

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0108
- Klageren:** XX
4200 Slagelse
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort anonymt – klageren kunne ikke checke ind på grund af for lav saldo på rejsekortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at kontrolafgiften bliver annulleret og gør gældende, at hun er en ældre person, som rejste på rejsekort for første gang, og hun troede, at hun var korrekt checket ind. Hun købte rejsekortet i en 7-Eleven kiosk og blev ikke vejledt om, hvordan hun kunne checke saldoen på kortet, eller om at hun skulle være opmærksom på teksten i check-ind-standerens display og lytte til lyden herfra.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. september 2019 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 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som på daværende tidspunkt var 77 år gammel og ifølge det oplyste var ny bruger af rejsekort, købte den 4. februar 2019 et rejsekort anonymt i 7-Eleven kiosken på Slagelse st. Rejsekortet blev udstedt med en saldo på 100 kr.

Den 6. februar 2019 anvendte hun rejsekortet for første gang til at rejse med Movias buslinje 903 fra Slagelse st. til Blomstergården. Dagen efter rejste hun samme rute, og senere på dagen rejste hun retur. Herefter var saldoen på rejsekortet 55,20 kr.

Da klageren den 8. februar 2019 igen skulle rejse fra Slagelse st. til Blomstergården, kunne rejsekortet ikke checkes ind, fordi der kræves en minimumssaldo på 70 kr. for at checke ind på et rejsekort anonymt. Klageren mente at have fået oplyst, at saldoen skulle være 80 kr., men var imidlertid ikke opmærksom på, at saldoen var kommet under dette beløb, og hun troede derfor, at hun havde checket ind, da hun steg på bussen.

Ved kontrol i bussen foreviste hun rejsekortet, men da kortet ikke var checket ind, og hun således ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Movia har oplyst, at check-ind-standeren ved klagerens forsøg på at checke ind afgav en brumme-lyd samt viste følgende tekst i displayet:



Den 9. februar 2019 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ikke havde rejst med bus i mange år, og derfor endnu ikke helt havde fundet ud af, hvordan rejsekortet fungerer. Den pågældende dag skulle hun besøge sin mand, som på grund af alvorlig sygdom var kommet på rehabiliteringscenter. Hun var meget forvirret som følge af sin mands situation og tænkte ikke på, om der var penge nok på rejsekortet til at checke ind i bussen.

Movia fastholdt den 24. april 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, og til at det var klagerens eget ansvar at have gyldig billet til rejsen, og anførte videre, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billet ved kontrollen, da hendes rejsekort ikke var checket ind.

Rejsekorthistorik for klagerens rejsekort anonymt:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	04-02-2019	12:51	Rejsekort udstedt		Slagelse St.	100,00	100,00	
+	0	06-02-2019	15:18	Linje : 903	Slagelse St. 16:07	Linje : 903 Blomstergården	-16,00	84,00
+	1	07-02-2019	11:52	Linje : 903	City3 12:05	Linje : 903 Blomstergården	-12,80	71,20
+	2	07-02-2019	15:05	Linje : 903	Blomstergården 15:13	Linje : 903 Slagelse St.	-16,00	55,20
+		08-02-2019	15:17	Tank-op		Slagelse St.	200,00	255,20
+	3	11-02-2019	11:51	Linje : 903	City3 12:02	Linje : 903 Blomstergården	-12,80	242,40
+	4	11-02-2019	15:03	Linje : 903	Blomstergården 15:12	Linje : 903 Slagelse St.	-16,00	226,40

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Movia har på sekretariatets forespørgsel indsendt følgende information om, hvilke oplysninger der udleveres om betingelserne for brug af rejsekort anonymt ved salg heraf fra salgssteder som fx 7-eleven butikker:

”

Instruks til medarbejdere for salg af rejsekort med kundetypen anonym på mellem-salgssteder – herunder 7-Eleven. En kopi af ”visitkortet”, som udleveres til kunden er vedhæftet.

...

2.1) Rejsekort anonymt

1. Informer kunden om fordelene ved rejsekort personligt eller flex
2. Kunden ønsker forsat at købe et rejsekort anonymt.
 1. Udsted rejsekort anonymt i BORIS.
 1. Udstedes med minimum 100 kr. maksimum 2200kr.
 2. Afslut salg i BORIS og modtag betaling fra kunden.
 3. Udlever rejsekort, lille visitkort om brug af rejsekort anonymt, kvittering for købet, og evt. dankortkvittering ### til kunden.
 4. Informer kunden om korrekt brug af rejsekort, check ind og check ud samt selvbetjeningsmuligheder på rejsekortautomaten.

”

Kopi af ”visitkort”:

”

Før du tager dit nye Rejsekort anonymt i brug:

Se Rejsekort reglerne på
www.rejsekort.dk/kortbestemmelser.

- Husk check ind ved rejsens start og ved skift af transportmiddel, check ud når du har afsluttet din rejse - ellers rejser du uden gyldig billet.
- Ved køb af Rejsekort anonymt accepterer du Rejsekort kortbestemmelser.

- Med rejsekort anonymt er forudbetalingen på lokale rejser 70 kr. Skal du rejse mellem landsdele, er forudbetalingen 600 kr. Du indstiller dit rejsekort til en rejse mellem landsdele på en rejsekort automat.



”

Klageren har bemærket følgende til Movias oplysninger:

” Indledningsvis vil jeg sige, at min søn, som har hjulpet mig med mine tidligere besvarelser, også hjælper mig denne gang.

Det gør mig urolig, når jeg ser den “dokumentation”, der er vedhæftet i Ankenævnets e-mail til mig af 12. august 2019.

Urolig, hvis det er den “dokumentation”, der skal ligge til grund for vurderingen af, om jeg kommer til at betale kontrolafgiften.

“Dokumentationen” er nul værd i forhold til, hvad der er sagens kerne.

Sagens kerne er:

Har Movia givet mig - en knap 80-årig it-analfabet, der ikke kan gå på internettet og hente oplysninger - en forudgående tilstrækkelig vejledning om, eller i øvrigt henvist mig til et sted, hvor jeg kunne blive vejledt om, hvordan jeg betjener og checker rejsekortet korrekt, således at jeg hele tiden kunne have haft gyldig rejsehjemmel og ikke risikeret at blive sanktioneret i form af at få en kontrolafgift?

Svaret er utvetydigt:

Nej, det har Movia ikke.

Der er et enkelt bilag i det fremsendte, der i den forbindelse giver mig anledning til en ny kommentar:

Jeg har tidligere i mit svar af 11. Juni 2019 oplyst over for Ankenævnet, at jeg ved købet af rejsekortet, som den eneste oplysning fik at vide, at bundgrænsen for kortet var 80 kr.

That`s it.

Jeg har ikke fået udleveret et lille visitkort, eller i øvrigt modtaget relevante oplysninger eller anden vejledning, da jeg købte rejsekortet i 7-11 -kiosken. Det kan min søn bevidne. Han var med inde i kiosken, fordi jeg let kan blive forvirret i nye situationer og var meget usikker på, hvordan det hele foregik.

Jeg kan kun konstatere, jfr. Mine tidligere skrivelser, at her har Movia svigtet igen i forhold til deres vejledning af mig.

Jeg har tidligere kommenteret på teksten på check-in standerens display, men vil dog for fuldstændighedens skyld gentage, at Movia på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse ikke havde vejledt mig om, at der fremkom tekst på displayet, som jeg skulle være opmærksom på.

Nu, hvor jeg så er blevet vejledt om, at der kommer en tekst på displayet, kan jeg så til gengæld konstatere, at teksten optræder så kortvarigt på displayet, at jeg ikke kan nå at opfange, hvad beskeden er.

Opsummering: Movia har i denne sag på intet tidspunkt konkret sandsynliggjort, endsige dokumenteret, at de forudgående har vejledt mig på en sådan måde, at jeg kunne undgå at begå fejl og således sikre mig at have gyldig rejsehjemmel hele tiden.

Når Movia ikke har givet mig den vejledning eller henvist til et sted, hvor vejledningen kunne have været tilgængelig for mig, hvilket jo er væsentligt i sagen, når Movia -uden et konkret og individuelt skøn af min sag - har hjemmel til at udstede kontrolafgifter til mig, så er det jo en graverende fejl, at Movia rent faktisk har solgt rejsekortet til mig.

At Movia så alligevel gør det, det må Movia være den nærmeste til at bære ansvaret for og derfor bør jeg fritages for at betale kontrolafgiften.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På klagerens rejse den 8. februar 2019, var hun ikke checket ind på det rejsekort anonymt, som hun foreviste ved kontrollen i bussen, fordi saldoen på kortet var under minimumsbeløbet for at foretage check-ind. Hun havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Det fremgår af oversigten for klagerens rejser, at hun købte rejsekortet den 4. februar 2019 med en saldo på 100 kr., hvorefter hun den 6. og 7. februar 2019 foretog tre rejser på rejsekortet, hvilket bragte saldoen ned på 55,20 kr.

Ankenævnet finder, at det er kritisabelt, hvis klageren ikke fik udleveret det ”visitkort” med vigtige informationer på tryk, som det sælgende personale ifølge instruksen skulle have udleveret til hende ved købet.

Efter ankenævnets opfattelse havde det imidlertid ikke konkret betydning, at klageren ikke fik den vejledning, som hun skulle have haft, idet hun efter eget udsagn fik oplyst, at der skulle være et minimumsbeløb på rejsekortet for at checke ind, hvilket klageren huskede som 80 kr., men som rettelig er 70 kr.

Det burde derfor have stået klart for klageren, at der med en startsaldo på 100 kr. efter tre afsluttede rejser ikke fortsat kunne være penge nok på kortet til at foretage korrekt check-ind.

Det forhold, at klageren var forvirret som følge af sin mands alvorlige sygdom, kan ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette kan være et område med stor mulighed for omgåelse af kravet om, at rejsekort skal være checket ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Movia skal frafalde kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Lov om trafikselskaber giver busselskaberne adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), jf. § 29.

I de fælles landsdækkende rejseregler fremgår hjemmelen til at udstede kontrolafgifter. Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har den 24. april 2018 modtaget Movias afvisning af at lade mig slippe for kontrolafgift på kr. 750 for hændelsen den 8. Februar 2019.

Blev antastet af kontrollør, der hævdede, at beløbet på mit rejsekort var 55 kr og ikke 70 kr, som det skulle være. Det var også første gang jeg som knap 80 årig var ude at rejse med rejsekort overhovedet i øvrigt i en svær personlig krisetid.

Bekymret bliver jeg imidlertid, når kontrolløren siger et og Movias begrundelse for at stadfæste kontrollørens vurdering er en anden. Det gør mig stærkt bekymret og giver mig anledning til at tro, at kontrolløren i første omgang har misforstået situationen fuldstændig. Hvor er min retssikkerhed henne i den forbindelse?

Jeg mener det er stærkt kritisabelt, at Movia i sin afgørelse til mig overhovedet ikke har forstået sagens fakta. Allerede fordi det er tilfældet burde de lade mig slippe for kontrolafgiften.

En ting er helt sikker, jeg havde stemplet ind med rejsekortet og derfor er det svært for mig at se, at det stik modsatte - at jeg ikke havde stemplet ind, -hvad der er i direkte modstrid med sandheden, bliver brugt til at opretholde klageafgiften.

Jeg gør derfor til slut primært gældende, at alene den kendsgerning, at Movia ikke har styr på fakta i sagen gør, at de bør lade mig slippe for afgiften

Og dernæst, hvis det ovenstående ikke er tilstrækkeligt til at lade mig slippe, gør jeg sekundært gældende:

At jeg bør slippe, fordi hændelsen ikke var forsætlig, at det alene drejede sig om 15 kr, at det var første gang jeg var ude at køre med rejsekort og jeg befandt mig i en personlig krise."

Indklagede anfører følgende:

"

Baggrund for kontrolafgiften

Kunden har modtaget en kontrolafgift i linje 903. Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af manglende check ind på det af kunden anvendte rejsekort den pågældende dag. Rejsekortet havde for lav saldo, hvorfor rejsekortet ikke kunne checke ind i bussen.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er pålagt med rette, da kunden ikke havde rejsehjemmel fra rejsens start. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks, når kunden stiger på bussen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Hvis kundens rejsekort ikke kan checkes ind, skal kunden købe gyldig billet på anden vis, f.eks. ved at -købe en kontantbillet hos chaufføren.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

"2.7. Kontrolafgift

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."

Movia fastholder kontrolafgiften

Kunden har kørt med Movias bus uden en gyldig billet på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Det er derfor korrekt at der er udstedt en kontrolafgift.

Det fremgår af kortbestemmelse for rejsekortet, at forudbetalingen på et anonymt rejsekort er minimum 70 kr.

I kundens oprindelige indsigelse skriver kunden: **"Jeg havde glemt at det var for lidt"** vedrørende den manglende saldo på rejsekortet, hvilket betyder, at kunden er vidende om minimumssaldoen på et anonymt rejsekort.

Når man checker ind og saldoen er for lav, vil der stå i det blå punkt på kortlæseren **"for lav saldo"** og der vil komme en brummelyd fra standeren. Hvis rejsekortet ikke kan checke ind, skal man købe en billet på anden vis. Det er kundens eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet på forlangende.

Vi henviser til Rejsekort Kortbestemmelser, hvoraf følgende fremgår:

” 1.8.2 Rejsekort anonymt

Kortihænderen af et rejsekort anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo.”

Vi henviser til www.rejsekort.dk

<https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/sammenlign-rejsekort/rejsekort-anonymt.aspx>

Rejsekort anonymt og forudbetaling

[Forudbetalingen](#) på et rejsekort anonymt er som standard 70 kroner. Det betyder, at du som minimum skal have 70 kroner på dit kort for at kunne rejse.

I linje 903 stiger man om bord via fordøren. Kunden er dermed gået forbi chaufføren uden hverken at rådføre sig med chaufføren eller købe billet efter det mislykkede check ind. Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt **NEJ** til, at kunden har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren.

Kunden gør gældende i sin indsigelse til ankenævnet, **”At jeg bør slippe, fordi hændelsen ikke var forsætlig, at det alene drejede sig om 15 kr., at det var første gang jeg var ude at køre med rejsekort”**.

Da det drejer sig om et anonymt rejsekort kan Movia ikke hverken af- eller bekræfte, hvorvidt det er første gang kunden benytter et rejsekort. Det er dog ikke første gang det pågældende rejsekort bliver benyttet, ifølge Rejsekort A/S.

Kunden gør ligeledes gældende, at **”En ting er helt sikker, jeg havde stemplet ind med rejsekortet og derfor er det svært for mig at se, at det stik modsatte - at jeg ikke havde stemplet ind, -hvad der er i direkte modstrid med sandheden, bliver brugt til at opretholde klageafgiften. Jeg gør derfor til slut primært gældende, at alene den kendsgerning, at Movia ikke har styr på fakta i sagen gør, at de bør lade mig slippe for afgiften”**.

Movia bestrider ikke at kunden har forsøgt at checke rejsekort ind, men i og med at dette desværre ikke lykkedes, har kunden ikke haft gyldig rejsehjemmel.

Movia lægger vægt på:

- Kunden ikke har checket ind ved påstigning. Det er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks efter påstigning. Hvis dette ikke kan lade sig gøre, skal man købe en billet på anden vis.
- At kunden går forbi chaufføren, velvidende rejsekortet ikke er checket ind.
- At kunden, med sine egne ord, har glemt at optanke sit rejsekort.

På denne baggrund finder vi ikke grundlag for at kunden skal behandles anderledes end vore andre kunder.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Manglende vejledning fra Movia er årsag til, at min rejsehjemmel var ugyldig.

Den vejledning, jeg fik af en fortravlet ung mandlig ekspedient, da jeg købte rejsekortet i Seven Eleven kiosken på Slagelse Station, mens der var en lang kø af mennesker bag mig, var ud over at den var mangelfuld, så i øvrigt forkert, for jeg fik at vide at mindstebeløbet på rejsekortet skulle være 80 kr. Jeg fik ingen brugervejledning til rejsekortet med og da jeg ikke ved hvordan man bruger internettet, ikke ejer en pc og får min søn til at hjælpe mig med at udfærdige denne klage, må konklusionen være, at jeg som it-analfabet ikke er blevet vejledt tilstrækkeligt om brugen af rejsekortet og især ikke, hvordan jeg undersøger om mit rejsekort er gyldigt at rejse med.

Det må være Movia der skal bære ansvaret for det, da rejsekortet er den eneste løsning, der kan anvendes, når man ikke er velhavende og man skal køre med bussen hver dag gennem længere tid på grund af min afdøde mands sygdom.

I forhold til Movia og deres administration af reglerne, vil jeg gerne kommentere på, om der er tale om, at kontrollørerne er provisionslønnede således at det gælder om at udstede så mange bøder som muligt, eller gælder der ikke også en vejledningsforpligtigelse for Movias ansatte, når en kontrollør - tilsyneladende uden menneskelig indsigt - står over for en krumrygget knap 80-årig folkepensionist - som i øvrigt ikke på nogen måde er digital, ikke ejer en computer, er fritaget for digital post og som kun betaler med kontanter - og bruger sit rejsekort for første gang?

Jeg gør gældende, at jeg ikke dels af Seven Eleven kiosken i Slagelse og bestemt ikke af kontrolløren med min manglende digitale baggrund har fået en tilstrækkelig vejledning om brugen af rejsekortet. Derfor har jeg første gang, jeg benyttede rejsekortet ikke haft de forudsætninger, der skal til for at anvende Movias selvbetjeningsystem korrekt.

Det er vel ikke sådan at der er grundlag for at rejse en diskriminationssag mod Movia af ældre mennesker, der ikke har de de it-kundskaber, der skal til for at kunne sætte sig ind i de regler, der gælder for deres selvbetjeningsløsning, fordi Movia på den måde udelukker en del af befolkningen for den økonomisk mest rentable måde at køre med Movia på?

Foranlediget heraf vil jeg gerne bede om at få oplyst hvilke retningslinier kontrollørerne arbejder efter, når de har med andre svage samfundsgrupper at gøre, eksempelvis mennesker, der er psykisk udviklingshæmmede, demente eller blinde.

Udstedes der da også kontrolafgifter pr. automatik uden skelen til nogen individuel forklaring eller forudgående vejledning?

Jeg vil i den forbindelse gerne have tilsendt de retningslinier, Movias kontrollører skal arbejde efter og vurdere og potentielt kommentere på, om de har været fulgt i mit tilfælde.

Desuden vil jeg særligt gerne bede om at få præciseret, om der er præcedens for, at kontrolløren i en situation, aldeles identisk med min, vil udvise pligtforsømmelse i sit arbejde og derfor helt ufravigeligt er tvunget til at udstede en kontrolafgift *i stedet for* at vejlede om, hvordan jeg sikrer mig imod ikke at rejse ulovligt.

Kunne kontrolløren ikke lige have afvejet hvilken situation, han stod i:

Står jeg over for et utilpasset ungt menneske, der bare blæser på det hele og tager en chance, eller står jeg over en 80 år forvirret gammel kone, der kunne tænkes at være ude at køre med rejsekortet for første gang?

Politiet udskriver jo heller ikke bøder, hver gang de har mulighed for det. Nogle gange slipper man med en advarsel.

Jeg synes simpelthen ikke det er rimeligt at kontrollanten stanger en kone på min alder en kontrolafgift, når jeg på grund af min alder ikke lige er vant til al den selvbetjening nu om dage og som i øvrigt er blevet vejledt om selvbetjeningsløsningen i utilstrækkelig grad og er helt igennem lovlydig og autoritetstro og har gjort, hvad jeg var overbevist om, var fuldt ud i orden for at kunne køre med bussen.

Opsummering:

Jeg har ikke fået den tilstrækkeligt fornødne vejledning til at kunne betjene Movias selvbetjeningssystem korrekt. Ansvar er Movias og derfor bør jeg fritages fra at betale kontrolafgiften.

Desuden er jeg temmelig fortørnet over den måde Movia i sit svar tvister mine ord på. Det er grænseoverskridende for mig.

Movia fremstiller sagen på en sådan måde, at de jeg mener jeg var i ond tro om den manglende rejsehjemmel. Vel var jeg ej i ond tro. Jeg har fået så elendig en vejledning i brug af rejsekortet, at jeg var aldeles uvidende om, at der var tale om et "mislykket check-in". Og det må alene Movia bære ansvaret for.

Movia får det til at lyde som om, at de har fundet de vises sten, idet de anfører, at jeg havde glemt, at der var for lidt på saldoen. Det hænger sådan sammen, at hvis jeg havde fået en fyldestgørende vejledning om hvordan jeg bliver orienteret om saldoens størrelse, ville jeg selvfølgelig ikke være steget på bussen. Men da kontrolløren oplyser, hvad beløbet på mit kort er, kan jeg godt huske, at det er for lidt, idet den unge mand i Steven Eleven kiosken sagde, der på kortet ikke måtte være et beløb på under 80 kr., hvad så i øvrigt er et forkert beløb. Det er altså fuldstændig irrelevant, hvad jeg måtte have husket eller glemt. Det afgørende er, at Movia ikke har vejledt mig om, hvordan jeg bliver advaret om, at jeg ikke har gyldig rejsehjemmel, før en kontrollør gør mig opmærksom på det.

I forlængelse heraf vil desuden tilføje, at jeg ikke kender til og ikke er blevet vejledt om, at den blå stander bipper og brummer alt efter om rejsehjemlen er i orden eller ej. Ingen har oplyst mig om det, men ja på internettet står det! Tak for kaffe. Jeg forstår ikke at bruge internettet. Ej heller er jeg blevet vejledt om, at der på den blå stander er tekst, der giver information til kortholderen. Og nej selvfølgelig har jeg ikke henvendt mig til chaufføren, når jeg mener alt er i orden. Det viser klart at jeg er i god tro, det må selv Movia kunne forstå. Derudover vil jeg gerne dvæle lidt ved chaufføren, når jeg nu går ind ad fordøren, altså lige forbi chaufføren! Han er vel også ansat i Movia og har en vejledningsforpligtigelse over for kunderne? Han burde da kende den "forkerte brummen" fra rejsekortet og når han ser en gammel dame lige spørge ind til, hvad der kunne være galt? Men ak nej.

I denne sag har Movia i alle led lige fra information til ikke-digitale kunder over sælger, kontrollør og chauffør svigtet. Movia har ikke opfyldt sin vejledningsforpligtigelse og jeg bør simpelthen ikke skulle betale en kontrolafgift som følge af Movias forsømmelse. Det strider imod min retfærdighedssans og ganske almindelig sund fornuft at betale en kontrolafgift, når jeg ingen vejledning har fået om, hvordan jeg bliver advaret om at min rejsehjemmel er ugyldig og og derudover ingen intention har haft om at rejse ulovligt."

Hertil har indklagede bemærket:

"Når der bliver udstedt en kontrolafgift har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. En kontrolafgift ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men om man kan vise gyldig billet i kontrolsituationen. Movias kontrollører er ikke provisionslønnede, men forholder sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved forespørgsel. Kontrollørerne skal ikke vurdere i kontrolsituationen hvad den manglende rejsehjemmel skyldes, men udelukkende om der kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Chaufføren udfører ikke billetkontrol, men foretager stikprøvekontrol.

Det er beklageligt, hvis kunden har fået forkert information hos et salgssted. Det sker, at kunder efterfølgende oplyser, at have spurgt til råds et andet sted end i bussen eller hos DOT kundecenter. Movia er nødt til at kunne få verificeret en eventuel fejl, hvilket desværre ikke er muligt i denne sag. Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at kunden har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren.

Chaufføren har pligt til at tage børn under 12 år, demente og psykisk handicappede med i bussen, selv om de ikke er i stand til at betale. Børn, der er fyldt 12 år, og voksne skal købe billet og kan afvises af chaufføren eller risikerer en kontrolafgift, hvis de ikke er i stand til at betale eller vise gyldig rejsehjemmel.

Kontrollørerne tager på baggrund af bl.a. tidligere afgørelser i Ankenævnet hensyn til kunders bagage, barnevogne o.l. i kontrolsituationen. Movia finder ikke, at der i dette tilfælde ses at være tale om særlige omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at kunden ikke havde checket ind ved påstigningen eller havde købt gyldig rejsehjemmel på anden vis. Movia finder derfor ikke, at der er grundlag for at behandle kunden anderledes end andre kunder i samme situation.

Hvorvidt kunden har benyttet dette eller andre rejsekort tidligere kan Movia ikke forholde sig til. Det benyttede rejsekort er dog brugt tre gange tidligere. Den 06.02.2019 og to gange den 07.02.2019, hvorfor saldoen er på 55,20 kr., hvilket ikke er nok til at foretage en rejse på et anonymt rejsekort, da saldo som minimum skal være 70 kr. for at foretage en rejse på et anonymt rejsekort. Det er kundens ansvar at sørge for, at saldo er tilstrækkelig til at påbegynde en rejse.

Klager har i dette tilfælde ikke kunnet fremvise en gyldig billet, og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. 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 checkes ind på rejsekortet straks ved påstigning. Det må kunne lægges til grund, at når en kunde først har sat sig ned, har kunden tilkendegivet, at man er klar til at påbegynde sin rejse med gyldig rejsehjemmel.

Vi henviser afslutningsvis til følgende uddrag fra de "Fælles landsdækkende rejseregler", pr. 01. november 2018, der var gældende på kontroltidspunktet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. For alle transportmidler, hvor Check Ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.

Movia lægger i vores afgørelse vægt på:

- Kunden ikke har checket ind eller købt billet ved påstigning.
- Når en kunde er gået ind i bussen og har fundet en siddeplads, må det normalt ses som et udtryk for at kunden har anskaffet sig gyldig rejsehjemmel. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand