

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0238

Klageren: XX
2700 Brønshøj

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til 125 kr. grundet manglende straks-check ind på Rejsekort, fordi klageren steg ind ad bagdøren

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke var skiltet ved bagdøren, at indstigning ikke kunne ske, og hun derfor regnede med at kunne checke sit Rejsekort ind dér

Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift

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 5. maj 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 125 kr. Den fulde kontrolafgift er efter det oplyste betalt, hvorfor Movia skal refundere det for meget betalte til klageren. Movia skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger, jf. ankenævnets vedtægter § 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren kører hun ikke regelmæssigt med bus, men havde efter udløb af sit gamle Rejsekort fået besked fra Rejsekortsystemet om at aktivere sit nye Rejsekort ved at checke dette ind. Hun besluttede derfor den 2. november 2020 at løbe fra bopælen i Brønshøj til Føtex ved Nørrebro st. og at medtage sine indkøb i bussen hjem. Efter at have købt ind, overvejede hun at vente på bus 5C, der stopper tættere på hjemmet, men bus 350S ankom først.

I A-busser og i linje 5C er det muligt at stige ind og ud ad alle døre, da disse busser har "frit flow". I alle andre busser skal indstigning ske via fordøren.

Movia har oplyst, at det ikke er angivet på bagdøren på linje 350S, at man ikke må benytte den til indstigning, da dette aldrig har været tilfældet, og al indgang og billettering, siden linjens oprettelse i 1995, har fundet sted ved chaufføren/fordøren.

Da klageren vurderede, at der var færrest passagerer bag i bussen, besluttede hun sig for, grundet Corona, at benytte bagdøren til indstigning. Hun bemærkede skiltningen om maskepåbud ved bagdøren, hvilket hun var bekendt med, og regnede med at kunne stige ind dér, når der ikke var skiltning om det modsatte. Hun havde godt set, at der stod kontrollører ved stoppestedet.

Efter påstigning forsøgte hun forgæves kl. 09:15:25 at checke ind på kortlæseren, som imidlertid var en check ud-stander.

Klageren begav sig op igennem bussen for at checke ind, men blev standset af kontrollørerne, og blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 09:16:27.

Ifølge bussens GPS forlod den stoppestedet kl. 09:15:59.

Efter sin hjemkomst klagede klageren over kontrolafgiften til Movia og gjorde gældende som gengivet ovenfor. Hun tilføjede, at hun kun havde kørt med bus én gang siden Coronaudbruddet, hvor hun var steget ind ad midterdøren. Det var linje 5C. Fordi kontrolløren havde sagt til hende, at han mente at have set hende rejse sig fra et sæde, da de steg om bord, vedhæftede hun dankortnota fra sit indkøb kl. 9:00 for at vise, at hun ikke kunne være steget på bussen, tidligere end gjort.

Samme dag fastholdt Movia kontrolafgiften med den begrundelse, at der kun er tilladt indstigning ad fordøren i busser, med undtagelse af A-busser og 5C. De andre døre er til udstigning, og hvis man alligevel stiger ind ad en udgangsdør, uden i forvejen at have billet eller kort, har man påbegyndt sin rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Derudover anførte Movia, at kontrollørerne ikke havde observeret nogen stige ind ad bagdøren og selv var steget ind ad fordøren, efter at de øvrige døre var lukket. Da kontrollørerne påbegyndte

kontrollen, blev de gået i møde af klageren ca. midt i bussen, hvor hun ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Klageren indgav derefter klage til ankenævnet, hvor Movia nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. pr. kulance, da de kunne se på standerens log, at klagerens rejsekort havde været i kontakt med check ud-standeren bagest i bussen kl. 09:15:25.

Klageren besluttede sig for at fortsætte klagesagen fordi den manglende skiltning om, at indstigning ikke er tilladt ad bagdøren/midterdøren, bør føre til, at kontrolafgiften helt skal frafaldes, og at Movia skal pålægges at opsætte en sådan skiltning, når der tilsyneladende gælder forskellige regler for de forskellige buslinjer.

Hertil har Movia oplyst, at udgangspunktet for alle busser er, at indstigning skal ske via fordøren, og at busser med "frit flow" er undtagelser fra denne hovedregel. Videre har de oplyst, at de har videresendt klagerens ønske om skiltning til den ansvarlige afdeling.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de elektroniske logs, at bussen ankom til stoppestedet Nørrebro st. kl. 09:15:09, hvor klageren forsøgte at checke sit Rejsekort ind på en check ud-stander bag i bussen kl. 09:15:25. Bussen forlod stoppestedet kl. 09:15:59.

Ankenævnet finder, at klageren på tilstrækkelig vis har underbygget sin forklaring om, at hun ikke allerede befandt sig i bussen, da den ankom til stoppestedet Nørrebro st., hvor kontrollørerne steg om bord. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren steg om bord ved samme stoppested som kontrollørerne, hvis påstigning blev logget til at være sket kl. 09:15:26, altså 1 sekund efter, at klagerens Rejsekort var i kontakt med standeren.

Ankenævnet hæfter sig ved, at Movia i deres første svar til klageren, hvor de fastholdt kontrolafgiften, påpegede, at kontrollørteamet havde noteret, at de ikke havde observeret nogen stige på ad bagdøren. Dette udsagn står i modstrid med loggen fra check ud-standeren, der underbygger klagerens oplysninger om at have forsøgt at checke ind ved bagdøren i forbindelse med sin påstigning.

Det kan i mange sager være af afgørende betydning, hvad kontrollørerne noterer i forbindelse med kontrollen, og man bør kunne have tiltro til, at kontrollørernes udsagn bygger på observationer i overensstemmelse med det faktiske hændelsesforløb. Dette tyder det i imidlertid ikke på her.

Ankenævnet bemærker, at for en almindelig passager i København, som både ser A-busser, 5C-busser og andre busser i bybilledet, er de førstnævnte ikke særlige busser med særlig udvidet mulighed for indstigning ad alle døre. Når hertil kommer, at det som følge af corona-restriktioner i flere længerevarende perioder ikke har været tilladt eller muligt at stige ind ad fordøren i samtlige busser, sammenholdt med, at det ikke er skiltet ved bagindgangene, når disse ikke må benyttes, var det undskyldeligt, at klageren regnede med at kunne stige ind ad bagdøren på bus 350S.

Det lægges til grund, at klageren, straks hun konstaterede, at det ikke var muligt at checke ind ved bagdøren, begav sig op gennem bussen for at finde en stander til check ind.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at Movia ikke burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr., men burde have frafaldet kontrolafgiften helt.

Herefter skal Movia, der under ankenævns sagen fastholdt en kontrolafgift på 125 kr., betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafik selskaber § 29 gives trafik selskaberne hjemmel til at fastsætte regler om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejser regler (forretningsbetingelser), som trafik virksomhederne 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg køre meget sjældent i bus og nærmest aldrig i tog, hvilket kan verificeres af mit tidligere rejsekort. Når jeg køre med det offentlige er det som regel med mine børn i klapvogn, ellers cykler jeg alle vegne.

30/10 modtog jeg et brev med et nyt rejsekort, da mit forudgående rejsekort var udløbet. Med dette brev forlød det, at det nye rejsekort skulle aktiveres på togstation eller i bus, inden for de næste (så vidt jeg husker) 14 dage.

2/11 besluttede jeg mig derfor, for at løbe min morgentur til Føtex Nørrebro, da jeg manglede en sodastreampatron og lidt indkøb, og så ville jeg tage bussen hjem. I bussen hjem ville jeg dermed få aktiveret mit nye rejsekort.

Efter mine indkøb i Føtex, stod jeg derfor på den første bus der kom til Nørrebro st, som kørte mod Brønshøj (hvor jeg bor). Det viste sig at være 350s. Jeg overvejede kort forinden at vente på 5c, da jeg så ville komme et stoppested tættere på mit hjem, men besluttede mig for, at jeg ville løbe med indkøbene det sidste stykke. Jeg tog udelukkende bussen med henblik på at få aktiveret mit nye rejsekort.

Da bussen kom så jeg, at de øvrige passagerer gik mod fordøren og en enkelt gik ind af midterdøren. Jeg kiggende ind i bussen og denne var primært tom bagi (med mange passagerer siddende foran i bussen). Skiltningen på dørene på bus 350S viste maskepåbud, som jeg, som læge, selvfølgelig er bekendt med. Kva mit fag, er jeg meget opmærksom på at undgå smitte og risikosituationer. Jeg valgte derfor at stå på bussen bag i, hvor der var færrest personer, i den tro at jeg selvfølgelig kunne tjekke ind der omme. Jeg forsøgte at tjekke ind, men standen sagde DUUUHT og jeg opdagede at det var tjek-ud stander. Jeg kunne ikke tjekke ind bagerst i bussen.

Før jeg stod på bussen så kontrollørerne i kø til at stå på bussen, men dette tænkte jeg selvfølgelig ikke

yderligere over, da jeg intenderede at tjekke ind og betale for min tur. Da jeg opdagede at jeg ikke kunne tjekke ind bag i bussen, begyndte jeg at gå ned gennem bussen, og her så jeg kontrollørrene komme imod mig. I stedet for at forsøge at skjule noget, gik jeg op til kontrollørren og fortalte at jeg var stået på bag i, og at jeg var på vej op for at tjekke ind. Dette troede kontrollørren ikke på. Han mente at han havde set mig rejse mig fra et sæde. Han påstod desuden at bussens døre bagtil var lukkede da han stod på, og at han ikke havde set nogen stå på, forud for dette. Jeg pointerede at han måtte have overset mig, og at jeg kunne dokumentere, at jeg få minutter før havde købt ind i Føtex (kan dokumenteres med kvittering) og dermed ikke fysisk kunne have været på bussen i forvejen. Denne dokumentation nægtede kontrollørren at se og han fortalte at han skulle give bøden og så måtte jeg gøre indsigelse. Dette accepterede jeg. Jeg fortalte ligeledes kontrollørren at jeg kun havde taget bussen mhp. at få aktiveret mit rejsekort, hvorfor han efter bødeudstedelsen flyttede sig, så jeg kunne komme hen til tjek-ind standen og få aktiveret mit kort. Efter aftale med kontrolløren tjekkede jeg hurtigt ud igen, da bøden fungerede som billet på turen.

Til min oprindelige indsigelse medsendte jeg et billede af min Føtex kvittering sammen med bøden, hvoraf der fremgår tidsstempler. Dette viser at jeg 16 minutter før bøden udstedes, betalte for en sodastream i Føtex elektronikafdeling. Da sodastreameren betales i elektronikafdelingen, får man altid kvitteringen med, til ens videre indkøb. Jeg foretog desværre min resterende indkøb herefter, og fik ikke den endelige kvittering med fra selvbetjeningskassen, men Føtex må have videoovervågning der viser mig betale! Den endelige kvittering ville ellers have vist at jeg gik ud af Føtex omtrent 5 minutter før bødens udstedelse.

Jeg mener dog stadig at min kvittering 16 min før bøden fungerer som dokumentation, da jeg ikke på under 16 minutter kunne være gået fra Føtex Nørrebro til stoppet før Nørrebro st. (altså for 350S, værende Nørrebros Runddel). Jeg kan dermed direkte modbevise kontrollørens påstand om at han så mig rejse mig fra et sæde på bussen, samt underbygge et jeg kun lige var stået på.

Jeg føler ikke at bøden er berettiget, da jeg kan dokumentere at jeg ikke var påsteget bussen forud for stoppestedet. Jeg stod på i god tro med al intention om at tjekke ind. Det var faktisk min eneste grund til at stå på bussen i første omgang!

Jeg mener ikke at klagenævnet overhovedet har forholdt sig til den dokumentation jeg har vedlagt, men blot fastholder at man ikke må påstige bussen bag til. Jeg mener desuden ikke at det kan være rigtigt at man udelukkende af uvidenhed, kan få en bøde, når reglerne ikke er ens for alle busser og der i øvrigt ikke på bussen er skiltet med, at man ikke må påstige bussen det pågældende sted. Dette er efter min overbevisning dybt uretfærdigt.

På den pågældende bus 350S ved blot dette stoppested, var vi 2 (også damen der steg på bussen midt i) der fik bøde på denne baggrund. Damen og jeg talte med kontrolløren samtidigt og jeg kunne høre at hendes historie var den samme. Begge ledte vi efter et sted at tjekke ind, begge var vi ikke vant til at kører med bus og begge tog vi i god tro fat i kontrolløren, mhp. at få lov til at gå over og tjekke ind. Havde kontrolløren ikke været på bussen havde jeg, og efter min bedste overbevisning også den anden dame, begge tjekket ind i bussen.

Jeg mener at begge de to pågældende bøde udstedt på Nørrebro station i bus 350S kl. 09.16 blev givet ud fra en principiel betragtning, der ikke tager hensyn til, hvad der faktisk er sket. At det overhovedet er muligt at tage fejl af, hvor man må stige på på bussen, mener jeg påfalder MOVIA at rette op på.

Det er efter min mening fuldstændigt uhørt, at man kan få en bøde for at stå på bag i bussen, når dette IKKE er skiltet på bussen og når dette er standart praksis i mange andre busser.

Jeg har tænkt længe over om det var pengene og besværet værd at anke den aktuelle klage. Jeg føler dog at dette er en sag forskyldt af manglende markeringer på busserne, samt uhensigtsmæssige retningslinjer,

hvor reglerne for påstigning ikke er det samme i alle busser

Jeg anker dermed sagen af to grunde; Dels mhp. at få mine penge for bøden retur. Og dels mhp. at gøre opmærksom på et problem, som jeg mener der bør rettes op på!

Retningslinjerne for hvordan det er tilladt at påstige busser er aktuelt ikke ens, hvilket kan resultere i uskyldige fejl hos personer der ikke alm. vis køre i bus. Dette er IKKE OK! Aktuelt er der ingen tydelige markeringer på bagdørene i 350S der fortæller, at man ikke må påstige bussen. Ligeledes er der i tilfælde af uskyldig fejlpåstigning bagtil, ingen mulighed for at tjekke ind og dermed betale for sin tur. Når dørene lukker bag en, har man dermed KUN mulighed for at gå fremad i bussen for at tjekke ind! På den pågældende dag var vi 2 der fik bøder på denne baggrund. Dette er IKKE i orden.

Selv hvis det ikke er muligt at få mine penge retur (hvilket jeg ikke regner med), bør denne klage SOM ABSOLUT MINIMUM udløse bedre skiltning på busserne. Jeg vil dog håbe at man kan lave regler der er enslydende i alle busser, således at disse fejl ikke sker!”

Og videre

”Jeg håber at jeg med sagen kan ende med bedre skiltning på busserne, så man ved hvor man må gå ind og ud i de respektive busser, da retningslinjerne på nuværende tidspunkt åbenbart ikke er ens i alle busser.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, gældende rejsekort kortbestemmelser samt information indhentet fra Rejsekort Back Office, fastholder Movia kontrolafgiften.

Rejsekort

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.

Manglende check ind bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort Kortbestemmelser. 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, i rejsekortautomater eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

Baggrund for kontrolafgiften

Klageren starter sin rejse **ved bagdøren i buslinje 350S** ved stoppestedet Nørrebro station. Klageren skriver selv ved eget udsagn, at hun stiger på ved bagdøren. ”Jeg stod på bagerst i bussen, da der så ud til at være færrest personer”. Vi ved ikke, om klageren rent faktisk havde tænkt sig at checke ind. Når man har passeret døren og er trådt om bord på bussen, kan man med rette antages at have til hensigt at modtage en transportydelse, hvorfor man er at betragte som passager.

Bussens GPS

Nørrebro St.	09:15	09:16:32	09:17:18	09:15:09	09:15:59	C
Hulgårds Plads	09:19	09:19:11	09:19:28	09:18:34	09:19:06	C

Kontrollørerne stiger om bord ved samme stoppested Nørrebro Station kl. 09:15:26, hvor bussen holder fra kl. **09:15:09** til **09:15:59**. Kl. 09:16:57 udstedes kontrolafgift 584837. Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af manglende check ind.

Movias kommentarer og afgørelse

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 misforståelser eller forglemmelser og derfor forholder vi os ikke til det.

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.

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.

Vi har i øvrigt sendt klagerens ønske videre til den relevante afdeling vedrørende skiltning i bussen.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler gyldig fra 1. januar til 31. december 2020:

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. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

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."

Og videre

"Rejsekort Kundecenter oplyser, grunden tekniske problemer, kan de ikke levere log-filer på denne bus. De kan dog oplyse, at kunden benytter en Check Ud-stander til at Checke Ind kl. 09:15:25.

Movia fastholder afgiften, da kontrolafgiften er korrekt pålagt. Det er kundens eget ansvar at stige ind ved fordøren i bus 350S, hvis kunderne skal checke ind.

Vi har revurderet sagen og kan oplyse, at **vi kan per kulance nedsætte afgiften til 125 kr.**"

Og afsluttende:

”Movia fastholder både kontrolafgiften samt nedsættelsen til 125 kr.

Udgangspunktet for alle busser i er ”Indstigning via fordøren”, som det altid har været.

I A-busser og i linje 5C, som betegnes som intervalbusser dvs. linjer med høj frekvens, er det dog muligt at stige ind (og ud) via alle døre, da disse benytter sig af princippet om ”frit flow”.

Det er ikke angivet på bagdøren på linje 350S, at man ikke må benytte den til indstigning, da dette aldrig har været tilfældet og al indgang og billettering, siden linjens oprettelse i 1995, har fundet sted ved chaufføren/fordøren. Om der i fremtiden kommer ”frit flow” på denne eller andre linjer, kan vi ikke udelukke, men i øjeblikket er det kun på A-busser og linje 5C.

Vi har givet klagers ønske om skiltning i og på de respektive busser videre til den ansvarlige afdeling. Hvis klager har andre ønsker til forbedring kan man med fordel skrive til os [her](#)

Vi bemærker, at det er et område med stor mulighed for omgåelse af en passagers pligt til at sørge for at betale den korrekte pris for hele sin rejse, hvis det accepteres, at en passager kan stige ind i en bus uden at checke ind.

En passager der vælger at stige ind via bagdøren på en bus uden check ind-stander ved den pågældende dør, må bære risikoen for en kontrolafgift. Movia har i dette tilfælde valgt at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. per kulance jf. rejsereglerne 2.7.6.

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter. „

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand