

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0245
- Klageren:** XX  
2400 København NV
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet check-ind efter kontrollørens påstigning – klageren checkede ind 27 sekunder efter, at bussen afgik fra stoppestedet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var syg og svimmel og måtte sætte sig for at finde sit rejsekort, at hun checkede ind før kontrollen og har betalt for sin rejse, samt at hun følte sig dårligt og uretfærdigt behandlet af kontrolløren
- 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

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 20. oktober 2020 på Movias buslinje 5C ved stoppestedet Elmegade for at rejse til Nørrebro st. Ifølge klageren følte hun sig syg og svimmel og checkede derfor ikke ind med det samme, men satte sig først på et sæde for at finde sit rejsekort frem.

Ved samme stoppested, hvortil bussen ankom kl. 16:05:17, steg også kontrollører ombord. Bussen afgik fra stoppestedet kl. 16:05:45.

Data fra bussens GPS-log:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	50461	Nørreport St.	15:48	15:54:08	15:59:24	15:59:36	16:00:12
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	2157	Nørre Farimagsgade	15:49	16:01:43	16:01:56	16:01:48	16:02:14
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1956	Ravnsborggade	15:51	16:03:39	16:03:54	16:03:52	16:04:08
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	45739	Elmegade	15:53	16:05:07	16:05:38	16:05:17	16:05:45
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1957	Kapelvej	15:54	16:06:24	16:06:39	16:06:30	16:06:46
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1958	Sjællandsgade	15:56	16:07:20	16:07:21	16:07:11	16:07:11
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	2159	Nørrebros Runddel St.	15:56	16:08:01	16:08:19	16:08:12	16:08:34

Klageren checkede sit rejsekort ind kl. 16:06:12, dvs. 27 sekunder efter at bussen havde forladt stoppestedet.

Klagerens rejsekorthistorik vedrørende den omhandlede rejse:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	14	20-10-2020	16:06	16:13	Linje : 5C Elmegade/Nørrebrogade	-16,00	108,80

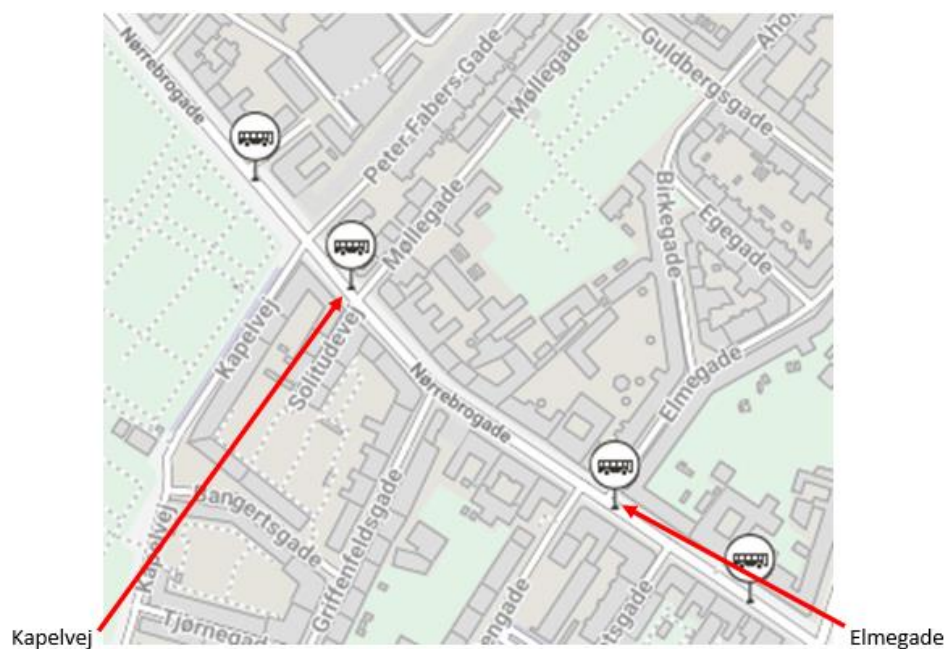
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">35</a>	Check ind	20-10-2020 16:06:12	Elmegade/Nørrebrogade
<a href="#">35</a>	Kontrolmærke	20-10-2020 16:06:17	Kapelvej
<a href="#">36</a>	Check ud	20-10-2020 16:13:45	Nørrebro St.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel 5 sekunder senere, kl. 16:06:17, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have checket ind straks ved påstigning. Kontrolløren har som årsag til kontrolafgiftens udstedelse angivet: "Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning".

## Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Zone	001
Linje	5C
Køretøjs nummer	1611
Stop nummer	1957
Stop	Kapelvej
Trip ID	
Påstigning	20-10-2020 16:05:54
Udstedt dato/tid	20-10-2020 16:07:55
Stået af	20-10-2020 16:18:22
Passager tal	9
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Customer was on board when controller boarded	Nej
Controller was on board when customer boarded	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning

Oplysningen på den elektroniske kontrolafgift om, at kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet Kapelvej, som er stoppestedet umiddelbart efter Elmegade, skyldes ifølge Movias forklaring, at kontrollørens registrering af sin påstigning kl. 16:05:54 skete for sent, og da bussen havde nået at forlade stoppestedet, opfangede kontrollørens udstyr automatisk det næste stoppested (Kapelvej) som påstigningssted, selv om påstigning rent faktisk skete ved Elmegade.



## Køreplan for linje 5C:

Elmegade (Nørrebrogade) ▼      Nørrebro St. (Frederikssundsvej) ▼

Køreplan Kort

27 28 29 30 31 01 02 03

ONSDAG, 27. JAN.

TIME	MINUTTER													
13	01	05	10	14	18	22	26	30	35	39	43	47	51	55
14	04	08	13	17	21	26	30	34	38	42	46	51	55	59
15	03	07	11	15	20	24	28	32	37	41	45	49	53	58
16	02	06	10	14	19	23	27	31	35	40	44	48	52	56
17	01	05	09	13	17	22	25	29	33	38	43	48	53	58

Klageren anmodede Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun var checket ind, som hun altid er, når hun rejser med bus og tog og anførte videre:

”Jeg var nødt til at parkeret min cykle på Nørrebrogade og har taget bus da jeg var sygt og var svimmel. Bus var lige kommet når jeg har parkeret min cykle på Nørrebrogade derfor jeg har været presset og på grund af jeg var svimmel og var sygt , jeg var nødt til at sætte mig i bus flere sekunder for at søge min rejsekort i min taske, da var også mange mennesker i bus og, jeg har skubbet, har tabt min rejsekort der var faldet på gulvet og har check-in og har check ud. Jeg har boet i Danmark over 20 år , jeg arbejder med ældre mennesker . Jeg cykler mere end at jeg tager bus og toget men i dag jeg tog bus da jeg var sygt. Min rejsekort er gyldigt og den er tanke op automatisk når saldo er lavt. Medarbejder id : 3Ø1 var meget ubehagelig. Hans kommunikation var meget negativ. Jeg har følt at, hans stemme ,hans kommunikation og kropssprog var aggressiv og han snakker for meget derfor jeg var mundlam. Jeg har været udtryksløs da hans stemme og hans kropssprog var aggressiv.”

Movia sendte den 21. oktober 2020 klagen i høring hos kontrolløren og bad om at få oplyst, om klageren steg på ved samme stoppested som kontrolløren, eller om hun befandt sig i bussen i forvejen.

Den 11. november 2020 svarede kontrolløren følgende til Movia:

” Jeg kan ud fra hvad jeg har set konstatere at kunden allerede sidder i bussen da jeg kommer ind. I og med hun var siddende på sin plads da jeg kommer ned mod enden af bussen. Og går forbi hende for at kontrollere fra bagenden, hen mod midten. Så når jeg hen til kunden som rejser sig og tjekker ind foran mig.”

Movia fastholdt herefter den 12. november 2020 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

” Rejser du med rejsekort, skal rejsekortet checkes ind straks ved påstigning. Hvis du går forbi check-ind-standeren og finder din plads i bussen uden først at have checket

ind, har du påbegyndt din rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Da du mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, var dit rejsekort ikke checket ind straks ved påstigning. Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har forhindret dig i at checke ind straks ved påstigning."

Under ankenævns sagen har Movia oplyst, at kontrolløren endvidere har udtalt følgende:

*" Da jeg spørger kunden hvor hun er steget på henne svare hun usammenhængende at hun lige er faldet i bussen og kunden er ikke faldet på noget som helst tidspunkt "*

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på bus 5C ved stoppestedet Elmegade. På grund af de elektroniske logs i sagen, lægges det endvidere til grund, at hun checkede sit rejsekort ind 27 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvor kontrollørerne som de sidste også steg ombord på bussen.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke har overholdt reglen i de fælles landsdækkende rejseregler om, at check-ind i busser skal ske straks efter påstigning.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens oplysning om at hun var syg og svimmel, kan efter ankenævnets opfattelse ikke ændre på, at klageren skulle have checket ind med det samme, da hun passerede check-ind standen.

Det bemærkes, at bus 5C afgår ca. hvert 4. minut i det tidsrum, hvor klageren rejste, og hun burde derfor have ventet på den næste bus, hvilket ville have givet hende tid til at finde sit rejsekort frem, inden hun steg på bussen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at omgå rejsereglerne, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at checke ind ved rejsens begyndelse, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

Allerede i klagerens første henvendelse til Movia klagede hun over kontrollørens adfærd, men denne del af klagen blev ikke besvaret af Movia, og heller ikke under ankenævnets behandling af sagen har Movia kommenteret på denne del af klagen, hvilket ankenævnet finder kritisabelt.

Som følge af den manglende stillingtagen til en del af klagen, skal Movia godtgøre klagerens udgift til klagegebyr til ankenævnet.

### **RETSGRUNDLAG:**

I lov om trafikkselskaber § 29 fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de gældende fælles landsdækkende rejseregler af 1. januar 2020, 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.

Af **pkt. 2.4 om brug af rejsehjemmel** fremgår, at kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind, og af **pkt. 2.4.2 om brug af rejsekort** fremgår, at for alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.

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

### **Klageren anfører følgende:**

" D.20/10/2020 jeg har taget bus der kører på Nørrebrogade til Nørrebro St. Mit rejsekort er gyldigt og det er tanke op automatisk til 200 kr. når saldo er lavt.

Der undrer os at, jeg har fået en kontrolafgift til 750 kr. da har check mit rejsekort ind kl.16.06 og jeg har check mit rejsekort ud kl.16.13 og jeg har betalt mit busrejse.

Det undrer os at, medarbejder id 3Ø1 har givet til mig en kontrolafgift ( nummer xx) KL.16:07 lige bagefter at, jeg har check mit rejsekort ind KL16:06. Det er ulovligt at give en kontrolafgift til 750 kr. KL.16:07 d.v.s. et minut bagefter at jeg har check mit rejsekort ind KL.16:06 især at jeg har betalt mit rejse KL:16:06.

Medarbejder id 3Ø1 var meget negativ. Jeg har været udtryksløs da hans stemme og hans kropssprog var aggressiv.

Jeg bor og arbejder i 29 år i Danmark og der er først gang at, jeg har været behandle så dårligt i bus. Det er UACCEPTABEL,"

### **Indklagede anfører følgende:**

" På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, gældende rejsekort kortbestemmelser samt information fra Rejsekort, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### **Rejsekort**

En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. 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.

Rejser man med rejsekort, skal rejsekortet checkes ind straks ved påstigning. Hvis man går forbi check-indstanderen og finder sig en plads i bussen uden først at have checket ind, har man påbegyndt sin rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Der er kontrol i bussen kl. 16:05:54 ved stoppested Elmegade og klageren checker først ind kl. 16:06:12. Klageren er i bussen i forvejen. Klageren skriver ved eget udsagn " jeg har taget bus der kører på Nørrebrogade til Nørrebro St."

Det vil sige klageren har været i bussen i forvejen.

**I og med at kontrollørerne er de sidste der er i bussen. Klageren befinder sig i bussen i forvejen og checker ind mellem 2 stoppested. Vi ved ikke hvor klageren starter sin rejse fra.**

### Rejsekort

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
14	20-10-2020	16:06	Linje : 5C Elmegade/Nørrebrogade	16:13	Linje : 5C Nørrebro St.	-16,00	108,80

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">35</a>	Check ind	20-10-2020 16:06:12	Elmegade/Nørrebrogade
<a href="#">35</a>	Kontrolmærke	20-10-2020 16:06:17	Kapelvej
<a href="#">36</a>	Check ud	20-10-2020 16:13:45	Nørrebro St.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler, skal en kunde kunne vise en gyldig billet fra rejsens start. For sent check ind bevirker, at kortihænde-haveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort Kortbestemmelser.

### GPS

5C	441	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	45739	Elmegade	15:53	16:05:07	16:05:38	16:05:17	16:05:45	16:05:49	Realtid	1611	1	765	28
5C	441	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	1957	Kapelvej	15:54	16:06:24	16:06:39	16:06:30	16:06:46	16:06:52	Realtid	1611	1	766	16
5C	441	Sundbyvester Plads, Sløjf	Herlev Hospital	1958	Sjællandsgade	15:56	16:07:20	16:07:21	16:07:11	16:07:11	16:07:13	Realtid	1611	1	671	0

### Movias Kommentarer og afgørelse

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 laver ikke egentlig billetkontrol, men kan foretage stikprøvekontrol.

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 klagers udcheckning skyldes bevidst snyd, misforståelse eller forglemmelse og derfor forholder vi os ikke til det.

Vi bemærker, at 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 kan checkes for sent, altså efter kontrollørs påstigning."

Og på sekretariatets forespørgsel "... Desuden anfører Movia på side 1, at der var kontrol i bussen ved stoppestedet Elmegade. Hvorledes stemmer det overens med loggen af passagerens kontrolafgift, hvor kontrolløren har tastet "Kapelvej" som påstigningssted? Hvorledes sker logningen af kontrollørernes påstigning? Indtaster de manuelt stoppested og tidspunkt, siden de har skrevet påstigning kl. 16:05:54, som ikke passer med bussens GPS om, hvornår den forlod henholdsvis Kapelvej og Elmegade." har Movia videre anført:

”Det skyldes simpelthen, at kontrolløren har registreret sin påstigning for sent dvs. bussen har nået at forlade stoppestedet. Når bussen har forladt stoppestedet (eller holder uden for stoppestedet) vil kontrollørens udstyr automatisk opfange næste stoppested på ruten som påstigningssted.

Det er en fejl der kommer kunderne til gode, da evt. mobilbilletter eller check ind, der er købt eller foretaget efter deres egen påstigning eller fordi de ser en kontrollør, ikke vil fremstå som værende købt efter kontrollørens påstigning.

I dette tilfælde checker klager dog først ind kl. 16:06:12, hvilket er efter kontrollørens registrerede påstigning kl. 16:05:54, efter bussen har forladt Elmegade kl. 16:05:45 og før bussen når næste stoppested (Kapelvej) kl. 16:06:30.

Klager befinder sig allerede i bussen ved kontrollørens påstigning og kan ikke fortælle hvor hun er steget på bussen – hverken direkte adspurgt i kontrolsituationen eller i sin indsigelse:

I kontrolsituationen: *Da jeg spørger kunden hvor hun er steget på henne svare hun usammenhængende at hun lige er faldet i bussen og kunden er ikke faldet på noget som helst tidspunkt*

I indsigelsen: STOPPESTED: På Station på Nørrebrogade

Hvis klagers egne ord står til troende er klager steget på ved Nørreport St., da det er den seneste station bussen er kørt fra. Bussen kører fra Nørreport St. kl. 16:00:12, og klager har derfor befundet sig i bussen i præcis 6 minutter uden gyldig billet:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	50461	Nørreport St.	15:48	15:54:08	15:59:24	15:59:36	16:00:12	16:00:25	Realtid	1611	1	732	36
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	2157	Nørre Farimagsgade	15:49	16:01:43	16:01:56	16:01:48	16:02:14	16:02:24	Realtid	1611	1	794	26
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1956	Ravnsborggade	15:51	16:03:39	16:03:54	16:03:52	16:04:08	16:04:14	Realtid	1611	1	788	16
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	45739	Elmegade	15:53	16:05:07	16:05:38	16:05:17	16:05:45	16:05:49	Realtid	1611	1	765	28
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1957	Kapelvej	15:54	16:06:24	16:06:39	16:06:30	16:06:46	16:06:52	Realtid	1611	1	766	16
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	1958	Sjællandsgade	15:56	16:07:20	16:07:21	16:07:11	16:07:11	16:07:13	Realtid	1611	1	671	0
5C	441	Sundbyvester Plads. Sløjf	Herlev Hospital	2159	Nørrebros Runddel St.	15:56	16:08:01	16:08:19	16:08:12	16:08:34	16:08:38	Realtid	1611	1	754	22

”

## Hertil har klageren bemærket:

”Jeg sender mine bemærkninger til det som trafikvirksomheder har anført at jeg har været i bus i forvejen.. Jeg er uenigt om hvad de har anført at jeg har været i bus i forvejen og jeg snyder ikke. Jeg bekræfter at 20/10/20, jeg har IKKE VÆRET I BUS I FORVEJEN. Jeg har stige i bus på stoppestedet linje 5C Elmegade/Nørrebrogade. På grund af at, jeg var sygt og var svimmel jeg var nødt til at sætte mig flere sekunder for at finde min rejsekort i min taske og jeg har check ind og fik kontrolafgift kl.16:07. Jeg sender til Jer kopi af kontrolafgift.”

## Hertil har indklagede bemærket:

”Vi har klagerens ord for at hun stiger på ved Elmegade. Kontrollørerne stiger også på ved Elmegade og der befinder klager sig allerede i bussen, ifølge oplysning modtaget fra kontrolløren.

I dette tilfælde checker klager dog først ind kl. 16:06:12, hvilket er

- Efter kontrollørens registrerede påstigning kl. 16:05:54
- Efter bussen har forladt Elmegade kl. 16:05:45



- Før bussen når næste stoppested (Kapelvej) kl. 16:06:30.

Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	2157	<b>Nørre Farimagsgade</b>	15:49	16:01:43	16:01:56	<b>16:01:48</b>	<b>16:02:14</b>	16:02:24
Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	1956	<b>Ravnsborggade</b>	15:51	16:03:39	16:03:54	<b>16:03:52</b>	<b>16:04:08</b>	16:04:14
Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	45739	<b>Elmegade</b>	15:53	16:05:07	16:05:38	<b>16:05:17</b>	<b>16:05:45</b>	16:05:49
Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	1957	<b>Kapelvej</b>	15:54	16:06:24	16:06:39	<b>16:06:30</b>	<b>16:06:46</b>	16:06:52
Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	1958	<b>Sjællandsgade</b>	15:56	16:07:20	16:07:21	<b>16:07:11</b>	<b>16:07:11</b>	16:07:13
Sundbyvester Plads. Sløjfen	Herlev Hospital	2159	<b>Nørrebros Runddel St.</b>	15:56	16:08:01	16:08:19	<b>16:08:12</b>	<b>16:08:34</b>	16:08:38

Movia fastholder kravet.

Vi har ikke yderligere at tilføje til sagen. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand