

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0225
- Klageren:** XX  
2400 København NV
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind som følge af for lav saldo – klagerens optankning i selvbetjeningen 5 timer og 39 minutter forinden kunne endnu ikke overføres til rejsekortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun rejser meget med kollektiv transport og altid betaler for sine rejser, samt at chaufføren gav hende tilladelse til at stige ombord uden at være checket ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til klagegebyr til ankenævnet.

Beløbet skal betales 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Der kræves en minumssaldo på 25 kr. for at kunne checke ind på et rejsekort personligt.

Saldoen på klagerens rejsekort kom om formiddagen den 22. september 2020 under 25 kr., da hun efter endt rejse checkede ud på Bispebjerg st. kl. 10:56. Hun måtte derfor tanke kortet op, før hun kunne rejse på det igen.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

	294	22-09-2020 08:45	Ryparken St.	08:59	Vesterport St.	-16,00	40,34
	295	22-09-2020 10:35	Vesterport St.	10:56	Bispebjerg St.	-16,00	24,34
		22-09-2020 17:29	Kontrolmærke		Linje : 6A Ægirsgade		24,34
		22-09-2020 19:23	Tank-op		Rådhuspladsen St.	300,00	324,34
	296	22-09-2020 19:23	Rådhuspladsen St.	19:37	Nørrebro St.	-14,08	310,26

Hvis klageren med det samme havde tanket rejsekortet op i rejsekortautomaten på Bispebjerg st., ville hendes optankning øjeblikkeligt være blevet overført til rejsekortet. Imidlertid tog klageren først hjem og gik senere ind på Rejsekorts selvbetjeningside, hvor hun kl. 11:44 bestilte en optankning på 300 kr.

Optankninger bestilt på selvbetjenings siden overføres ikke til rejsekortet øjeblikkeligt, men først når kortet bliver lagt i en rejsekortautomat, eller næste gang kortet kommer i kontakt med en check-ind stander, som har modtaget en opdatering indeholdende den bestilte optankning. I busser kan der gå op til 24 timer, da bussens check-ind-standere opdateres, når bussen er kørt i garage.

Movia har indsendt følgende skærbillede fra selvbetjeningen, hvor det oplyses, at bestilte optankningsbeløb først bliver overført til rejsekortet ved næste check-ind, samt at der ved check-ind i en bus, kan gå op til 24 timer før beløbet kan overføres:

### Vælg tank-op-beløb

kr. 300,00  kr. 500,00

kr. 400,00  Andet beløb kr.:

Du kan minimum tanke 100,00 kr. op  
Du kan maksimum tanke 2036,80 kr. op

#### Husk

Beløbet, du tanker op med, bliver først overført til dit rejsekort næste gang, du checker ind.

- Checker du ind på en station, kan der gå op til 5 timer før det overføres til dit rejsekort
- Checker du ind i en bus, kan gå op til 24 timer før det overføres til dit rejsekort.
- Du kan også overføre beløbet ved at lægge dit rejsekort i en rejsekortautomat – eller ved at checke ind direkte efterfulgt af et check ud.

Har du brug for at få dit rejsekort tanket op med det samme, kan du bruge [rejsekortautomaterne](#).

Du kan tanke op med betalingskort på alle rejsekortautomater. Du kan desuden tanke alle typer af rejsekort op med kontanter eller betalingskort på udvalgte salgssteder - find dit nærmeste salgssted [her](#).

**Din optankning skal være overført til dit rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.**

[Gå til betaling ▶](#)

Sidst på eftermiddagen kl. 17:23 steg klageren på Movias buslinje 6A ved stoppestedet Bispebjerg Hospital. Der var på dette tidspunkt gået 5 timer og 39 minutter, fra klageren havde bestilt op-tankningen, og denne kunne endnu ikke overføres til rejsekortet, da hun holdt kortet op til check-ind-standeren i bussen. Eftersom saldoen var under minimumsbeløbet på 25 kr., kunne hun ikke checke ind på rejsekortet.

Ifølge klageren ville hun herefter købe en kontantbillet, men da Movia som følge af COVID-19-restriktioner har suspenderet salget af kontantbilletter i deres busser, var dette ikke muligt. Klageren har oplyst, at chaufføren henviste hende til gå til Bispebjerg st. og købe en billet der, men da hun sagde, at det havde hun ikke tid til pga. et vigtigt møde, svarede chaufføren: "Ok, hop bare ind".

Fem stoppesteder senere ved stoppestedet Ægirsgade steg kontrollører på bussen kl. 17:28.

Stoppestedsoversigt for buslinje 6A:

<b>Tagensvej</b>	2	Bispebjerg Torv
		Tuborgvej
		Bispebjerg Hospital
		Lygten
		<b>Bispebjerg St.</b>
		Rovsingsgade
		Skjolds Plads St.
		Ægirsgade
		Jagtvej
		Arresøgade
		Nørre Campus
<b>Fredensgade</b>	1	Rigshospitalet Syd
<b>Sølvgade</b>		Sølvtorvet
<b>Øster Voldgade</b>		Georg Brandes Plads
<b>Nørre Voldgade</b>		<b>Nørreport St.</b>

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun kl. 17:30 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekortet:

#### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Zone	002
Linje	6A
Køretøjs nummer	1096
Stop nummer	7044
Stop	Ægirsgade
Trip ID	
Påstigning	22-09-2020 17:28:50
Udstedt dato/tid	22-09-2020 17:30:49
Stået af	22-09-2020 17:34:16
Passager tal	10
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
<del>Customer has asked driver when customer has asked</del>	<del>Nej</del>
<del>Customer has asked driver when customer has asked</del>	<del>Nej</del>
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort mgl. check ind

Kontrolløren har som årsag til kontrolafgiften anført "rejsekort mgl. check ind" på den elektroniske kontrolafgift og har endvidere skrevet "nej" til om kunden har forespurgt chaufføren. Efter kontrolløren noterede kontrolløren kl. 17:34 følgende til den elektroniske kontrolafgift:

"

Hun havde checket ind ved Vesterport tidligere i dag og ud ved Bispebjerg st. Der var ingen check ind i bussen under kontrol men hun sagde hun havde lige checket ind. Vi tjekkede hendes rejsekort to gange og den viste ingen check ind begge gange.

"

Om aftenen kl. 19:23 blev optankningen på 300 kr. overført til klagerens rejsekort på Rådhuspladsen st.:

Fra klagerens rejsekorthistorik:

Parameter	Beskrivelse
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	22-09-2020 11:44
Bestillingsnr.	<input type="text"/>
Sted	Selvbetjening

Klik [her](#) for at se detaljerede transaktioner for denne handling Udskriv denne handling

296	22-09-2020 19:23	Rådhuspladsen St.	19:37	Nørrebro St.	-14,08	310,26

Klageren anmodede den 30. september 2020 Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, at hun fik tilladelse af chaufføren til at stige ombord, samt at hun ofte rejser med offentlig transport og aldrig ville snyde i bussen.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 1. oktober 2020 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at hvis klageren ikke kunne checke sit rejsekort ind, skulle hun vente med at stige på bussen, indtil kortet kunne checkes ind, eller hun havde købt en billet på anden vis. Movia oplyste om, at der kan gå op til 24 timer, før en optankning kan overføres til rejsekortet i bussen og anbefalede klageren at oprette en tank-op-aftale. Endvidere anførte de, at hun først tankede rejsekortet op kl. 19:23 den pågældende dag.

Den 21. oktober 2020 indbragte klageren sagen for ankenævnet og oplyste samtidig Movia herom med følgende kommentarer:

"Jeg har klaget til højere instans efter noget betænkningstid. Jeg har tænkt at det "bare" var "nemmere" at betale end at skulle formulere en klage og betale et gebyr for at få lov til at sende den!-Men fandme nej...Jeg syntes at hele "showet" er så skide uretfærdigt! Det er direkte ukorrekt at der først er tanket kl 19.23, det må være der hvor i kan se at beløbet er blevet aktiveret fra jeres side så! -For jeg tankede om formiddagen den pågældende dag, da jeg vidste at jeg skulle ud og køre bus!!- Hvordan kan det overhovedet være besværligt at de penge man tanker ikke bare går ind med det samme? Hvorfor skal der gå så lang tid?-Det burde da ikke være sværere end en straks overførsel i banken.."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **Tre medlemmer (Tine Vuust, Susanne Beyer Svendsen og Helle Berg Johansen) udtaler:**

"Klageren kunne ved kontrollen i bussen den 22. september 2020 kl. 17:28 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun som følge af for lav saldo på sit rejsekort ikke var checket ind. Dette skyldtes, at den optankning, hun havde bestilt kl. 11:44, endnu ikke kunne overføres til rejsekortet, da bussen ikke havde været i garage.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser, at kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnnet, hvorfor tank-op via selvbetjeningen bør ske mindst 24 timer før, beløbet skal bruges, når rejsen skal ske med bus. Dette blev også oplyst til klageren i selvbetjeningssystemet, da hun bestilte optankningen.

Klageren blev vejledt af chaufføren til at gå til Bispebjerg st. for at købe billet. Det er derfor vores opfattelse, uanset om der måtte være sket en misforståelse mellem klageren og chaufføren, at klageren i den konkrete situation selv bærer risikoen for ved en eventuel efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise en gyldig billet.

Vi bemærker, at klageren på kontroltidspunktet havde befundet sig i bussen i ca. 5 minutter uden at have forsøgt at købe en mobilbillet, og hvor hun efter eget udsagn vidste, at hun ikke var checket ind, samt at kontrolløren har noteret, at klageren ikke oplyste ved kontrollen at have spurgt chaufføren, men at hun derimod oplyste, at hun lige havde checket ind.

Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Movia oplyste i sit svar til klageren, at hun først tankede sit rejsekort op den pågældende dag kl. 19:23. Uanset, at det i rejsekortterminologi er korrekt, at dette var det faktiske tidspunkt for optankningen, var det efter ankenævnets opfattelse forvirrende at give denne oplysning isoleret fra bestillingstidspunktet kl. 11:44, som efter klagerens opfattelse var det tidspunkt, hvor hun tankede kortet op. Endvidere kommenterede Movia i sin afgørelse ikke på klagerens anbringende om, at hun fik lov af chaufføren til at stige om bord uden billet.

Ankenævnet finder, at det ikke kan afvises, at klageren ikke ville have indbragt sagen for ankenævnet, hvis Movia i sit svar havde kommenteret på klagerens oplysning om at have fået tilladelse af chaufføren samt havde informeret hende tydeligere om forskellen på bestillings- og optankningstidspunkt. Movia skal derfor godtgøre klagerens udgift til klagegebyret til ankenævnet."

### **To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:**

"Det er efter vores opfattelse problematisk, at der ved optankning i selvbetjeningssystemet kan gå helt op til 24 timer, før optankningsbeløbet med sikkerhed kan overføres til rejsekortet, når rejsen skal foretages med bus. Vi bemærker i denne forbindelse, at særdeles mange mennesker ikke har nem adgang til at tanke deres rejsekort op andre steder end i selvbetjeningssystemet, hvis de ikke ønsker at være bundet af en tank-op-aftale.

Når klageren beviseligt satte penge ind på sit rejsekort, før hun påbegyndte rejsen, finder vi derfor, at Movia i den efterfølgende behandling af sagen skulle have nedsat kontrolafgiften til 125 kr. mod betaling af billetens pris efter samme princip som reglen om glemt kort.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

I lov om trafikkselskaber § 29 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 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## **Fra Rejsekort Kortbestemmelser Privat:**

### **2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)**

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op" og "Periodekort".

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

### Klageren anfører følgende:

" D. 22/9, skal jeg til et vigtigt møde inde i byen, ved Nørreport station. Jeg vælger at tage bussen, da det ikke er til at holde i byen og at det er nemmere at komme frem med det offentlige.

Jeg tanker mit rejsekort op om formiddagen med 300 kr. og forventer at de er "gået ind" da jeg skal med bussen sen eftermiddag. Jeg prøver at tjekke ind, men forgæves. Chaufføren var rigtig sød og prøvede at hjælpe mig. Da det ikke lykkedes, sagde jeg at jeg så måtte købe en billet. Det er så ikke muligt, da de åbenbart ikke må tage kontanter!-Det vidste jeg så ikke... Han kigger på mig og blinker og siger det er fint nok, bare hop ind!-Efter at vi har kørt nogle stop, kommer der kontrol og selvom jeg prøver at forklare dem situationen, er der bare ingen ting at gøre, jeg skal bare tage imod den bøde!-Det er en super pinlig situation at blive sat i over for mine medpassagerer, da jeg aldrig kunne finde på at snyde! Her er der en autoritet, som forsikrer mig om at alt er fint og jeg var på intet tidspunkt i tvivl om det VAR fint! -Jeg vil mene at Movia burde træne deres chauffører i hvordan man sikrer at kunden får de rigtige informationer omkring ombordstigning og billetter og eventuelle kontrolafgifter. Jeg føler mig virkelig dårligt og uretfærdigt behandlet og syntes at det for Movias side må være en beklagelig situation! Jeg har tænkt længe og meget over om jeg "bare" skulle betale bøden, da det jo bare ville være det nemmeste...-Det er jo besværligt at klage til højere instans og med gebyrer og så videre, men der må da være en smule retfærdighed til,...-Så fandme nej, undskyld mit sprog!-Så derfor nu denne klage!"

### Indklagede anfører følgende:

" På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, gældende rejsekort kortbestemmelser, kontrollørens notat, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### Rejsekort

Et rejsekort, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.

Hvis man ikke har en tank-op-aftale, skal man selv være opmærksom på at tanke sit rejsekort op i tide, så rejsekortet kan benyttes til den ønskede rejse. Man kan tanke sit rejsekort op på rejsekortets hjemmeside, på salgssteder og på stationer. Hvis man har spørgsmål til optankning, som for eksempel hvordan eller hvor man tanker op, kan man finde de ønskede informationer på rejsekortets hjemmeside eller kontakte Rejsekort Kundecenter eller DOT Kundecenter for personlig betjening.

Som det fremgår af de dagældende rejsekortbestemmelser:

#### **2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)**

*Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus.*



Som det fremgår af selvbetjeningsdelen på rejsekort.dk er klager ved optankning blevet gjort opmærksom på at benytte en rejsekortautomat såfremt klager skal rejse i nærmeste fremtid:

### Vælg tank-op-beløb

kr. 300,00  kr. 500,00

kr. 400,00  Andet beløb kr.:

Du kan minimum tanke 100,00 kr. op  
Du kan maksimum tanke 2036,80 kr. op

### Husk

Beløbet, du tanker op med, bliver først overført til dit rejsekort næste gang, du checker ind.

- Checker du ind på en station, kan der gå op til 5 timer før det overføres til dit rejsekort
- Checker du ind i en bus, kan gå op til 24 timer før det overføres til dit rejsekort.
- Du kan også overføre beløbet ved at lægge dit rejsekort i en rejsekortautomat – eller ved at checke ind direkte efterfulgt af et check ud.

Har du brug for at få dit rejsekort tanket op med det samme, kan du bruge [rejsekortautomaterne](#).

Du kan tanke op med betalingskort på alle rejsekortautomater. Du kan desuden tanke alle typer af rejsekort op med kontanter eller betalingskort på udvalgte salgssteder - find dit nærmeste salgssted [her](#).

**Din optankning skal være overført til dit rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.**

[Gå til betaling ▶](#)

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. 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 1**).

Jf. de fælles landsdække rejseregler, skal en kunde kunne vise en gyldig billet fra rejsens start. Manglende check ind bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort Kortbestemmelser (**Bilag 1**). Kortindehaveren af et personligt rejsekort er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i rejsekortautomater eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter (**Bilag 1**).

### Movias kommentarer og afgørelse

Kontrollørerne stiger om bord ved stoppestedet Ægirsgade kl. 17:28:50 og påbegynder en billetkontrol. Klager befinder sig allerede i bussen og kan ikke vise en gyldig på kontrollørens forespørgsel, hvorfor der bliver udstedt en kontrolafgift (**Bilag 2**).

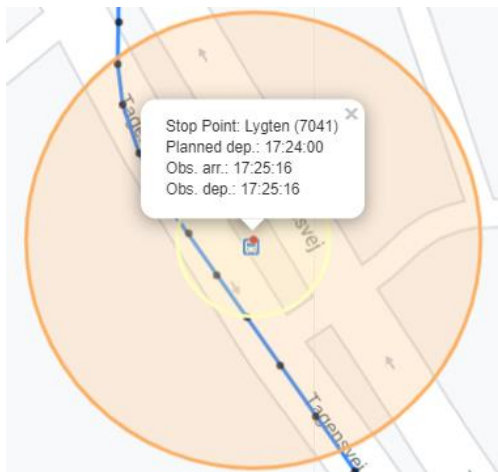
I kontrolsituationen har kontrolløren noteret:

Ikke betalt	Ny besked	Hun havde checket ind ved Vesterport tidligere i dag og ud ved Bispebjerg st. Der var ingen check ind i bussen under kontrol men hun sagde hun havde lige checket ind. Vi tjekkede hendes rejsekort to gange og den viste ingen check ind begge gange.	■■■■	22-09-2020 17:34:14
-------------	-----------	--	------	---------------------

I sin indsigelse til Movia oplyser klager, at hun stiger på bussen ved stoppestedet Lygten. Som det kan ses på bussen GPS har den ikke været standset ved stoppestedet Lygten.



Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	7038	Emdrup Torv	17:17	17:17:00	17:17:00	17:16:22	17:17:09	17:17:14	Realtid	1096	1	9	47
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	336	Emdrup Torv	17:18	17:17:57	17:18:30	17:18:12	17:18:38	17:18:49	Realtid	1096	1	38	26
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	337	Bispebjerg Parkalle	17:19	17:19:27	17:19:34	17:19:27	17:19:38	17:19:45	Realtid	1096	1	38	11
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	338	Bispebjerg Torv	17:20	17:20:24	17:20:33	17:20:41	17:20:41	17:20:44	Realtid	1096	1	41	0
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	7039	Tuborgvej	17:22	17:21:58	17:22:11	17:22:06	17:22:17	17:22:26	Realtid	1096	1	17	11
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	7040	Bispebjerg Hospital	17:23	17:23:12	17:23:22	17:23:10	17:23:16	17:23:23	Realtid	1096	1	16	6
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	7041	Lygten	17:24	17:27:09	17:27:17	17:25:16	17:25:16	17:25:18	Realtid	1096	1	76	0
6A	147	Emdrup Torv	Nørreport St.	2770	Bispebjerg St.	17:25	17:25:43	17:26:00	17:25:39	17:26:11	17:26:21	Realtid	1096	1	71	32



De sorte prikker er bussens lokation hvert sekund.

Vi kan derfor ikke vide med sikkerhed hvor klager er steget på bussen, men hvis vi alligevel tager udgangspunkt i stoppestedet Lygten, har klager befundet sig i bussen i over tre minutter, da kontrollørerne stiger om bord.

Det må formodes, at en passager, der har befundet sig i bussen i over tre minutter, er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Fra klagers indsigelse:

*"Nå, herved siger jeg til chaufføren at så må jeg jo købe en billet.." og videre "Han fabler noget om at jeg kan gå op på stationen og ned på perronen for at købe en...Det har jeg ikke tid til fortæller jeg ham, da jeg havde et vigtigt møde i byen" (Korrespondance).*

Klager er dermed vidende om, at hun ikke er checket ind.

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende. Chaufføren udfører ikke egentlig billetkontrol, men kan foretage stikprøvekontrol, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler (**Bilag 1**). Chaufføren har bedt klager købe en billet i automaten, hvilket klager vælger ikke at gøre. Det må derfor bero på klagers egne forhold, at klager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Det er muligt at købe billet via SMS samt på DOT app eller på DSB app eller i automater på stationer. Klager vælger at tage bussen uden at købe billet på anden vis på trods af, at klager er vidende om at saldoen på klagers rejsekort ikke er tilstrækkelig til at foretage en rejse.

Klager benytter sit rejsekort flere gange tidligere samme dag. Fra Ryparken St. kl. 08:45 med ankomst til Vesterport St. kl. 08:59 og fra Vesterport St. kl. 10:35 og ankomst til Bispebjerg St. kl. 10:56 og kunne her have tanket sit rejsekort op, så det var klar til brug umiddelbart efter.

<a href="#">+</a>	294	22-09-2020 08:45	Ryparken St.	08:59	Vesterport St.	-16,00	40,34
<a href="#">+</a>	295	22-09-2020 10:35	Vesterport St.	10:56	Bispebjerg St.	-16,00	24,34
		22-09-2020 17:29	Kontrolmærke		Linje : 6A Ægirsgade		24,34
<a href="#">+</a>		22-09-2020 19:23	Tank-op		Rådhuspladsen St.	300,00	324,34
<a href="#">+</a>	296	22-09-2020 19:23	Rådhuspladsen St.	19:37	Nørrebro St.	-14,08	310,26

Klager tanker sit rejsekort op via selvbetjeningen kl. 11:44.

<a href="#">-</a>	22-09-2020 19:23	Tank-op	Rådhuspladsen St.	300,00	324,34		
Parameter	Beskrivelse						
Bestilt af	Kunde						
Bestilt kl.	22-09-2020 11:44						
Bestillingsnr.	22690214						
Sted	Selvbetjening						
Klik <a href="#">her</a> for at se detaljerede transaktioner for denne handling							
<a href="#">Udskriv denne handling</a>							
<a href="#">+</a>	296	22-09-2020 19:23	Rådhuspladsen St.	19:37	Nørrebro St.	-14,08	310,26

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser og derfor forholder vi os ikke til det. 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 skal checkes ind eller købes billet på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checke ind.

Movia finder ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og fastholder derfor kontrolafgiften. Der foreligger efter Movias opfattelse ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal frafalde kontrolafgiften."

### Hertil har klageren bemærket:

" NU stopper festen... Jeg tager bus og tog hver eneste dag!! -Skulle jeg ville snyde for 16 Kroner... Det er helt til grin... Hader at bruge disse gloser, men det er bare så frustrerende... Om jeg stod på et stop før lygten kan muligvis være, da det er tættere på min bopæl.. Pointen var at det var der omkring... Aner ikke hvad stoppet hedder.."

### Og endvidere:

" Jeg håber virkelig at ankenævnet læser HELE min beskrivelse af situationen og ikke kun Jeres små udpluk... Jeg vil mene at når en AUTORITET siger god for at man må stige på, trods tvivl om at min kort var tjekket ind.. Så handler jeg i god tro... Det provokere mig at blive tvivlet på!!"

### **Hertil har indklagede bemærket:**

” Movia har ingen yderligere kommentarer og afventer nævnets afgørelse.

Chaufføren har oplyst klager om at købe en billet på anden vis eftersom klagers rejsekort ikke kan checke ind. Ansvar for den manglende billet må derfor være klagers.

Klager vælger at påbegynde sin rejse uden billet og må derfor bære risikoen for en kontrolafgift.”

### **Klageren har afslutningsvis bemærket:**

” Vildt at deres sidste kommentar er taget ud af en kontekst!! -Jeg kan så komme med den sidste omkring at en AUTORITET fortæller mig at jeg bare kan "hoppe ind"... Vi forsøgte at få tjekket mig ind, da jeg havde tanket op med 300 kroner tidligere på dagen... At jeg forsøgte at købe en billet, da det ikke lykkedes... At jeg ikke kunne, da de pludselig ikke tager kontanter grundet Covid... Chaufføren vælger at sige til mig at jeg bare kan stige på og at det er OK, hvilket jeg selvfølgelig forholder mig til!!-Jeg bruger det offentlige meget, hvilket man også vil kunne se i "historikken" på mit rejsekort!! -Jeg bruger det stort set hver dag, til og fra job... At man kan betvivle mine hensigter i denne sag er mig HELT ubegribeligt!!”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand