

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|---|
| Journalnummer: | 23-0220 |
| Klageren: | XX 2300 København S |
| Indklagede: | Movia |
| CVR-nummer: | 29 89 65 69 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende aktivering af ny pendlerperiode på Rejsekort |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde fornyet og betalt sin periode Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 9. maj 2023 med Movias buslinje 5C, da der var kontrol ombord på bussen. Klageren foreviste sit Rejsekort Pendler, som imidlertid ikke havde en aktiv pendlerperiode registreret på kortet.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at rejse på et udløbet pendlerkort.

Den 12. maj 2023 anmodede hun Movia om at fratage kontrolafgiften og begrundede, at hendes pendlerkort var såvel aktivt som betalt, og at hun ikke forstod, hvorfor kontrolløren havde sagt, at pendlerkortet ikke var aktiveret, når hun havde betalt og beløbet var blevet trukket.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 23. juni 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte:

” Når du har bestilt en ny periode til dit pendlerkort, skal du altid huske at aktivere det. Dette gøres ved at checke kortet ind på din første rejse, efter du har bestilt din periode. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at kortet er aktiveret, før du påbegynder din rejse. Hvis det ikke er aktiveret, er din periode ikke gyldig, og du rejser derfor uden gyldig billet.

Bemærk, at du skal gøre en igangværende pendlerperiode færdig, før du kan aktivere en ny periode til dit kort.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Klageren gentog overfor Movia, at pendlerkortet var aktivt, men Movia fastholdt den 30. juni 2023, at perioden, som klageren fornyede den 8. maj 2023, ikke var blevet aktiveret med et check ind.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet.

Movia har under ankenævnsagen indsendt logs fra Rejsekortsystemet, som viser, at klageren den 7. april 2023 købte en 30-dages pendlerperiode, som hun aktiverede med et check ind på Dybbølbros st. samme dag. Denne pendlerperiode var gyldig til den 6. maj 2023 og var således udløbet, da klageren foretog ovenstående rejse med Movias buslinje 5C den 9. maj 2023.

Den 8. maj 2023 købte klageren en ny 30-dages pendlerperiode i en RVM-automat på Københavns Hovedbanegård. Perioden blev ved købet overført til klagerens Rejsekort og var dermed klar til at blive aktiveret med et check ind. Imidlertid checkede klageren først sit Rejsekort ind den 10. maj 2023 kl. 08:31:16 på Amagerbro st., hvorved hun aktiverede den nye periode, som herefter var gyldig i 30 dage.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

| Rejsekorthistorik | | | | | | | |
|-------------------|------------|---------------------|----------------------------|-----|-------------------------|-----------|-----------|
| Rejsenr. | Dato | Tid | Fra | Tid | Til | Beløb kr. | Saldo kr. |
| 230 | | | Ukendt sted | | Ukendt sted | | 0,00 |
| + 231 | 02-05-2023 | 20:47 | Linje : 350S Nørreport St. | | Ukendt sted | | 0,00 |
| | 05-05-2023 | 18:47 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| + 08-05-2023 | 13:28 | Periodekort fornyet | | | København H | | |
| | 09-05-2023 | 18:49 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| | 09-05-2023 | 18:49 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| | 09-05-2023 | 18:49 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| | 09-05-2023 | 18:49 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| | 09-05-2023 | 18:50 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Nørrebro St. | | 0,00 |
| | 09-05-2023 | 18:50 | Kontrolmærke | | Linje : 5C Husum Torv | | 0,00 |
| - 232 | 10-05-2023 | 08:31 | Amagerbro St. | | Ukendt sted | | 0,00 |

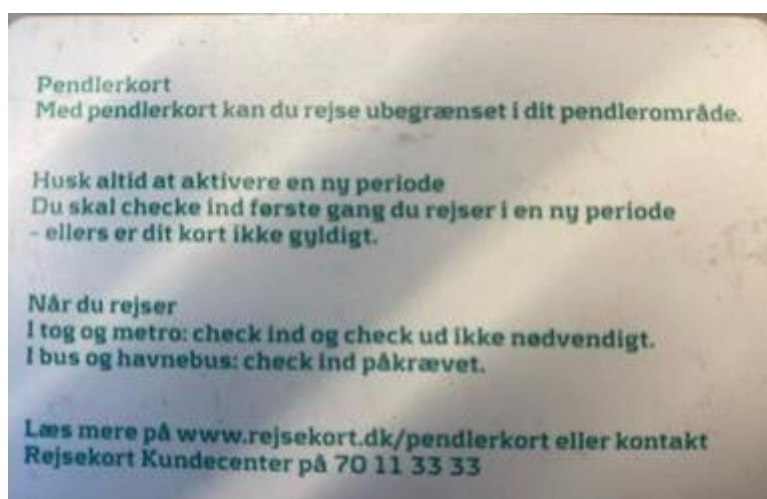
| Aktivitet | Type | Dato / Tid | Sted |
|-----------|-----------|---------------------|---------------|
| 571 | Check ind | 10-05-2023 08:31:16 | Amagerbro St. |
| | | | Ukendt sted |

Bemærk: Rejsekort kan spærres hvis du glemmer at checke ud flere gange.

| | | |
|---------------------|----------------------|------------|
| Normalpris | | |
| Betal for : Afstand | Ukendt sted | 1 x Voksen |
| Total | Alle priser er i kr. | 0,00 |

Samtlige logs fra Rejsekortsystemet indsendt af Movia vedrørende klagerens rejsekorthistorik har været fremsendt til klageren og har været forelagt for ankenævnet.

I forbindelse med behandlingen ankenævns sag 2022-0267 indsendte Movia følgende kopi af de oplysninger, som fremgår på bagsiden af et Rejsekort Pendler:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i Movias buslinje 5C den 9. maj 2023 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun ikke havde aktiveret sin nye pendlerperiode med et check ind på Pendlerkortet.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Det følger af Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort, at Pendlerkort altid skal checkes ind ved rejse med busser, og en ny pendlerperiode skal aktiveres ved at checke ind første gang, der foretages en rejse inden for det valgte pendlerområde.

Ankenævnet bemærker, at hvis klageren havde checket ind allerede ved påstigning på bussen – således som reglerne kræver – ville den nye pendlerperiode være blevet aktiveret i forbindelse hermed.

Det bemærkes, at en gyldighedsperiode angår et antal dage, som først begynder at løbe fra tidspunktet fra det første check ind, og gyldighedsperioden for klagerens nye 30-dages pendlerperiode løb således først fra 10. maj 2023, hvor hun checkede ind.

Der er en oplagt mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sine rejser, hvis det accepteres, at der kan rejses på et Pendlerkort efter en periodes udløb og uden, at kortholderen har aktiveret en ny periode med et check ind.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder i den konkrete sag, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Af § 29 i lov om trafikselskaber fremgår trafikselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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 1.000 kr. for voksne.

Fra Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort (gældende 1. september 2021 – 31. december 2022):

”

1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort

Reglerne for brug af Pendlerkort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk.

Et Pendlerkort er et personligt kort, som alene må bruges af kortindehaveren. Pendlerkort giver alene rejsehjemmel i det område, og i den periode, som kortet er gyldigt i. Indehaveren kan ikke checke andre ind på sit Pendlerkort.

Der gælder særlige regler for check-ind og check ud med Pendlerkort:

- Kunden skal kun checke ind ved rejser med bus eller havnebus - kunden behøver ikke checke ind i tog, metro eller letbane
- Kunden behøver ikke checke ud
- Ved rejse med skift af transportmiddel, behøver kunden ikke checke ind ved skift til tog, metro eller letbane

Uanset om kunden rejser med tog, metro, letbane, bus eller havnebus, skal en ny periode altid aktiveres ved at checke ind første gang, der foretages en rejse med et Pendlerkort i en ny periode, se nærmere herom under afsnit 2. Dette gælder også, selvom kunden har indgået en fornyelsesaftale. Manglende aktivering af en ny periode bevirker, at kunden ikke har gyldig rejsehjemmel og derfor kan blive pålagt en kontrolafgift. Aktivering af en periode kan annulleres, ved at checke Pendlerkort ud inden for 20 minutter efter det pågældende check ind.

...

2. Fornyelse af periode

Perioder kan fornyes via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, på rejsekortautomater, i udvalgte salgssteder eller automatisk ved oprettelse af en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. Perioder udløber ved midnat på udløbsdatoen.

2.1. Fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Efter bestilling af en ny periode til Pendlerkort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, skal kortet checkes ind på en check ind kortlæser indenfor det valgte pendlerområde, for at fornyelsen bliver aktiveret. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på <http://www.rejsekort.dk> ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på Pendlerkort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus. Se mere herom på www.rejsekort.dk.


Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretaget via www.rejsekort.dk, til Pendlerkortet kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte fornyelse.

”

Fra www.Rejsekort.dk:

”


Du kan vælge selv at forny dine perioder løbende

Du bestemmer selv, hvor lang en periode skal være – fra 30-60 dage på Sjælland og fra 30-180 dage på Fyn og i Jylland. 

Log ind på Selvbetjeningen for at forny din periode. Og husk at overføre en ny periode til dit kort. Og at aktivere perioden, når den foregående er udløbet. Det gør du ved at checke ind.

...

Du skal checke ind for at aktivere en ny periode

Du skal aktivere en ny periode, uanset om du har fornyet den selv, eller det er sket via en fornyelsesaftale. 

Aktiverer du ikke den nye periode, har du ikke gyldig billet.

Du kan vente med at aktivere en ny periode, til du faktisk skal rejse i dit pendlerområde. Så undgår du at betale for dage, hvor du ikke pendler – medmindre du har valgt at forny perioder på en bestemt dato.

Rejser du udenfor dit pendlerområde med et Rejsekort med pendlerområde, aktiverer du ikke en ny periode, når du checker ind.

Du kan godt have en periode ventende på dit kort, mens du har en periode i gang. Men du kan først aktivere en ny periode, når den foregående periode er udløbet.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver, da jeg havde en dybt ubehagelig oplevelse med en af jeres kontrollører tirsdag d. 8/5. Jeg viste mit pendlerkort, som var aktivt og betalt. Da hun scanner mit kort, siger hun at det ikke er aktiveret. Det forstår jeg ikke, for jeg har betalt. Jeg viste pengene var blevet trukket, og jeg viste appen, hvor der ordret står "aktivt". Hun er meget højlydt og giver mig en bøde på baggrund af "udløbet pendlerkort" og snakker grimt om mig til sin kollega efterfølgende.

Min klage er ikke blevet godkendt, da de mener jeg har fornyet kortet, men ikke aktiveret det ved at checke ind. Jeg har efterfølgende flere gange forklaret, at jeg ikke kan fornye/aktivere mit pendlerkort,

uden at checke ind.

Derudover vedhæftede jeg i mailen og klagen et billede, hvor der står at min pendlerkort er aktivt.”

Indklagede anfører følgende:

” Et rejsekort pendlerkort er et effektivt produkt for kunden, der kører ofte på samme strækning. Når kunden har betalt for en ny pendlerperiode, skal pendlerkortet checkes ind inden for pendlerområdet, før kortet er aktiveret og gyldigt. Dette sker ved at checke kortet ind på en stander i enten en bus eller på en station eller perron.

For aktivering i transportmidler, hvor standeren er placeret indenfor, gælder reglerne for indcheckning på samme måde som et almindeligt rejsekort personligt, flex eller anonymt; nemlig at kortet checkes ind straks ved påstigning jf. § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler.

En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Et rejsekort pendlerkort skal principielt checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning som øvrige rejsekort. Movia udsteder dog ikke afgifter, hvis et aktivt rejsekort pendlerkort ikke er checket ind, så længe kortet er aktivt, gyldigt i de zoner, som kunden rejser i og i øvrigt er indstillet til korrekt kundetype. Hvis det accepteres, at man kan rejse på en betalt pendlerperiode, der ikke er aktiveret, ville man kunne forlænge sin pendlerperiode til flere dage, man ikke har betalt for. Derfor er kortet kun gyldigt, fra det er aktiveret og ikke, fra det er betalt.

Manglende korrekt aktivering betyder, at kortindehaveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort Kortbestemmelser.

Fælles landsdækkende rejseregler:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. 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

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen barn.

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.

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

1.6. Korttyper og udløb

Et Rejsekort Flex må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. For kortindehaveren af et Rejsekort Flex gælder samme rettigheder/forpligtigelser, som gælder for indehaveren af et Rejsekort Personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt rejsekort til en anden person. Kortihænderen skal sørge for at rejsekort er gyldigt, indstillet korrekt til kundetype, og er checket ind på rejsen.

I rejsekortets kortbestemmelser er reglerne omkring fornyelse og optankning udpenslet. I stk. 2.2.1 står der, at rejsekortet skal aktiveres ved en stander både i tilfælde af aktivering af tank-op-aftale eller pendlerperiode, før den rejsende har gyldig rejsehjemmel. Dette har man 30 dage til, inden aftalen annulleres.

2.2.1. Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Hvis der går mere end 30 dage, fra tank-op/fornyelse foretages via www.rejsekort.dk, til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op/fornyelse. For så vidt angår bestilling af fornyelse af perioden for Pendler Kombi, skal kortet checkes ind på en check ind kortlæser for, at fornyelsen bliver aktiveret på kortet. I modsat fald har den rejsende ikke gyldig rejsehjemmel.

Værd at bemærke er det desuden, at en ny pendlerperiode ikke kan aktiveres, hvis der er en eksisterende periode kørende i forvejen. Derved ville man skulle vente med at aktivere den nye periode, til den gamle er udløbet.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 5C ved stoppestedet Nørrebro st. kl. 18:48:56 den 09.05.2023. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager, der formodes at være på bussen i forvejen, et grønt Rejsekort Pendlerkort, der ikke er aktiveret, og dermed ikke er gyldigt.

Kontrollørerne navngiver derfor årsagen til afgiften som "Pendlerkort udløbet".

| | |
|-------|---------------------|
| Årsag | Pendlerkort udløbet |
|-------|---------------------|

Der udstedes kontrolafgifter jf. de gældende rejseregler, hvis en kunde ikke på forlangende kan fremvise gyldig billet, hvilket var tilfældet for XX under den pågældende kontrol. Hun modtager derfor en afgift, der er færdigt udstedt kl. 18:52:05.

Afgørelse og kommentarer

Vi startede med at analysere XX's rejsekorthistorik for at se, om der evt. kunne have været en eksisterende periode aktiveret eller andet, for at vi kunne afdække, om der var noget, der kunne undskylde den manglende aktivering.

Fra februar, marts og april måned ser vi, at hun har aktiveret kortet umiddelbart, efter betalingen for den nye periode er blevet foretaget.

Derimod kan vi se, at fornyelsesaftalen fra den 08.05.2023 ikke bliver aktiveret, men bliver scannet af kontrolløren, som fremgår af kontrolmærket kl. 18:49 nederst, der er kort tid efter deres påstigning på Nørrebro st.

XX's pendlerperioder kører med 30 dage ad gangen, og perioden oprettet den 07.04.2023 udløb derfor den 06.05.2023. Dermed kan det udelukkes, at der har været en eksisterende periode kørende, efter hun havde betalt for en ny periode. Kortet kunne således sagtens være blevet aktiveret før hendes rejse den 09.05.2023.

| | | |
|------------------|------------------------------|-------------------------|
| 04-02-2023 10:50 | Fornyelsesaftale periodekort | Linje : 2A Valløvej |
| 04-02-2023 10:50 | Linje : 2A Valløvej | Ukendt sted |
| 06-03-2023 08:35 | Fornyelsesaftale periodekort | Linje : 5C Veksøvej |
| 06-03-2023 08:35 | Linje : 5C Veksøvej | Ukendt sted |
| 07-04-2023 16:58 | Periodekort fornyet | Dybbølsbro St. |
| 07-04-2023 16:58 | Dybbølsbro St. | Ukendt sted |
| 08-05-2023 13:28 | Periodekort fornyet | København H |
| 09-05-2023 18:49 | Kontrolmærke | Linje : 5C Nørrebro St. |

Uddrag fra kundens indsigelse

"Jeg skriver, da jeg havde en dybt ubehagelig oplevelse med en af jeres kontrollører tirsdag d. 8/5. Jeg viste mit pendlerkort, som var aktivt og betalt. Da hun scanner mit kort, siger hun at det ikke er aktiveret. Det forstår jeg ikke, for jeg har betalt. Jeg viste pengene var blevet trukket, og jeg viste appen, hvor der ordret står "aktivt"."

XX's periode var betalt, men vi mener at kunne modsige kundens påstand om, at kortet også var aktiveret korrekt, da det fremgår af rejsekorthistorikken, at kortet ikke var aktiveret.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende aktivering skyldes bevidst snyd eller en forglemmelse. 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.

At en betalt pendlerperiode først skal aktiveres for at være gyldig, giver både fordele til kunden og til trafik-selskabet. Kunden kan selv vurdere, hvornår den pågældende periode skal træde i kraft, så der ikke spildes unødige dage, hvor der alligevel ikke rejses. Fra trafik-selskabets perspektiv forhindrer en regel om aktivering, at kunden kan forlænge sin købte periode ved at vente med at aktivere perioden, til vedkommende

skulle se en kontrollør, og ellers undlade at aktivere perioden. På den måde kan kunden opnå flere dage med pendlerkortet, som vedkommende ikke har betalt for.

Kontrolafgiften for manglende aktivering er pålagt med rette. I vores afgørelse lægger vi bl.a. vægt på

- At kunden er bekendt med reglen om aktivering fra tidligere måneder med pendlerkort.
- At kunden i tilfælde af manglende aktivering vil kunne opnå flere dage i sin pendlerperiode, end der er betalt for.
- At kontrollen er fundet sted på Nørrebro st., hvor der er flere muligheder for at aktivere sit kort både uden for og inden i bussen.
- At vi gennem data kan udelukke kundens indsigelse om, at kortet skulle have været aktiveret.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er som sagt et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af hele rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse på et ikke-aktiveret pendlerkort. Movia finder ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at XX skal fritages for kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand