

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2019-0285
<b>Klageren:</b>	XX 2880 Bagsværd
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVRnummer:</b>	26298689
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at det var en fejl, at hun checkede ud i stedet for ind
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. april 2020 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren har rejsekort og skulle den 30. oktober 2019 rejse med buslinje 6A. Ved påstigning kom hun ifølge det oplyste til at checke ud i stedet for ind og kunne ved efterfølgende kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af sagen, at kontrollører steg på bussen kl. 15:27, og at klageren kl. 15:30 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, sendte Movia hende en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr. Men den 23. november 2019 skrev klageren til Movia, at dette var hendes anden henvendelse til dem, hvorfor hun ikke skulle modtage nogen rykker, så længe sagen var under behandling.

Den 4. december 2019 svarede Movia, at man ville frafalde rykkergebyret, men fastholde kontrolafgiften, da der i A-busser er frit flow, hvorfor standerne er markeret med henholdsvis grønne og orange mærkater for check ind og ud. De anførte videre, at der ved korrekt check ind kommer teksten "OK", og ved korrekt check ud kommer en saldoangivelse.

Sekretariatet har spurgt Movia om, hvor check ind standen befinder sig i bus 6A. Hertil har Movia oplyst:

"Vi kan oplyse, en check-ind stander er placeret på højre side ved fordør, midterdør og bagdør i linje 6A. Illustration over hvor standerne rent fysisk er placeret i en 6A, og hvor langt inde, er umiddelbart ikke noget vi ligger inde med."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia under klagesagens behandling har bekræftet, at de har frafaldet rykkergebyret til klageren, hvorfor ankenævnet kun behandler klagen over kontrolafgiften.

Klagerens rejsekort var ikke registreret som checket ind i bussen ved kontrol af kortet eller Back Office.

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i Back Office.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

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 check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office. Ankenævnet bemærker, at check ud-standere er markeret med orange tekst "ud", hvorved de adskiller sig fra check ind-standerne. Klageren vil ved check desuden have fået en besked om rejsens pris på en grå baggrund frem for teksten "OK God rejse" på en blå baggrund.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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. skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg har fået en kontrolafgift da jeg skulle køre med 6A, jeg fik kontrolafgiften fordi jeg var kommet til at tjekke ud i stedet for ind, jeg var rigtig ked af det da jeg er elev og ikke har råd til at betale en bøde på 850

kroner. Kontrolløren var heldigvis meget sød og forstående og siger at jeg har lavet en menneskelig fejl det kan ske, jeg var jo ikke ude på at snyde nogen blot i god tro om at jeg havde tjekket ind da det med at det er kommet check ind og ud i bussen foran godt kan være lidt forvirrende. Han sagde også at han har oplevet flere der har gjort det samme som mig. Han blev nød til at give mig en bøde hvilket jeg selvfølgelig har fuld forståelse for da det jo er hans job. Men han sagde at jeg bare skulle skrive ind til movia vedr min sag og så ville de annullere den. Det har de så ikke gjort. Jeg får bare et standart svar om at De opkræver stadig penge og siger at det er mit ansvar og have en gyldig billet hvilket det ogs å er, men det troede jeg jo også jeg havde... jeg havde ingen idé om at jeg var kommet til at tjekke ind i stedet for ud før kontroløren oplyste mig om det.”

## **Indklagede anfører følgende:**

”

### **Baggrund for kontrolafgiften**

Kontrollørerne stiger om bord linje 6A ved stoppestedet Søborg Torv kl. 15:27:31 den 30.10.2019 og begynder en billetkontrol. Klager befinder sig allerede i bussen og kan ikke fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Klager oplyser til kontrolløren, at hun er kommet til at checke ud i stedet for at checke ind (**Bilag 1**). Da klager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel udstedes der en kontrolafgift.

Movia registrerer en indsigelse fra klager den 23.11.2019.

### **Rejsekort**

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens slutning. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler (**bilag 2**). Manglende check ind bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort Kortbestemmelser (**bilag 2**).

### Movias kommentarer og afgørelse

Klager skriver i sin indsigelse, at hun desværre har lavet en fejl og har checket ud ved påstigning fremfor at checke ind. Klager skriver samtidig, at hun stiger på ved stoppestedet Arresøgade.

Ved korrekt indcheckning vil der fremgå "OK God rejse" i displayet og man vil høre en positiv pling-lyd. Hvis man benytter en check ud-stander til indcheckning vil der fremgå "Ikke checket ind – Check ind" i displayet og der vil være en brummende fejllyd (**Bilag 3**).

Vi har haft sagen til undersøgelse hos Rejsekort Back Office, der oplyser, at klagers rejsekort ikke har været i kontakt med en stander i den pågældende bus (**Bilag 3**).

Klager oplyser at være steget på bussen ved Arresøgade. Dette er ikke tilfældet; kontrollørerne stiger om bord linje 6A ved stoppestedet Søborg Torv kl. 15:27:31 (planlagt ankomst kl. 15:19) og forlader bussen kl. 15:31:10 ved stoppestedet Dyssegårdsvej. Stoppestedet Arresøgade er 13 stoppesteder længere fremme og bussen har planlagt ankomst kl. 15:38 jf. køreplanen. Movia kan derfor ikke vide hvor klager er steget på bussen eller hvor længe klager har befundet sig i bussen.

En billetkontrollør, der udsteder en kontrolafgift vejleder efterfølgende kunderne i hvordan man gør indsigelse over en kontrolafgift. Det bliver ikke oplyst, at en kontrolafgift vil blive annulleret.

Klager har ikke kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. På baggrund af blandt andet tidligere afgørelser bliver der taget hensyn til for eksempel bagage og barnevogne og andre omstændigheder. Movia finder ikke, at der har foreligget sådanne særlig omstændigheder, der gør at klager skal fritages for en kontrolafgift.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand