

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0264
- Klageren:** XX på vegne af søsteren YY
6360 Tinglev
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet søsterens rejse på Rejekort på kundetyperen "barn", selv om hun er født i 1969
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at søsteren var i god tro, da klageren havde bedt salgsstedet i Høje Taastrup om at ændre kundetyperen, da hendes datter nu var fyldt 16 år og havde fået Ungdomskort
- 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 klagerens søster.

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 har et Rejsekort Anonymt, som hun ifølge det oplyste havde bedt personalet i billetsalget på Høje Taastrup st. om at omstille fra kundetyperen "barn" til kundetyperen "voksen" i forbindelse med, at datteren var fyldt 16 år og havde fået Ungdomskort.

Det fremgår af www.Rejsekort.dk, at kundetyperen på Rejsekort Anonymt kan ikke ændres permanent af kunden selv ved at logge ind på Selvbetjeningen som med andre Rejsekort, idet kunden skal henvende sig på et salgssted. Når ændringen af kundetyperen er bestilt, går der mellem 5 og 24 timer, før den kan overføres til kortet ved, at kunden rejser på det eller har det i kontakt med en kortlæser. Kunden kan dog selv vælge en midlertidig kundetype på en ekstra-check ind-stander eller i en Rejsekortautomat. Ændringen gælder i dette tilfælde kun indtil kortet checkes ud.

Klageren udlånte Rejsekortet til sin søster den 5. juli 2023, hvor der blev tanket 100 kr. op på kortet på Ballerup st. kl. 12:19.

Derefter rejste klagerens søster med buslinje 350S, hvor hun checkede Rejsekortet ind kl. 15:24 på standeren oppe ved bussens fordør.

Imidlertid var kundetyperen fortsat "barn", og søsteren, der er født i 1969, blev ved kontrol i bussen kl. 15:29 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. I forbindelse med kontrollen foreviste søsteren sit gesikringsbevis, der er uden foto, til identifikationen, og kontrolløren stillede derudover yderligere spørgsmål for at sikre hendes identitet.

Klagerens søster anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde checket ind og hørt lyden og troede, at alt var i orden, samt at der var tale om forskelsbehandling, når kontrolløren havde stillet spørgsmål til hendes identitet, og når passageren ved siden af ikke var blevet pålagt en kontrolafgift, selv om passageren bestilte en mobilbillet efter kontrollen:

"Jeg havde lånt min søsters familie rejsekort, da jeg bor i Sønderjylland og jo normalt ikke rejser herover. Min niece hjalp med at tanke ekstra op på kortet så vi sikrede os at alt var o.k. og der var nok på kortet til turen. Jeg tjekker ind og hører lyden så alt bør være fint. Der kommer kontrollør i bussen og jeg viser jo rejsekortet som jeg bliver bedt om. Han udspørger så om både min niece, min søster og min mor som jeg jo syntes egentlig er lidt mærkeligt når nu rejsekortet ikke er personligt. Han insistere på at få navnene på dem alle. Jeg fortæller jo bare at jeg har lånt kortet af min søster da jeg jo ikke bor i København, så hun havde tilbudt at jeg kunne låne deres familierejsekort som ikke er personligt. Han insistere på at få alle navnene og fortæller først ikke hvad problemet er. Omsider fortæller han at jeg er tjekket ind som barn og det er jeg jo helt uvidende omkring da jeg jo har lånt kortet af min søster. Jeg spørger om der er noget jeg kan gøre for at gøre det godt og jeg kan bare tjekke ud igen fordi der jo ikke er nogen grund til at betale for resten af turen nu hvor jeg får en bøde på Kr 1000. Imellem tiden har hende der sidder ved siden af mig ikke købt nogen billet, så det gør hun så alt imens jeg får min påtale og det ser kontrolløren og siger at man ikke må købe billetten imens man sidder i bussen. Hun fortæller så at hun havde problemer med internettet, så kunne ikke bestille en billet og hun havde ikke på noget tidspunkt før dette gjort antagelser til at købe billet på bussen på trods af at hun havde siddet der længe. Hun fik så ikke nogen bøde. Det virker helt absurd at jeg har været i god tro og får en bøde og hun har været i ond tro og her sker der ingenting. Jeg fortæller jo dette til min søster og hun er helt uforstående fordi da de sidst var i Høje Taastrup havde hun specifikt bedt om at få lavet rejsekortet om igen på samme

tid som de tankede op fordi min niece nu var fyldt 16 og hun havde fået ungdomskort og hun normalt ikke rejser på dette kort længere. De forsikrede i Høje Taastrup at det nu var lavet om, så hun forstod endnu mindre at jeg skulle have fået denne bøde.”

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

”Når du fylder 16 år, skal du betale voksentakst, når du benytter offentlig transport. Hvis du bruger Rejsekort Anonym eller Rejsekort Flex, skal du derfor ændre kundetypen til voksen, når du bliver 16 år. Ellers betaler du ikke fuld pris for dine rejser og har derfor ikke gyldig billet. Det er dit eget ansvar at gøre dette, når du er fyldt 16 år, og inden du foretager en rejse.

Rejsesystemet er på eget ansvar

Rejsesystemet i Danmark er baseret på selvbetjening. Det er derfor altid kundens eget ansvar at bære gyldig billet; heraf sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4:

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.”

Da du mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, fremviste du et rejsekort med kundetypen barn, selv om du er fyldt 16 år. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

I Movia går vi meget op i at behandle folk lige. Derfor ærgrer det os at høre, at du har haft oplevelsen af, at der har været forskelsbehandling i forhold til udstedelsen af afgifter under billetkontrollen på din rejse. Vi har orienteret den pågældende kontrollør og spurgt, hvad vedkommende kan erindre fra episoden. Vi kan desværre ikke få din fortælling bekræftet fra kontrolløren. Derudover ændrer det desværre heller ikke på din afgift.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt Rejsekorthistorikken og har oplyst, at kundetypen på kortet, permanent har været ”barn” siden den 11. november 2022:

The screenshot shows the Movia Rejsekort system interface. At the top, it displays 'Rejsekort anonymt #308430' and 'Saldo 492,90 kr.' with an expiration date of 'Udløbsdato 02-10-2026'. Below this, there are two main sections: 'Kort' and 'Indstillinger'.

Kort

Saldo	492,90 kr. (fra database)
Tank-op-aftale	Ingen
Periodekort	Ingen Tilføj periodekort ()
Rabatrin (indtil 16-07-2023)	Øst: 0 Vest: 0 Over: 0 Detaljer (d)

Indstillinger

Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen
Permanente kortindstillinger	Standard Mellem landsdele tilladt: Ja Detaljer (d)
Permanent kundetype	Barn : 1 Detaljer (d)
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 303,00 kr.

At the bottom of the interface, there are links for 'Korrekction/kompensation (x)', 'Spær kort (s)', and 'Vis korrekction/kompensation bestillinger ()'. A 'Korthistorik (k)' button is also visible in the bottom right corner.

Sekretariatets undersøgelser:

- 1) Movia er blevet bedt om at indsende en mere detaljeret oversigt over transaktionerne på Rejsekortet – også efter datoen den 5. juli 2023, hvor oversigten stopper kl. 12:19 med en optankning, som man ikke kan se, hvor skete.
- 2) Movia er blevet bedt om at svare på, om klagerens søster kunne have henvendt sig til buschaufføren for hjælp til omstilling af kundetyper midlertidigt?
- 3) Ville chaufføren kunne se, hvilken kundetype, kortet var indstillet til på det tidspunkt, hvor søsteren rejste med buslinje 350S, hvis hun havde henvendt sig til chaufføren med kortet?

Movia har svaret:

"ad 1) Kortet er kun blevet brugt 3 gange i hele år 2023. Se rejse 42 den 02.04.2023, rejse 43 den 05.04.2023 og rejse 44 den 05.07.2023, hvor afgiften udstedes. Alle rejser er foretaget på børnetakst. Der er ingen rejser efter den 05.07.2023 på kortet.

Rejsekorthistorik - søg

(d) eller vis historik fra (e) til (i)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	02-04-2023	17:48	Tank-op		Ballerup St.	400,00	695,90
	42 02-04-2023	17:50	Ballerup St.	21:03	Linje : 141 Assensvej / Faaborgvej	-147,00	548,90
	02-04-2023	18:01	Kontrolmærke		Islev St.		548,90
	02-04-2023	19:05	Kontrolmærke		Ringsted St.		548,90
	43 05-04-2023	10:30	Linje : 141 Assensvej / Faaborgvej	13:43	Linje : 400S Digterparken	-147,00	401,90
	05-07-2023	12:19	Tank-op		Ballerup St.	100,00	501,90
	44 05-07-2023	15:24	Linje : 350S Borupvang/Ballerup	15:30	Linje : 350S Torvevej/Skovlunde Byvej	-9,00	492,90
	05-07-2023	15:26	Kontrolmærke		Linje : 350S DTU Ballerup Campus		492,90
	05-07-2023	15:27	Kontrolmærke		Linje : 350S DTU Ballerup Campus		492,90
	05-07-2023	15:27	Kontrolmærke		Linje : 350S DTU Ballerup Campus		492,90

Detaljer om optankningen den 05.07.2023 på Ballerup St.

Transaktioner i denne handling

Transaktionsnr.	Transaktionstype	Datostempel
5947170724	Tank-op	05-07-2023 12:19:40

Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	5947170724	Transaktionstype	Tank-op
Transaktionsdato	05-07-2023 12:19:40	Modtagelsesdato	05-07-2023 12:30:11
Sted	Ballerup St.	Udstyr	STO_Ba_RVM_101 - 48111
Sekvensnr.	119	Filnavn	0481111P.550

Transaktionstidspunktet er kl. 12:19:40 og finder sted på Ballerup St. På Ballerup St. er der både salgssted, rejsekortautomater og kortlæsere på stationen, hvor kunden kunne have set og ændret kundetypen.

Ad 2) Vi har talt med Rejsekort Kundeservice selv om jeres spørgsmål.

Det er korrekt, at kunden ikke selv kan ændre kundetypen på selvbetjeningen på et anonymt Rejsekort. Derimod er der andre måder, man både kan se og ændre sin kundetype på.

Kunden kan selv både se og ændre kundetypen på følgende måder:

- På en kortlæser på en station
- På en rejsekortautomat på en station
- Ved et salgssted
- I bussen hos chaufføren

På Ballerup St., hvor kunden har tanket sit rejsekort op, er der følgende information om salgsstedet:

Ballerup st. - DSB 7-Eleven

Banegårdspladsen 3
2750 Ballerup

Åbningstider

[Se åbningstider her](#)

Her kan du

- Køb Rejsekort Anonymt
- **Ændre kundetype og serviceniveau**
- Tanke Rejsekort op
- Få udbetalt restsaldo på et Rejsekort Anonymt

Det fremgår altså, at man kan ændre kundetypen på salgsstedet.

Derudover er der som nævnt også kortlæsere og rejsekortautomater, hvor man kan se indstillinger på rejsekortet og foretage ændringer.

Ja. Kundens søster ville kunne have henvendt sig selv også.

Ad 3) Ja. Chaufføren ville kunne se og ændre kundens indstilling på det anonyme rejsekort, hvis kunden var gået til chaufføren.

Vi kan se, at der har været to C/I kortlæsere på bussen udover chaufføren (DC). Kunden har brugt kortlæser 134030, som er placeret forrest i bussen tæt på chaufføren. Men det er ikke DC, som er selve chaufførens indtastning. Kunden kunne derfor have snakket med chaufføren eller få vedkommende til at se og ændre kundetypen i stedet for at checke sig ind ved den forreste kortlæser på bussen.

Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	5950504995	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	05-07-2023 15:24:22	Modtagelsesdato	07-07-2023 18:06:12
Sted	Borupvang/Ballerup	Udstyr	VAL_09638 - 134030
Sekvensnr.	120	Filnavn	1340301P.76B

Rejsekort / Realtids Værktøj [Home](#) [About](#)

Vehicle 3037 @ 2023-07-05 15:09:00

		DC	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)	6 (CU)
Stop	Tid	112461	134030	133E85	133622	133603	135DFB	1332AF

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at Rejsekortet var indstillet til kundetypen ”barn”, hvilket kun er gyldigt for passagerer under 16 år.

Klagerens søster er født i 1969, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, idet det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af www.Rejsekort.dk, at kundetypen på Rejsekort Anonymt kan ikke ændres permanent af kunden selv ved at logge ind på Selvbetjeningen som med andre Rejsekort, idet kunden skal henvende sig på et salgssted. Når ændringen af kundetypen er bestilt, går der mellem 5 og 24 timer, før den kan overføres til kortet ved, at kunden rejser på det eller har det i kontakt med en kortlæser.

Kunden kan dog selv vælge en midlertidig ændring af kundetypen på en ekstra-check ind-stander, i en Rejsekortautomat, i et salgssted eller hos chaufføren i bussen. Ændringen gælder kun indtil kortet checkes ud igen.

Klagerens søster kunne og burde således have sikret sig, at det Rejsekort, som hun havde lånt af klageren, var indstillet til den korrekte kundetype. Dette kunne hun have gjort fx ved at henvende sig til buschaufføren i forbindelse med påstigningen.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå reglerne om at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed, at kontrolløren stillede kontrolspørgsmål til søsterens identitet, selv om hun foreviste et sundhedskort til identifikation, ligger efter ankenævnets opfattelse ikke ud over kontrollørens beføjelser, jf. lov om trafikkselskaber § 29 stk. 2, hvorefter et trafikkselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Ankenævnet finder, at det er berettiget, at kontrolløren stiller opklarende spørgsmål, når passageren, der skal pålægges en kontrolafgift, ikke foreviser billedlegitimation.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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.

Passagerer, der rejser med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Fra Pkt. 2.2:

” Permanente eller midlertidige indstillinger af kundetyper på et rejsekort: Når kunden køber sit rejsekort, bestemmer kunden samtidig, hvilken kundetype og hvilket serviceniveau, det pågældende Rejsekort skal gælde til. Afhængigt af kundetype kan kunden efterfølgende foretage midlertidige eller permanente ændringer af indstillingerne på kortet.

Permanente ændringer kan kunden få foretaget ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller på udvalgte salgssteder (se www.rejsekort.dk). I begge tilfælde kan der kræves dokumentation. Midlertidige ændringer kan ske på eksempelvis Check ind ekstra kortlæsere eller på rejsekortautomaten. Rejsekort Personligt kan ændres til følgende kundetyper: • Voksen, barn, ung, handicap eller pensionist Rejsekort Flex kan ændres til følgende kundetyper: • Voksen, barn, hund eller cykel Rejsekort Anonymt kan ændres til følgende kundetyper: • Voksen, barn, hund eller cykel”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg syntes bøden er uretfærdig da min søster har været i god tro da hun lånte rejsekortet og brugte det. Jeg var i god tro da jeg gav hende rejsekortet fordi jeg havde bedt om at få det rettet til en voksen da det blev tanket op i Høje Taastrup fordi jeg ikke kunne få det til at fungere i automaten. Det er helt rigtigt at man selv er ansvarlig når man bruger rejsekort, men når man nu aldrig har brugt rejsekort før, er det ikke fair at gå ud fra man straks var i ond tro. Jeg pendler selv dagligt og vi er en familie der altid betaler som vi skal og ikke snyder systemet. Så den behandling hun fik i bussen med mange unødvendige spørgsmål om personlige oplysninger på hele familien syntes jeg heller ikke var på sin plads når rejsekortet er anonymt. Og den lidt nedladende attitude, nu kan du bare tjekke ud var slet ikke o.k. Især ikke når hende der sidder ved siden af får lov til at slippe afsted med at bestille en billet på dot app imens kontrolløren giver min søster en bøde og samtidig siger - 'hov man må ikke bestille billetter efter man er trådt på bussen' men han gør så ikke noget ved det og lader hende bare bestille billetten. Hun var jo rent faktisk i ond tro. Hun havde siddet i bussen før min søster stod på og havde på intet tidspunkt gjort tegn til at bestille nogen billet ind til min søster fik påtale og bøde. Jeg ved godt at bare fordi en anden slipper afsted med det er det ikke o.k. at man selv har lavet en fejl. Men her er der oprigtigt tale om en fejl og god tro også syntes jeg ikke det er fair at forskelsbehandle når det drejer sig om så meget som kr 1000. Hun havde ovenikøbet tanket rejsekortet op for at sikre at der var nok penge på. Alle på den bus ved så at det ikke kan betale sig at have tjekket forkert ind på et rejsekort, men derimod er det helt o.k. ikke at have bestilt en billet på forhånd også bare bestille den hvis der kommer en kontrol, det bliver man nemlig ikke straffet for.

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagerens søsters manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at [klagerens søster] ikke var checket ind på den korrekte kundetype. Når man er blevet 16 år, betaler man fuld pris for sine rejser. Da [klagerens søster] var checket ind som barn, mens hun var fyldt 16 år, fik hun derfor en afgift.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Hvis man skal checkes ind på et Anonymt Rejsekort, betyder det derfor, at det er kunden selv der bliver checket ind, som også er ansvarlig for, at vedkommende er checket ind på den korrekte kundetype jf. § 2.4.

Hvis man låner et Rejsekort af andre, er det derfor stadig ens eget ansvar at sikre sig, at man bliver checket ind på den korrekte kundetype. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og derfor skal chaufføren ikke selv udøve billetkontrol, men blot gøre det, som kunden helt konkret beder om, såfremt det er vedkommende, der foretager indcheckningen for kunden. Chauffører kan vejlede kunder i billetkøb ved en konkret forespørgsel, men sørger ikke selv for, at kunden er checket korrekt ind.

Kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol, hvis man ikke er checket ind på den korrekte kundetype.

De fælles landsdækkende rejseregler er meget klare:

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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4.3. Brug af Rejsekort

Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på kortlæser placeret på metroens stationer.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil peronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

Kontrolafgiften

Kunden hævder i sin indsigelse at være steget på bus 350S ved Ballerup St. og er derfor på bussen i forvejen, da kontrolløren stiger på ved DTU Ballerup Campus kl. 15:26:29. Kunden rejser på et Anonymt Rejsekort og er checket ind kl. 15:24:22 ved Ballerup, Borupvang. Da Rejsekortet skal checkes ind straks ved påstigning, har klager derfor ikke startet sin rejse med gyldig billet, da kortet først er blevet checket ind 5 stop senere. På turoversigten ses det, at bussen har forladt Ballerup St. kl. 15:11:57. Klager checker ind, mens bussen holder ved Ballerup, Borupvang, og kontrolløren stiger på ved DTU.

Hvor steg du på bussen?: Ballerup Station

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Ballerup St. (52626)	● ●	15:09	15:09	15:04:27	15:11:57
2	Psykiatrisk Center Ballerup (4523)	● ●	15:12	15:12	15:15:20	15:16:03
3	Ring 4 (3528)	● ●	15:12	15:12	15:16:43	15:16:54
4	Tempovej (4414)	● ●	15:15	15:15	15:19:48	15:19:56
5	Malmparken St. (4415)	● ●	15:17	15:17	15:21:43	15:22:22
6	Ballerup, Borupvang (2132)	● ●	15:19	15:19	15:24:12	15:24:29
7	DTU Ballerup Campus (2134)	● ●	15:22	15:22	15:26:20	15:26:40
9	Torvevej (2137)	● ●	15:25	15:25	15:29:45	15:29:56
10	Virkeholm (2139)	● ●	15:27	15:27	15:31:25	15:31:40

På rejsekorthistorikken ses det, at klager få timer samme dag foretager en optankning på Ballerup St. Dette beskrives også i kundens indsigelse.

"Min niece hjalp med at tanke ekstra op på kortet så vi sikrede os at alt var o.k. og der var nok på kortet til turen."

Derudover ses det, at kunden checker ind på børnetakst ved Borupvang/Ballerup kl. 15:24:22.

+	05-07-2023 12:19	Tank-op		Ballerup St.		100,00	501,90
-	44	05-07-2023 15:24	Linje : 350S Borupvang/Ballerup	15:30	Linje : 350S Torvevej/Skovlunde Byvej	-9,00	492,90
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
120	Check ind	05-07-2023 15:24:22		Borupvang/Ballerup			
120	Kontrolmærke	05-07-2023 15:26:54		DTU Ballerup Campus			
120	Kontrolmærke	05-07-2023 15:27:14		DTU Ballerup Campus			
120	Kontrolmærke	05-07-2023 15:27:47		DTU Ballerup Campus			
121	Check ud	05-07-2023 15:30:02		Torvevej/Skovlunde Byvej			
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Barn		9,00	
1 zone							

Klager får kl. 15:29:30 udstedt en afgift med årsagen "Rejsekort voksen på børnekort", da kunden er over 16 år og rejser på børnetakst.

Årsag | Rejsekort voksen på børnekort

Påstigning	05-07-2023 15:26:29
Udstedt dato/tid	05-07-2023 15:29:30
Stået af	05-07-2023 15:39:40

Kommentarer og afgørelse

Sagens omdrejningspunkt omhandler, hvis ansvar det var, at klager rejste på en forkert billet. Movia mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia, da det er klager selv, der skal sikre sig, at hun rejser på den korrekte kundetype.

I indsigelsen er der ikke nævnt noget om forkert vejledning fra chauffør, kontrollør eller øvrige interessenter, hvorfor vi ikke kan få øje på, hvordan ansvaret kan hvile på Movias skuldre.

2.4.3. Brug af Rejsekort

Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på kortlæser placeret på metroens stationer.

Movias behandling af klagen

Movia modtog klagen fra kunden den 05.07, og vi undersøgte straks omstændighederne omkring afgiften; heraf rejsekorthistorik, bussens GPS, eventuelle kontrollørnotater og andet.

Vi fandt, at indsigelsen primært handler om selve kontrolsituationen.

Uddrag af kundens indsigelse:

"Der kommer kontrollør i bussen og jeg viser jo rejsekortet som jeg bliver bedt om. Han udspørger så om både min niece, min søster og min mor som jeg jo syntes egentlig er lidt mærkeligt når nu rejsekortet ikke er personligt. Han insistere på at få navnene på dem alle. Jeg fortæller jo bare at jeg har lånt kortet af min søster da jeg jo ikke bor i København, så hun havde tilbudt at jeg kunne låne deres familierejsekort som ikke er personligt."

Når vores kontrollører træffer passagerer, der ikke har gyldig rejsehjemmel, skal de bede om de oplysninger, der er nødvendige og tilstrækkelige, for at Movia efterfølgende kan sagsbehandle en afgørelse.

Kontrolspørgsmål er tilfældigt udvalgte spørgsmål, som kontrollørerne finder på at spørge om som fx forældres navne eller antal beboere på husstanden. Ved at stille kontrolspørgsmål minimerer vi sager med identitetsmisbrug. Dette er derfor et nødvendigt værktøj i kontrolsituationer, for at vi kan sikre, at vi har fat i den rette person.

Det øvrige i klagers indsigelse handler om en anden passager:

"Imellem tiden har hende der sidder ved siden af mig ikke købt nogen billet, så det gør hun så alt imens jeg får min påtale og det ser kontrolløren og siger at man ikke må købe billetten imens man sidder i bussen. Hun fortæller så at hun havde problemer med internettet, så kunne ikke bestille en billet og hun havde ikke på noget tidspunkt før dette gjort antagelser til at købe billet på bussen på trods af at hun havde siddet der længe. Hun fik så ikke nogen bøde."

Denne episode har ingen indflydelse på klagers afgift. Det kan være svært at vide, hvorvidt har andre passagerer i bussen rent faktisk har gyldig billet eller ej, da der kan være detaljer, som kontrolløren alene er vidende om. Det er kontrollørerne der afgør, om en passager har gyldig billet eller ej.

Movias konklusion

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. 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 et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, fordi man ikke er klar over, hvad ens Rejsekort er indstillet til. På den måde kan man indstille sit Rejsekort til den billigste løsning og altid sige bagefter, at man ikke var klar over det. Derfor hviler ansvaret på kunden i forhold til at tage ansvaret for, at det udleverede svarer til det ønskede.

Baseret på de fælles landsdækkende rejseregler finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, som Movia kan tage ansvaret for.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen. En passager, som rejser på den forkerte kundetype, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand