå at stige af eller købe alternativ billet via mobil. Både kontrolløren og vidne (Stefan Fuglsang, tlf 30827725) umiddelbart efter mig ser at standeren rapporterer ikke lader mig checke ind og jeg vil opfordre til at disse kontaktes. Jeg synes det er ganske urimeligt, at jeg pålægges afgift grundet lav saldo når jeg er tilmeldt automatisk optankning og henstiller derfor til at afgiften annulleres.

Supplerende til ovenstående vil jeg understrege:

- bussen igangsætter umiddelbart efter min påstigning (5 sek) hvilket ikke giver mig nogen mulighed for at finde ud af hvad der er galt. Kontrollørerne står umiddelbart bag mig og da bussen er igangsat udskrives afgiften. Da jeg efter bødens udskrivelse igen checker ind på rejsekortet er der fuld saldo (automatisk optankning åbenbart effektureret). Kontrolløren siger derfor jeg skal klage da jeg har en god sag.

- af min rejsekorthistorik kan det ses, at jeg har kørt denne rute et utal af gange til og fra arbejde. Jeg har aldrig oplevet fejlmelding ved check-in og bliver derfor kortvarigt forvirret når systemet melder 'lav saldo' når jeg ved kortet er med automatisk optankning.

- Jeg anbefaler at kontrollør eller vidne kontaktes i forbindelse med sagsbehandlingen."

Indklagede anfører følgende:

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl.

Det vil sige at det er kundens eget ansvar at tjekke sit rejsekort ind ved påstigning af bussen. Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind skal man købe en billet hos chaufføren.

Det er korrekt at kunden har automatisk tank op aftale på sit kort og der var penge på kortet på kontroltidspunktet.

På rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Når man skal tjekke ind holdes kortet foran det blå punkt til kortlæseren siger "ding" og der på kortlæseren står OK. Vi har talt med kontoret for rejsekort, som har oplyst at dit rejsekort ikke er tjekket ind.

Det er for sent at tjekke ind på et evt. rejsekort, når der først er kommet kontrol på bussen.

Vedlagt oversigt fra kundens rejsekort hvor man kan se at kortet er tjekket ind den 4.11.2016 kl. 15.13. ved Vigerslevvej.

Men både kunden og kontrolløren er steget på bussen ved Hvidovre hospital kl. 15.06, kortet er ikke tjekket ind ved påstigningen.

De to forreste validatorer duede i bussen se vedlagte.

Movia har i sin afbørelse laet væat på:

- Af logfilerne kan man se at kundens rejsekort *ikke* har været læst af nogle af de to validatorer i det tidsrum, som kunden siger, bortset fra korrekt CI kl. 15.13.
-
- Derfor kan vi konkludere, at kunden ikke har aflæst sit rejsekort og fået den besked han siger, om at "saldoen er for lav.
-
- Dette ville heller ikke give mening, idet saldoen ikke var for lav, jf. udskriften, der viser at der var rigeligt med penge på rejsekortet.
-
- Hvis kundens rejsekort havde været læst af validatoren, ville dette have fremgået af logfilerne, uanset udfaldet. Det gælder uanset om kunden "swiper" rejsekortet og får en fejl-lyd.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

Hertil har klageren svaret:

Det vil sige, at det er kundens eget ansvar at tjekke sit rejsekort ved påstigning af bussen. Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind skal man købe en billet hos chaufføren. Det er for sent at tjekke ind på et evt. rejsekort, når der først er kommet kontrol i bussen.

Jeg er ved indstigning den sidste passager før de to kontrollører, og bussen opstarter i forbindelse med mit check-in ved venstre rejsekortstander i midtergangen. Da jeg får en fejlmeddelelse træder jeg per refleks (og i befippelse da jeg aldrig har oplevet dette tidligere) to skridt frem for at give plads til de efterfølgende som viser sig at være kontrollørerne. Kontrolafgiften udstedes umiddelbart og jeg gives ikke mulighed for at købe billet via DOT (Mobilbillet per smartphone) eller ved chauffør da det argumenteres, at bussen er opstartet.

Når man skal tjekke ind holdes kortet foran det blå punkt til kortlæseren siger "ding" og der på kortlæseren står OK.

Denne sætning er polemisk og patroniserende over for en rejsende der har brugt rejsekortet i flere år. Movia kan via min rejselog erfare, at jeg har kørt den omtalte rute flere hundrede gange uden uregelmæssigheder. Af rejseloggen fremgår endvidere, at jeg enkelte gange på andre ruter har glemt check-ud hvilket altid efterfølgende er korrigeret via 'Check Udvej' (mobilapp).

Vedlagt oversigt fra kundens rejsekort hvor man kan se at kortet er tjekket ind den 4.11.2016 kl 15.13 ved Vigelsesvej.

Denne check-in blev udført efter bøden var udstedt af kontrollørerne for at demonstrere 'lav saldo' og er således ikke et forsøg på at omgå nogen regler. Da denne efter viser fuld saldo kontaktes kontrollørerne igen og disse anbefaler undertegnede at klage (de har jo netop trådt ind i bussen efter mit forsøg på check-in).

Jeg noterer, at der i sagsbehandlingen ikke er taget kontakt til hverken kontrollører eller vidne. Det er ærgerligt, at Movias kontrollører beder undertegnede om at klage, da jeg 'har en god sag'; men dette er måske en standardfrase?

Afslutningsvis bør Movia overveje *a priori sandsynligheden* for, at en fast kunde i min aldersgruppe, der fortrinsvis pendler samme rute til og fra arbejde, med et rejsekort med automatisk optankning og med en rejsehistorik inklusiv brug af check-ud-app vil snyde for en billet? Det kan tænkes, at trafikkselskabet rent juridisk kan argumentere for en kontrolafgift, men deres sagsbehandling et skrækeksempel på manglende konduite over for deres faste kundekreds."

Sekretariatet anmodede derefter Movia om hos Thales at fremskaffe log fra standen i bussen.

Movia anførte derpå:

"... kan vi oplyse, at de filer vi tidligere har fremsendt til ankenævnet er logs rekvireret hos Thales. Dog var ikke alle data vist, da der er tale om andre kunders rejsekortnumre.

.....

Vi har desuden undersøgt sagen nærmere, da vi ligesom kunden er interesseret i at finde ud af, hvad der er sket. Vi kan konstatere, som noteret på logfilen, at der klokken 15.06 ganske rigtigt er forsøgt check ind på et rejsekort, hvor saldoen var for lav. Vi kan imidlertid konstatere, at dette rejsekort tilhører et barn i kundens husstand, [navn]. Det kort, der er checket korrekt ind kl. 15.13, tilhører derimod [klageren] selv. På dette kort var der, som tidligere beskrevet, tilstrækkelig saldo. Det er således muligt, at kunden har taget fejl af rejsekortene.

Når en kunde foreviser et rejsekort under billetkontrol, vil kontrolløren normalt notere rejsekortnummeret på det viste rejsekort, også når det ikke er checket ind. Vi bemærker, at i dette tilfælde har Movias personale kun noteret, at der ikke er forevist billet. Det er således ikke noteret at der skulle være forevist et rejsekort, eller i givet fald hvilket.”

Til dette har klageren svaret:

”Idet jeg antager, at Movias stander ikke fejlregistrerer rejsekort, må jeg godtage, at rejsekortet har være forbyttet ved indcheckning, da jeg undtagelsesvis må have haft begge kort på turen. Det forbyttede kort forklarer selvsagt beskeden om 'lav saldo' og min efterfølgende sekunders varende forvirring, inden kontrollørerne udskriver kontrolafgiften uden i øvrigt at kontrollere, hvem der var kortets reelle indehaver. Havde jeg vidst der var tale om det forkerte kort, havde jeg naturligvis fundet det korrekte i min tegnebog. Movia kan af min søns [navn] rejsekorts-konto se, at han ikke, hverken før eller siden har taget turen til xx Hospital, hvilket understreger, at der ikke er 'spekuleret' i fejl check-in.

Af følgende årsager fastholdes henstillingen til, at kontrolafgiften tilbagetrækkes:

- 1) jeg checker ind på et antageligt forkert rejsekort umiddelbart før kontrollørerne, der ikke efterfølgende undersøger hvilket rejsekort jeg har i hånden. Havde kontrollørerne i henhold til reglerne registreret kortets nummer ville det have været indlysende, at kortet var forbyttet.
- 2) bussen igangsætter sekunder efter min påstigning, hvilket ikke giver mig mulighed for at købe alternativ billet via min Mobil app (DOT), idet kontrollørerne eksplicit fastholder, at rejsen påbegyndes fra *bussens igangsætning*. Denne absurde argumentation vil fremadrettet betyde, at undertegnede og øvrige passagerer skal forlange, at bussen holder stille eller øjeblikkeligt bliver bragt til standsning ved fejl under check-in.
- 3) hverken jeg eller min søn har på noget tidspunkt spekuleret i at snyde Movia eller andre trafikelskaber tilknyttet rejsekortet hvilket fremgår af vores rejselogs.
- 4) Movia har på intet tidspunkt i sagen kontaktet vidne eller kontrollører, der kunne have belyst sagsfremstillingen yderligere, - i særdeleshed det kaotiske og forhastede forløb beskrevet i de to øverste punkter.

Det er tænkeligt, at Movia rent juridisk er berettiget til at udstede en kontrolafgift, men det er til gengæld indiskutabelt, at kontrollører og Movias direktionssekretariat har udvist utilstrækkelig konduite i forbindelse med udstedelse af afgift og efterfølgende langvarige sagsbehandling. Kundeplejen ville næppe blive tolereret i offentlige institutioner - som f.eks det hospital der var udgangspunkt for rejsens begyndelse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand