

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0055
- Klageren:** XX  
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straks-check-ind samt rykkergebyr på 100 kr. – klageren bar på to store indkøbsposer, da hun steg på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyret mod betaling af 15 kr. for rejsens pris. Hun gør gældende, at hun skulle stille indkøbsposerne fra sig og finde balancen, samt at hun ikke fandt en plads, men blev stående ved siden af check-ind-standeren, mens hun ledte efter rejsekortet i sin taske
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, men har frafaldet rykkergebyret under ankenævns sagen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, der 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 forsikrings selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 31. marts 2021 rejse med Movias buslinje 350 S fra stoppestedet Husumvej.

Hun har oplyst, at hun var på vej hen til stoppestedet med to store indkøbsposer – én i hver hånd – da hun så bussen ankomme. På grund af vægten fra poserne, og fordi hun måtte skynde sig for at nå bussen, kunne hun ikke checke ind samtidig med, at hun steg på. Ifølge klageren stillede hun poserne fra sig, da hun var kommet ombord, men da bussen accelererede hurtigt, måtte hun stabilisere poserne og sørge for selv at holde balancen, før hun kunne finde sit rejsekort frem af tasken og checke ind.

Det fremgår af bussens GPS-log, at den ankom til stoppestedet Husumvej kl. 18:08:26 og afgang 17 sekunder senere, kl. 18:08:43:

4	Nørrebro Runddel St. (2159)	●	●	17:50	17:50	17:50:17	17:50:32	-1
5	Nørrebro St. (52657)	●	●	17:55	17:55	17:54:52	17:56:02	-1
6	Hulgårds Plads (2161)	●	●	17:59	17:59	17:59:56	18:00:11	-1
7	Bellahøj (2162)	●	●	18:00	18:00	18:00:52	18:01:09	-1
8	Brønshøj Torv (2022)	●	●	18:03	18:03	18:03:43	18:04:21	-1
9	Veksøvej (2024)	●	●	18:05	18:05	18:05:47	18:06:02	-1
10	Husumvej (2121)	●	●	18:07	18:07	18:08:26	18:08:43	-2
11	Husum Torv (258)	●	●	18:08	18:08	18:10:24	18:10:49	-3
12	Åfløjen (2164)	●	●	18:10	18:10	18:14:28	18:14:37	-5


Ombord på bussen befandt sig allerede kontrollører, som var steget på fem stoppesteder tidligere. Ifølge kontrollørerne gav de klageren tid til at sætte poserne fra sig, før de bad hende om at forevise rejsehjemmel. Da klageren ved kontrollen endnu ikke var checket ind, blev hun herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har som årsag til afgiftens udstedelse anført: "rejsekort mgl. check ind".

Rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort viser, at kontrolmærket blev sat på rejsekortet kl. 18:09:15 – dvs. 32 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet:

<input checked="" type="checkbox"/>	31-03-2021 18:09:15	31-03-2021 19:03:28	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30	<input type="text"/>	807	Husumvej/Frederikssundsv.	MARK_MOV_M_X6792 - 09B9B4
-------------------------------------	---------------------	---------------------	------------	--------------	---------	----	----------------------	-----	---------------------------	---------------------------

I henhold til den elektroniske kontrolafgift blev afgiften udstedt kl. 18:10:54. Udstedelsen tog 1 minut og 10 sekunder og blev således påbegyndt kl. 18:09:44.

Kontrolløren har efterfølgende kl. 18:13:32 noteret:

Kunden gik ind i bussen med to supermarked tasker. Jeg ventede til hun lagde dem på gulv og check ind. Det gjorde hun ikke. Derfor fik hun afgift		31-03-2021 18:13:32
---	---	---------------------

Klageren anmodede Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende til støtte herfor:

"Jeg steg ind i bussen med to meget store og tunge indkøbsposer og skal lige have pusten samt balancere poserne, inden jeg finder kortet frem for at checke ind. Bussen når lige at lukke dørene, men jeg tænker ikke det er et problem, da jeg er igang med at fonde kortet

frem. Idet jeg skal til at tjekke ind kommer en kvindelig kontrollør og beder mig vise kort. Jeg forklarer situation med, at jeg skal have pusten, da jeg har gået langt med mine indkøbsposer, og vejret er ekstremt varmt, og det er svært at få pusten med mundbind på. Kontrolløren er ligeglad og beder mig om kortet. En mand der sad lige ved indgangen i bussen bekræftede min forklaring overfor kontrolløren, men det gjorde ingen forskel. Den mandelige kontrollør, der var med i bussen så ikke hændelsen, da han havde ryggen til. Men jeg er sikker på, at han hørte mandens bekræftelse af min forklaring. Hvis jeg havde fået lov til at checke ind, ville det have været sket "straks", som der står i jeres retningslinjer. I situationen var det ikke muligt for mig at have kortet i hånden på vej ind i bussen, da jeg havde begge hænder optaget af de to indkøbsposer. Det kan ikke være rigtigt, at jeg ikke må få 30 sekunder til at stille poserne og få vejret. Jeg skulle også være sikker på at poserne stod stabilt og at jeg selv stod stabilt før jeg gav slip på håndtagene i bussen."

Movia sendte den 6. april 2021 sagen i høring hos kontrolløren og bad om at få oplyst, hvorvidt klageren havde fundet en siddeplads efter påstigningen. Kontrolløren meddelte den 12. april 2021 Movia, at han ikke huskede klageren.

Movia fastholdt herefter den 14. april 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte videre:

"Vi kan se, at bussen forlader stoppestedet kl. 18:08:43. Billetkontrollen påbegyndes kl. 18:09:44 og afgiften udstedes kl. 18:10:54. Der er altså gået over ét minut siden din påstigning uden du checker ind.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

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 eller umiddelbart efter. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Da Movia ikke modtog betaling for kontrolafgiften og ikke hørte yderligere fra klageren, sendte de hende en rykkerskrivelse den 25. maj 2021 og pålagde et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren kontaktede den 26. maj 2021 Movia telefonisk og oplyste, at hun ikke havde modtaget Movias afgørelse, som herefter blev genfremsendt til klageren.

Senere samme dag anmodede klageren på ny Movia om at fratage kontrolafgiften og anførte, at hun for det første ikke havde kunnet nå at finde sit rejsekort frem, før bussen ankom, og at det endvidere ikke ville have været muligt for hende at holde kortet og checke ind samtidig med, at hun bar på to store indkøbsposer. Herudover mente hun ikke at være gået forbi standeren, idet hun var blevet stående ved midterdørene, hvor hun steg på, lige ved siden af en check-ind-stander, og hun havde netop fundet rejsekortet i sin taske, da kontrolløren kom hen til hende. Imidlertid ville kontrolløren ikke lytte til hendes forklaring, som en anden passager i bussen bekræftede rigtigheden af over for kontrolløren, og diskussionen med kontrolløren var årsag til, at bøden først blev udstedt kl. 18:10, idet hun ellers ville have været tjekket ind lidt før – og således "umiddelbart efter påstigning". Hun henviste endvidere til det tidligere anførte om, at bussen acce-

lererede hurtigt, så hun måtte finde balancen, samt at hun skulle "have pusten" efter at have gået langt i varmen med de tunge poser.

Dagen efter, den 27. maj 2021, skrev klageren igen til Movia og henviste til ankenævnets afgørelse i sag 2018-0169. Hun anførte videre:

"Som jeg forklarede i min forrige e-mail, er der i min sag også tale om, at jeg skulle stille mine indkøbsposer, og der var også en anden passager, som blandede sig i hændelsen, da kontrolløren bad om mit rejsekort. Derfor blev kontrolafgiften udstedt ca. 2 min efter afgang. Til forskel fra sagen i afgørelsen, gik jeg ikke *forbi* en stander, hvorfor der er endnu mindre belæg for, at "rejsen var påbegyndt uden rejsehjemmel". Med henvisning til ovenstående afgørelse, beder jeg jer derfor om at genoverveje sagen. Jeg er villig til at betale rejsens pris, som beløber sig til DKK 15. "

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 31. maj 2021.

Movia har under ankenævns sagen oplyst følgende om check-ind-standerens placering i bussen:

"På grund Corona-restriktioner var det ikke muligt at benytte fordøren før den 08. april.

Placeringen af VAL\_32253 i bussen befinder sig umiddelbart ved siden af midterdøren:



Dokumentation fra Rejsekort Backoffice der viser, at den pågældende kortlæser var indstillet til "Check Ind" på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Der er foretaget to indcheckninger kl. hhv. 18:03:47 og 18:18:20:

31-03-2021 18:18:20	31-03-2021 20:28:04	01-03-2021	Check ind	Check ind	[REDACTED]	3924	1553	Elverhøjen	VAR_32253-132FFA
31-03-2021 18:03:47	31-03-2021 20:28:04	01-03-2021	Check ind	Check ind	[REDACTED]	425	155	Bronshøj Torv	VAR_32253-132FFA

Movia har under ankenævns sagen frafaldet rykkergebyret på 100 kr., hvorefter denne del af klagen ikke behandles yderligere.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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

"Vi lægger til grund, at klageren bar på to indkøbsposer, da hun steg på ad bussens midterdøre, samt at check-ind-standeren i midten af bussen var placeret umiddelbart ved siden af dørene, hvor klageren efter eget udsagn blev stående efter at have stillet indkøbsposerne fra sig. Vi lægger endvidere til grund, at klagerens rejsekort befandt sig i hendes taske og således ikke var gjort klar til et straks-check-ind.

Uanset, at klageren efter det oplyste skulle bruge tid til at stille indkøbsposerne fra sig og finde balancen, finder vi i den konkrete sag, hvor klageren 32 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet endnu ikke var checket ind på sit rejsekort, 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.

Vi har lagt vægt på, at klageren bar ansvaret for at have sit rejsekort klar til at checke ind ved påstigning, og at klageren i henhold til kontrollørens notat fik tid til at sætte sine poser fra sig, men herefter ikke checkede ind.

Klagerens henvisning til ankenævnets afgørelse i sag 2018-0169 kan ikke føre til et andet resultat, idet afgørelse træffes på baggrund af de konkrete omstændigheder i den enkelte sag. Efter vores opfattelse er omstændighederne i sag 2018-0169 ikke direkte sammenlignelige med omstændighederne i nærværende sag.

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 vores opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften."

### To medlemmer, Torben Steenberg og Gry Midttun, udtaler:

"Efter vores opfattelse må der levnes passagerer i den kollektive trafik et vist tidsrum til at få rejsehjemmelsen i orden, når man har bagage med sig, som skal stilles.

I den konkrete sag medbragte klageren to indkøbsposer, hvilket bekræftes af kontrollørens notat på den elektroniske kontrolafgift.

Vi bemærker, at bussen forlod stoppestedet kl. 18:08:43, og at kontrolmærket blev sat på klagerens rejsekort 32 sekunder senere, kl. 18:09:15. Der gik således kun godt et halvt minut fra bussen forlod stoppestedet, til klageren blev bedt om at forevise rejsehjemmel, og ikke ét minut, således som Movia har anført.

Under hensyn til at klageren stående ombord på en accelererende bus skulle stille indkøbsposerne fra sig, holde balancen og fremfinde rejsekortet fra sin taske, finder ankenævnet, at klageren i den konkrete situation, hvor der kun var gået et halvt minut, efter bussen afgik fra stoppestedet, skulle have været givet muligheden for at checke ind, når hun inden for dette tidsrum havde fået rejsekortet i hånden.

Vi finder derfor, at Movia skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris, og at Movia skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr.

Vi bemærker afslutningsvis, at Movias indledende sagsbehandling efter vores opfattelse har været kritisabel henset til, at Movia først sendte sagen i høring hos kontrolløren 6 dage efter klagerens henvendelse til Movia, og at Movia ikke undersøgte, hvornår kontrollen faktisk blev påbegyndt."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 29 i lov om trafikkselskaber fremgår trafikkselskabernes 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.

Fra punkt 2.4.2. om brug af rejsekort:

"Rejsekort skal være checket ind (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads."

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Den 31. marts 2021 tog jeg bus linje 350S, hvor jeg stod på stoppestedet "Husumvej" i zone 002. Jeg var på vej mod stoppestedet, da jeg så, at bussen var ved at ankomme, og skyndte mig med mine to store indkøbsposer (én i hver hånd) hen til stoppestedet for at stige på bussen.

På grund af jeg skulle skynde mig, for at nå bussen og pga. størrelsen og vægten af indkøbsposerne, var det ikke muligt for mig at checke ind med mit rejsekort ved påstigningen, da jeg ellers ville have tabt kortet eller poserne.

I henhold til Movias coronatiltag gældende indtil 8. april 2021 stod jeg på bussen via dørene midt i bussen.

Da jeg kom ind i bussen, ville jeg stille indkøbsposerne fra mig, så jeg kunne checke ind. Jeg stillede poserne på gulvet. Bussen kørte dog med det samme, efter jeg var steget på og accelerere hurtigt/hårdt, hvorfor jeg måtte stabilisere poserne og sørge for at holde balancen, inden jeg kunne begynde at checke ind. Jeg blev stående ved check ind standen ved midterdørene og ledte efter mit rejsekort i min taske. Samtidig havde jeg brug for at få pusten, idet jeg lige havde gået et stykke ved med de tunge indkøbsposer. Det var svært at få vejret, da det var en meget varm dag (ca. 20 grader. Se <https://vejrtv2.dk/2021-03-31-aarets-hidtil-varmeste-dag-her-toppede-temperaturen-4>), og jeg havde mundbind på i bussen. Det var med andre ord nødvendigt for min egen og de øvrige passagerers sikkerhed, at jeg prioriterede at stabilisere mig selv og mine indkøbsposer.

Jeg var stadig i gang med at lede efter mit kort i min taske, da kontrollen pludselig var gået igang. Jeg nåede lige at finde mit kort i min taske, idet kontrolløren når hen til mig og beder mig vise kort/billet. Jeg forklarede situationen, men kontrolløren sagde, at det var for sent. En mandlig passager, der sad på pladsen overfor midterdøren blandede sig og sagde, at det er sandt, det jeg fortæller, og at han så, at jeg lige var stået på. Kontrolløren er ikke overbevist og udsteder kontrolafgiften på 750 kr. Jeg fik at vide af kontrolløren, at jeg kan gøre indsigelse mod kontrolafgiften ved at følge linket: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontrolafgift/kontrolafgift-i-bussen/>, der fremgår af kontrolafgiften udstedt den 31. marts 2021.

Det skal fremhæves, at jeg på intet tidspunkt er jeg gået længere ind i bussen eller begyndt at finde en plads i bussen. Jeg står op under hele hændelsen imens jeg prøver at finde mit rejsekort for at checke ind.

Jeg sender den 31. marts en indsigelse mod kontrolafgiften via formularen, der kunne tilgås på Movias hjemmeside via linket nævnt foroven, som var angivet på kontrolafgiften. Jeg modtager samme dag et autosvar fra e-mailadressen: [afgifter@moviatrafik.dk](mailto:afgifter@moviatrafik.dk) om, at jeg snarest vil modtage en e-mail med svartid og sagsnummer.

Den 9. april modtager jeg en opkrævning af kontrolafgiften på e-boks. Jeg læser, at rykkerprocessen ikke sættes igang, hvis jeg klager/gør indsigelse inden 14 dage. Jeg har allerede gjort indsigelse/klaget, hvorfor jeg gik ud fra, at jeg ikke skulle foretage mig yderligere, indtil jeg fik en afgørelse på min klage til Movia.

Den 26. maj kl. 3:31 om natten modtog jeg en notifikation fra e-boks sendt via en e-mail om, at jeg har modtaget brev fra Movia. Dette var et rykkergebyr/rykkerskrivelse dateret 25. maj 2021 for kontrolafgiften, som jeg allerede har gjort indsigelse overfor. Jeg har endnu ikke modtaget en afgørelse på min indsigelse på dette tidspunkt.

Den 26. maj omkring kl. 9 ringer jeg til Movias kundeservice/afdeling for kontrolafgifter på nummeret: 36 13 14 00, hvor en kvindelig medarbejder tager telefonen. Jeg forklarede situationen. Hun oplyste mig, at Movia allerede har sendt en afgørelse til mig. Jeg har ikke på noget tidspunkt fra indsendelsen af indsigelsen via formularen på hjemmesiden indtil denne dato modtaget en afgørelse med en begrundelse. Hun siger, at det sikkert er pga. e-mailen, er blevet fanget af mit spamfilter, og at hun kan tilbyde at sende afgørelsen til mig igen via e-mail. Jeg spørger om hun ikke vil fortælle mig, hvad udfaldet af sagen var. Hun siger, at kontrolafgiften fastholdes. Jeg oplyser hende, at jeg er uenig i afgørelsen og ønsker at komme med mine bemærkninger til dette for at sagen kan omgøres. Hun oplyser mig, at jeg blot kan svare e-mailen, som hun sender mig. Samtalen varede ca. 9 minutter.

Jeg modtog herefter med det samme e-mailen, som var sendt fra adressen: [kontrolafgifter@moviatrafik.dk](mailto:kontrolafgifter@moviatrafik.dk).

Det fremgår ikke af den genfremsendte afgørelse, hvornår afgørelsen oprindeligt var forsøgt fremsendt til mig. Jeg vil gerne fremhæve, at e-mailen kom direkte ind i min indbakke og ikke først i spamfilteret. Det er derfor ikke korrekt, at afgørelsen, der burde være sendt tidligere, er havnet i mit spamfilter. Hvis mit spamfilter ville blokere e-mails fra denne adresse, ville jeg ikke have fået den genfremsendte afgørelse direkte i min indbakke, da afsender adressen ville være mærket af mit spamfilter. Jeg har også gendannet alle slettede e-mails fra 2021 og søgt i indbakken efter afgørelsen. Jeg er overbevist om, at det ikke en fejl eller overseelse fra min side af, at jeg ikke har modtaget afgørelsen tidligere, men at det derimod må skyldes en systemfejl fra Movias side.

Af afgørelsen fremgår, at Movia har valgt at fastholde kontrolafgiften med følgende begrundelse: "Rejsekortet er baseret på selvbetjening og det er derfor dit eget ansvar at checke dit rejsekort korrekt ind straks, når du stiger på bussen. Vi har undersøgt sagen nærmere. Vi kan se, at bussen forlader stoppestedet kl. 18:08:43. Billetkontrollen påbegyndes kl. 18:09:44 og afgiften udstedes kl. 18:10:54. Der er altså gået over ét minut siden din påstigning uden du checker ind. Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag. Rejser du med rejse kort, 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 eller umiddelbart efter. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Jeg skriver samme dag en e-mail tilbage til [kontrolafgifter@moviatrafik.dk](mailto:kontrolafgifter@moviatrafik.dk) som svar på den fremsendte e-mail fra kundeservicemedarbejderen med mine bemærkninger til sagen. Jeg modtager ikke nogen bekræftelse for modtagelsen af min e-mail, men jeg tænkte mere over det, idet jeg gik ud fra, at det var fordi, at sagsbehandlerne havde travlt.

Den 27. maj undrede jeg mig over, at jeg ikke har modtaget nogen bekræftelse eller hørt noget yderligere. Jeg forsøgte kl. 12:03 at ringe til kundeservice for at få vejledning om, hvad jeg skulle gøre, men dette er uden for deres kontortid. Jeg valgte at skrive en e-mail mere til [kontrolafgifter@moviatrafik.dk](mailto:kontrolafgifter@moviatrafik.dk), men denne får jeg heller ikke svar på."

### **Indklagede anfører følgende:**

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

Jf. de fælles landsdækkende 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 landsdækkende rejseregler.

#### **Kommentarer og afgørelse**



Kontrollørerne stiger om bord linje 350S ved stoppestedet Nørrebro station kl. 17:55:32. Klageren starter sin rejse ved stoppested Husumvej og fremviser i kontrolsituationen et rejsekort der ikke er checket ind og får udstedt en kontrolafgift.


Bussens GPS:

Kontrollørerne er i bussen i forvejen, da de starter kontrol i bussen fra stoppested Nørrebro station kl. 17:55:32 og klageren starter sin rejse fra Husumvej. Bussen kører fra dette stoppested kl. 18:08:43. Klageren får en afgift kl. 18:10:54.

4	Nørrebros Runddel St. (2159)	●	●	17:50	17:50	17:50:17	17:50:32	-1
5	Nørrebro St. (52657)	●	●	17:55	17:55	17:54:52	17:56:02	-1
6	Hulgårds Plads (2161)	●	●	17:59	17:59	17:59:56	18:00:11	-1
7	Bellahøj (2162)	●	●	18:00	18:00	18:00:52	18:01:09	-1
8	Brønshøj Torv (2022)	●	●	18:03	18:03	18:03:43	18:04:21	-1
9	Veksøvej (2024)	●	●	18:05	18:05	18:05:47	18:06:02	-1
10	Husumvej (2121)	●	●	18:07	18:07	18:08:26	18:08:43	-2
11	Husum Torv (258)	●	●	18:08	18:08	18:10:24	18:10:49	-3
12	Åfløjen (2164)	●	●	18:10	18:10	18:14:28	18:14:37	-5

Da klageren mødte kontrollør i bussen den pågældende dag, var hendes rejsekort ikke checket ind straks ved påstigning. Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har forhindret klageren i at checke ind straks ved påstigning eller umiddelbart efter. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Kontrollørens bemærkninger:

Kunden gik ind i bussen med to supermarked tasker. Jeg ventede til hun lagde dem på gulv og check ind. Det gjorde hun ikke. Derfor fik hun afgift		31-03-2021 18:13:32
---	---	---------------------

Det vil sige kontrolløren har observeret klageren og har givet hende tid til at lægge poserne på gulvet og checke ind. Bussen kører fra Husumvej kl. 18:08:43 og klageren får først en afgift kl. 18:10:54. Det tager 1 minut og 10 sekunder at udstede denne afgift. Det vil sige klageren har fået ca. 1 minut til at checke ind.

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 ikke skal checkes ind fra rejsens start.

Klager er ikke checket ind på sit rejsekort og kan ikke vise anden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia."

**Hertil har klageren bemærket:**

*" Re. Kontrolafgiften*

I modsætning til Movias påstand, var 1 minut netop ikke nok til at sørge for min egen sikkerhed, inden jeg begyndte at checke ind. Det kan godt være, at kontrolløren så mig stille poserne på gulvet. Men der er tale om, at jeg lige havde stillet dem, hvorefter bussen accelerer hurtigt og jeg bliver nødt til at prøve at balancere mig selv og mine indkøbsposer i bussen. Derefter gik jeg straks igang med at lede efter mit rejsekort i min taske. Havde jeg fået et par sekunder mere, ville jeg være checket ind.

Det bemærkes, at Movia ikke har dokumenteret påstanden om, at Klager var gået forbi check-indstanderen. Det er derfor helt udokumenteret, at Klager angivelig vis skulle være gået forbi standeren, og Klager bestrider derfor denne antagelse.

Movias påstand om, at der vil ske omgåelse af reglerne såfremt det tillades, at der ikke skal checkes ind fra rejsens start er ikke relevant for vurderingen i denne sag, *da* "rejsen" i denne sag ifølge rejsereglerne ikke er startet, idet Klager ikke var gået forbi en check ind stander og ikke var begyndt at finde en plads i bussen, og *da* det allerede er en del af praksis/reglerne, at passagerer skal tillades et vist tidsrum til at få rejsehjemmelsen i orden, når man har bagage med sig, som skal stilles.

I linje med rejsereglerne og tidligere praksis, bør kontrolafgiften derfor annulleres.

*Re. Rykkergebyret*

Word-filen, som Movia har fremsendt, hvor tidligere korrespondance er vedhæftet, dokumenterer ikke, at afgørelsen over fastholdelsen af kontrolafgiften er nået frem til Klager. Der er tale om et dokument, hvor sagsbehandleren selv har indsat teksten i dokumentet, og ikke et udskrift fra f.eks. et e-mailprogram, hvor det fremgår, at e-mailen er nået frem til modtageren. Movia har derfor ikke løftet deres bevisbyrde for at dokumentere, at afgørelsen er nået frem til Klager inden den 26. maj 2021. Rykkergebyret er derfor uberettiget. "

**Hertil har indklagede kommenteret:**

" 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 ikke skal checkes ind fra rejsens start.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om klagers udcheckning skyldes bevidst snyd, misforståelse eller forglemmelse og derfor forholder vi os ikke til det.

Klager er ikke checket ind på sit rejsekort og kan ikke vise anden gyldig rejsehjemmel. Movia har ingen yderligere bemærkninger til sagen. Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia."

På sekretariatets forespørgsel om at få tilsendt en oversigt over, hvor i den pågældende bus check-ind-standerne befandt sig, har Movia videre svaret:

"

**Hermed fremsendes korrigeret svar fra Movia:**

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 ikke skal checkes ind fra rejsens start.

Klager er ikke checket ind på sit rejsekort og kan ikke vise anden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdes af Movia.

### **Hermed svar på kundens spørgsmål:**

I modsætning til Movias påstand, var 1 minut netop ikke nok til at sørge for min egen sikkerhed, inden jeg begyndte at checke ind. Det kan godt være, at kontrolløren så mig stille poserne på gulvet. Men der er tale om, at jeg lige havde stillet dem, hvorefter bussen accelerer hurtigt og jeg bliver nødt til at prøve at balancere mig selv og mine indkøbsposer i bussen. Derefter gik jeg straks i gang med at lede efter mit rejsekort i min taske. Havde jeg fået et par sekunder mere, ville jeg være checket ind.

**Kontrolløren tager hensyn til bagage, barnevogne o. lign. i en kontrolsituation og giver kunderne en mulighed for at checke ind eller løse billet. I den konkrete situation afventer kontrolløren klager. Klager gør ikke mine til at checke ind eller købe en mobilbillet.**

**Bussen forlader stoppestedet kl. 18:08:43 og billetkontrollen påbegyndes kl. 18:09:44. Der er altså gået over ét minut siden klagers påstigning uden at klager har checket ind, reageret eller købt billet på anden vis. Movia finder dette underbygger kontrollørens notat: *Jeg ventede til hun ligger den på gulv og check ind. Det gjorde hun ikke.***

Det bemærkes, at Movia ikke har dokumenteret påstanden om, at Klager var gået forbi check-indstanderen. Det er derfor helt udokumenteret, at Klager angivelig vis skulle være gået forbi standeren, og Klager bestrider derfor denne antagelse.

**På grund Corona-restriktioner var det ikke muligt at benytte fordøren før den 08. april.**

**Placeringen af VAL\_32253 i bussen befinder sig umiddelbart ved siden af midterdøren:**



**Dokumentation fra Rejsekort Backoffice der viser, at den pågældende kortlæser var indstillet til "Check Ind" på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Der er foretaget to indcheckninger kl. hhv. 18:03:47 og 18:18:20:**

31-03-2021 18:18:20	31-03-2021 20:28:04	01-03-2021	Check ind	Check ind	[REDACTED]	3924	1553	Elverhøjen	VAL_32253-132FFA
31-03-2021 18:03:47	31-03-2021 20:28:04	01-03-2021	Check ind	Check ind	[REDACTED]	425	155	Brønshøj Torv	VAL_32253-132FFA

Movias påstand om, at der vil ske omgåelse af reglerne såfremt det tillades, at der ikke skal checkes ind fra rejsens start er ikke relevant for vurderingen i denne sag, da "rejsen" i denne sag ifølge rejsereglerne ikke er startet, idet Klager ikke var gået forbi en check ind stander og ikke var begyndt at finde en plads i bussen, og da det allerede er en del af praksis/reglerne, at passagerer skal tillades et vist tidsrum til at få rejsehjemmelsen i orden, når man har bagage med sig, som skal stilles.

I det klager træder om bord på bussen er det med hensigten om at modtage en transportydelse. Rejsen må derfor anses for værende påbegyndt i det:

1. Klager træder ind i bussen
2. Bussen forlader stoppestedet.

Kontrolløren afventer kunden i over et minut førend billetkontrollen påbegyndes. Hvis man stiger om bord på bussen uden at foretage sig yderligere i over et minut må det stå til troende, at der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende i en efterfølgende kontrolsituation. Hvis man stiger på bussen uden gyldig rejsehjemmel, og uden at gøre et forsøg på at få det, må man bære risikoen for en kontrolafgift.

Word-filen, som Movia har fremsendt, hvor tidligere korrespondance er vedhæftet, dokumenterer ikke, at afgørelsen over fastholdelsen af kontrolafgiften er nået frem til Klager. Der er tale om et dokument, hvor sagsbehandleren selv har indsat teksten i dokumentet, og ikke et udskrift fra f.eks. et e-mailprogram, hvor det fremgår, at e-mailen er nået frem til modtageren. Movia har derfor ikke løftet deres bevisbyrde for at dokumentere, at afgørelsen er nået frem til Klager inden den 26. maj 2021. Rykkergebyret er derfor uberettiget.

Udskrift fra Outlook, hvor det fremgår, at der er blevet sendt en mail til den af klager oplyste e-mailadresse den 14. april 2021. Det er samme e-mailadresse, som klager selv benytter.

Mailen er ikke kommet retur, hvorfor det må skyldes klagers egne forhold ikke at have set mailen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand