

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0169
- Klageren:** XX  
6800 Varde
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering ved indcheckning på rejsekort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling for rejsens pris. Movia skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

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

- 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er 67 år, rejste den 23. april 2018 med DSB fra Varde til Kbh. H. på en Orangebillet med ankomst kl. 14:31.

Ifølge klageren gik hun ud af Hovedbanegården til busserne og så bus 5C, som hun skulle med, holde forrest. Men inden hun nåede over vejen, var bussen begyndt at køre. Hun vinkede til den kvindelige chauffør, som var venlig at stoppe, og klageren spurgte, om bussen kørte til Bellahøj. Chaufføren svarede: "Ja, skynd dig at komme ind", hvorefter bussen kørte. Klageren havde en indkøbspose i hver hånd og en rygsæk på ryggen samt sit rejsekort i højre hånd. Da hun i efteråret 2017 havde brækket håndleddet, var det lidt svært for hende at holde balancen i den kørende bus. Derfor sagde hun til chaufføren, at hun lige ville sætte poserne fra sig og derefter bruge rejsekortet. Efter hun havde stillet poserne, gik hun op mod chaufføren igen for at bruge sit rejsekort, men på vejen mødte hun en kontrollør. Klageren fortalte, hvorfor hun var på vej med sit rejsekort i hånden og bad om at måtte gå videre forbi ham til standeren. En dame i nærheden forklarede kontrolløren, at klageren netop var steget på bussen. Kontrolløren svarede, at det var for sent, for bussen var begyndt at køre, og pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge bussens GPS og log fra kontrolløren kørte bussen fra Hovedbanegården kl. 14:33:13 og kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:35:07. Som årsag til kontrolafgiften anførte kontrolløren på den elektroniske kontrolafgift "*Rejsekort mgl. check ind*"

Den 23. april 2018 klagede klageren til Movia over kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor. Desuden vedhæftede hun sin Orangebillet.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 13. juli 2018 med den begrundelse, at det er passagerens eget ansvar at checke sit rejsekort ind ved påstigning, samt at en Orangebillet ikke er gyldig i bussen.

Efter at klageren samme dag anmodede Movia om at genbehandle sagen, præciserede Movia, at bussen var afgået kl. 14:33:13, og at kontrolafgiften var udstedt næsten 2 minutter derefter kl. 14:35:17, hvorfor klageren havde haft mulighed for at checke ind.

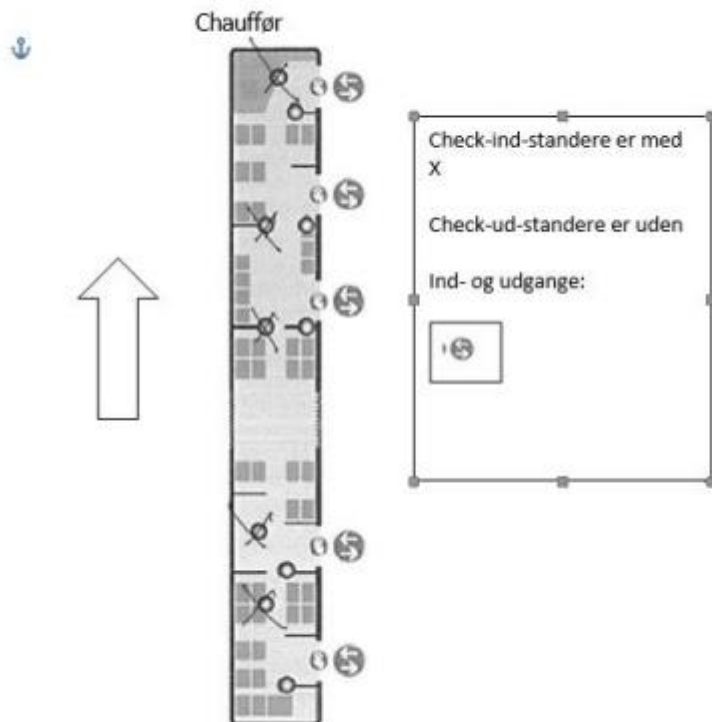
Klageren svarede, at grunden til, at der forløb 2 minutter, var, at en anden passager blandede sig i, at kontrolløren ville udstede en kontrolafgift. Hun anførte videre, at hun havde haft rejsekortet klar i hånden fra ankomsten til Kbh. H.

Den 16. juli 2018 skrev Movia til klageren, at de havde gennemgået sagen igen, og at man kunne få indtrykket af, at de havde talt forbi hinanden. De anførte, at der ikke var grundlag for at ændre afgørelsen, idet det er kundens ansvar at checke ind straks efter påstigning, hvis man ikke skal risikere at få en kontrolafgift. Videre anførte de, at selv om de ikke havde grund til at antage, at der var tale om andet end en beklagelig fejltagelse, kunne de ikke forholde sig til, om den manglende rejsehjemmel skyldtes snyd, forglemmelse, en fejltagelse eller andet.

Klageren svarede samme dag, at der ikke var tale om snyd, forglemmelse eller fejltagelse, men at hun ville benytte rejsekortet, så snart hun havde stillet poserne fra sig.

Movia præciserede derpå, at kunden ikke kan passere en check-ind-stander, stille sin oppakning og derefter gå tilbage til standeren uden at risikere at blive pålagt en kontrolafgift.

### Plantegning af bus 5C:



### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Efter ankenævnets opfattelse må der levnes passagerer i den kollektive trafik et vist tidsrum til at få rejsehjemmelsen i orden, når man har bagage med sig, som skal stilles. I den konkrete sag forlod bussen stoppestedet kl. 14:33:31, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:35:17, men dette tidsrum på ca. 2 minutter kan bero på, at en anden passager blandede sig i kontrollen - som anført af klageren.

Movia har ikke undersøgt dette hos kontrolløren, selv om klageren indsendte klagen til Movia, samme dag som kontrolafgiften blev udstedt, og det er derfor uafklaret, hvor lang tid, der reelt forløb mellem klagerens påstigning, afsætning af bagage og kontrollørens anmodning om at se hendes rejsehjemmel.

Kontrolløren anførte på kontrolafgiften, at årsagen til kontrolafgiften var manglende check ind på rejsekort. Herefter lægger ankenævnet til grund som oplyst af klageren, at hun havde rejsekortet klar i hånden, da hun på vej mod standeren blev adspurgt om rejsehjemmelen.

Af plantegningen over bus 5C fremgår det, at man kan stige ind ad fordøren og holde til venstre, hvorved man ikke kommer direkte forbi check ind-standeren.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, finder ankenævnet, at Movia i den konkrete sag skal fratage kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris. Ankenævnet bemærker, at klageren checkede sit rejsekort ind efter kontrollen, og det kan derfor være, at rejsens pris allerede er betalt.

Movia skal som tilsluttet trafikselskab betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

## **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).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår 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 750 kr. for voksne.

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

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

### **Klageren anfører følgende:**

Jeg rejste med toget fra Varde N. (orange billet) 23/4 18, kl. 10.23 Og ankom til København kl. 14.31. Da jeg ankom, tog jeg rulletrappen op, stoppede og lagde togbilletten væk og fandt mit rejsekort frem, så jeg hurtigt kunne finde min bus. Jeg gik udenfor til busserne, så at in bus holdt forrest, men inden jeg nåede over vejen, var den begyndt at køre. Jeg vinkede til den kvindelige chauffør, som var venlig at stoppe. Jeg spurgte om hun kørte til Bellahøj og svaret var: Ja, skynd dig at komme ind, hvorefter hun straks kørte videre. Jeg havde en indkøbspose i hver hånd og en rygsæk på ryggen + rejsekortet i højre hånd også. Det var lidt svært at holde balancen i en kørende bus, derfor sagde jeg, at jeg lige ville sætte poserne fra mig og derefter bruge kortet - jeg brækkede håndledet to steder i efteråret og var/er stadig en smule handikappet - Jeg satte poserne fra mig, gik op mod chaufføren igen for at bruge mit pensionistrejsekort, men på vejen mødte jeg en kontrollør. Jeg fortalte, hvorfor jeg var på vej med mit rejsekort i hånden og bad om, at jeg måtte gå videre forbi ham for at bruge kortet som planlagt. En dame i nærheden forklarede ham også, at jeg netop var steget på bussen. Kontrolløren svarede, at det var for sent for bussen var begyndt at køre. Du kan klage bagefter, sagde han videre. Han tog ingen kontakt til buschaufføren, som ellers kendte til min situation. Kontrolløren bad igen om mit gule sygesikringsbevis og jeg så ingen anden udvej end at give ham det. Han gav mig en bøde på 750 kr. Jeg har klaget over bøden, men fik ingen medhold, da jeg ikke må gå forbi en skanner. Alt andet var ligegyldigt i deres verden. Nu håber jeg så på, at I vil forsøge at forstå

De skriver også, at jeg ingen lovlig billet havde. Jeg havde hele tiden mit rejsekort på mig, også da jeg var på vej for at bruge det, men jeg blev stoppet af en kontrollør på vejen og jeg måtte ikke bruge kortet, han sagde det var for sent. Jeg måtte klage efterfølgende, sagde han. Jeg ville gerne have haft chaufføren til at bekræfte det jeg sagde til ham: Se tidligere beskrivelse

### **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 tjekker han zone eller klokkeslæt.

Det vil sige, at det er kundens eget ansvar at huske tjekke sit rejsekort ind ved påstigning af bussen.

Det kan hermed oplyses, at man kan ikke passere en check-ind-stander, stille sin oppakning fra sig og derefter gå tilbage for at lave sit check-in. Hvis man gør det, så risikerer man at få en kontrolafgift.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er forglemmelse eller ej. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Vi har undersøgt sag hos rejsekortet om kunden er tjekket ind den 23-04-2018. Vi har konstateret, at kunden er ikke tjekket ind ved kontroltidspunktet.

Afgiften er pålagt den pågældende dag kl. 14:35:07 og kunden er først checket ind efter kontroltidspunktet. Det vil sige kundens check ind har først været kl. 14:47:40. Se vedlagte bilag 2.

På rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Vi henviser til landsdækkende rejseregler på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)

### 2.3.2 Særligt om rejsekort

**Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være tjekket ind, inden rejsens start.**

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At kunden har ikke tjekket sit rejsekort ind ved påstigning
- At der ikke er forevist en gyldig billet/kort til kontrolløren

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for sikre sig, at have gyldig billet til sin rejse, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750,00 kr.

Vi har ikke yderligere at tilføje til sagen, da der ikke er noget nyt til sagen.

Movias kontrollører noterer altid på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for, at få forklaringen verificeret hos chaufføren.

Til orientering, Movia har fra start meddelt, at ifølge GPS er bussen kørt fra stoppested København H kl. 14:33:13.

Derudover kan det hermed oplyses følgende:

Når man rejser med et rejsekort, er det kundens ansvar, at rejsekortet bliver checket ind straks ved påstigning. Bliver det ikke det, risikerer man at modtage en kontrolafgift.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved