

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	23-0278
<b>Klageren:</b>	XX 2610 Rødovre
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort som følge af for lav saldo samt to rykkergebyrer à 100 kr.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde været kort tid i Danmark og ikke var bekendt med minimumssaldoen på Rejsekort Anonymt, samt at hun havde brækket foden og derfor ikke kunne gå til en station for at tanke Rejsekortet op  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr. og to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 1.200 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Da klageren den 3. maj 2023 steg ombord på Movias buslinje 9A ved stoppestedet Roskildevej, forsøgte hun kl. 17:00:41 at checke ind på sit Rejsekort Anonymt, hvilket hun imidlertid ikke kunne, fordi saldoen var under det krævede minimumsbeløb på 70 kr. for at kunne checke ind på denne type Rejsekort.

Ifølge klageren indså hun, at noget var galt, idet lyden fra kortlæseren var anderledes end normalt, men da hun havde brækket sin fod, tog hun alligevel plads i bussen.

Da bussen 8 minutter senere kl. 17:08:40 ankom til stoppestedet Rødovre Centrum, steg kontrollør ombord, og ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 17:09 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at være checket ind på sit Rejsekort.

Den 4. maj 2023 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at den ikke var fair, fordi hun havde haft 57 kr. på sit Rejsekort, hvilket var nok til at betale for rejsen, og da hun kun havde været i Danmark i 3 måneder, var hun ikke bekendt med minimumsbeløbet for Rejsekort Anonymt. Hun anførte videre, at hun normalt cykler, men pga. en brækket fod havde hun måttet rejse med bussen, og kontrolløren havde ikke villet lytte til hendes forklaring, men havde behandlet hende dårligt.

Den 15. juni 2023 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og begrundede videre, at da hendes Rejsekort ikke var checket ind på rejsen, var kontrolafgiften korrekt udstedt. Movia angav i brevet betalingsfristen til 29. juni 2023.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, sendte Movia den 24. juli 2023 en rykkerskrivelse til klageren og pålagde denne et rykkegebyr på 100 kr. Movia gav klageren en ny betalingsfrist til den 3. august 2023, men klageren betalte fortsat ikke kontrolafgiften, hvorfor Movia den 14. august 2023 sendte klageren endnu en rykkerskrivelse, som de også pålagde et rykkergebyr på 100 kr. Movias krav udgjorde herefter i alt 1.200 kr., og klageren fik endnu en ny betalingsfrist til den 24. august 2023.

Den 22. august 2023 indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Movia har under ankenævnsagen indsendt data fra klagerens rejsekorthistorik og den elektroniske kontrolafgift samt tekniske logs fra bussens GPS og kortlæseren i bussen. Alle data og logs har været forelagt for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ved kontrollen i Movias buslinje 9A den 3. maj 2023 var klageren ikke checket ind på sit Rejsekort, fordi hun havde for lav saldo til at checke ind, og hun kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at Rejsekortets saldo kom under minimumsbeløbet ved check ud i buslinje 9A den 20. april 2023, hvorved kortlæseren har givet besked om lav saldo og har givet en advarselslyd.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev dermed pålagt klageren med rette.

Den omstændighed, at klageren ikke var bekendt med minimumssaldoen for Rejsekort Anonymt kan ikke føre til et andet resultat, ligesom det heller ikke kan føre til et andet resultat, at klageren havde brækket sin fod, og at hun kun havde været i Danmark i 3 måneder.

Ankenævnet bemærker, at uagtet at klageren ved sit check-ind-forsøg blev opmærksom på, at noget gik galt med hendes check ind, satte hun sig på et sæde og forblev ombord på bussen i 8 minutter uden at henvende sig til chaufføren for på anden vis at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Det fremgik af Movias svar af 15. juni 2023 til klageren, at betalingsfristen var den 29. juni 2023. Da klageren ikke overholdt betalingsfristen, var Movia i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 24. juli 2023 og den 14. august 2023 at sende klageren rykkerskrivelser pålagt hver et rykkergebyr på 100 kr.

## **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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

## **Fra Rejsekort Kortbestemmelser:**

”

### 1.8.2. Rejsekort Anonymt

Kortihænderen af et Rejsekort Anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik), rejsepriser samt kortsaldo. Ihænderen af et Rejsekort Anonymt er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer priser, som efter kortihænderens opfattelse ikke er korrekte. Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Indstillingen kan ændres på rejsekortautomaterne på landets stationer. Se opdelingen i landsdele på bagsiden af rejsekortet samt på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Rejsens pris for de seneste fem rejser kan også kontrolleres på en rejsekortautomat eller ved henvendelse i salgssteder, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

”

### Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.”

### PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

#### Klageren anfører følgende:

” I demand you to reconsider the inspection fee, considering the following reasons:

1.- I was almost new in Denmark, so I didn't know that the card needed to be charged with a different amount for anonymous cards (more money than a regular card). I thought 57 DKK was enough balance to travel.

2.- Due my card was anonymous, (because I had recently moved to the country), I couldn't charge it online. And even if I had known about the higher minimum balance (which I didn't because I always ride my bike, not use the public transportation), two weeks before of the inspection I had an accident and I broke my left foot, so I couldn't walk. I was wearing a boot and walking crutches, so it would be extremely hard for me to go some station to charge the card, in that condition.

3.- I was coming from picking up my 8 years old daughter from the after school that day, and we were going home. When we get into the bus I realized that something went wrong with the card because sounds different, and immediately when the inspectors arrived, I told he that something happened with my card because it doesn't sound the bip.

4.- The inspector was very rude. He didn't explain me anything and just gave me the ticket. I asked he why because I wanted to know, but he treats me bad. Afterwards he gave me an answer and I tried to explain all this, but he didn't listen to me. He was very disrespectful and asked me how I have a CPR number if I was new in Denmark, in a very ironic tone of voice. He was also a foreigner, but he was racist with me, I guess, because that's how he makes me feel.

I'm an honest person, I didn't want to break the rule or take advantage of the public transportation.

So, I ask you, if this time, you could erase the ticket.

I already put my name on the rejsekort and I programmed an automatic recharge when the balance goes low.

If there is any mistake in the future, I'll be glad to pay, but this time I consider it is unfair and, I don't have much money because I just recovered from my broken foot and I'm working again.

So please, hope you understand the situation and give me a positive answer. Thank you very much. Have a nice day."

### **Indklagede anfører følgende:**

" Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid check in on the ticket inspectors' inquiry in the bus.

#### **Using a rejsekort**

A rejsekort is used to pay for journeys. To pay as you go, you reload your card with money. After each journey, the cost of that specific journey is deducted from your card account. When your rejsekort is checked in, the card constitutes a legally valid travel document.

Rejsekort must be checked in correctly before the start of the journey. Failure to check in means that the card bearer travels without a legally valid travel document and a fare evasion ticket may therefore be issued.

Rejsekort Terms and Conditions:

#### ***1.8.2. Rejsekort Anonymous***

*The bearer of a Rejsekort Anonymous is obliged to carefully and continuously check registered journeys (journey history), fares and the Rejsekort balance.*

Joint National Travel Regulations:

#### ***2.2. Customer categories***

*It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.*

#### ***2.3. Purchase of travel documents***

*To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.*

#### ***2.4. Purchase of travel document***

*Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.*

#### **2.4.3. Use of Rejsekort**

*Rejsekort, issued by Rejsekort Rejseplanen A/S, can be used as a travel document. A Rejsekort must be checked in before the start of the journey. For all means of transport for which check in takes place inside the means of transport, the customer must check in immediately after boarding, without any unnecessary delay, and before taking a seat.*

*If the customer does not adhere to the aforementioned check in rules, the customer will be deemed to be without a valid single ticket, which incurs an inspection fee.*

#### **2.6. Inspection of travel documents**

*If a valid travel document cannot be presented on request during inspection, it will not be possible to have to get a reduction or cancellation of an inspection fee by subsequent presentation of travel documents.*

#### **2.7.1. Inspection of travel documents**

*Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.*

A valid ticket is thus a passenger's documentation of the right to be transported in public transport. According to the principle of self-service it is the passenger's own responsibility to have a valid ticket from the start of the journey and to be able to present it at the ticket inspector's request.

#### **Inspection fee**

The ticket inspectors enter the bus at bus stop Rødovre Centrum and begin ticket inspection.

During inspection complainant present a Rejsekort without a valid check in:



The ticket inspectors take into consideration special circumstances regarding the issuance inspection fees e.g., luggage, baby strollers etc. Movia's ticket inspectors also make a note whether the customer has stated during inspection that they have asked the driver for advice regarding tickets. On this specific inspection fee, the ticket inspector has chosen NO to this.

In the situation in question complainant is already on the bus, has found a seat and must therefore be able to show a valid ticket. The ticket inspectors do not consider that complainant has taken the necessary steps to be in possession of a valid ticket and issue an inspection fee in accordance with the applicable travel regulations.

### Comments and decision

Complainant is already on the bus:

*Where did you board the bus?: Roskildevej*

The bus departs Roskildevej at 17:00:59 and arrives at Rødovre Centrum at 17:08:40:

Stoppsted	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.	Obs. køretøj
Glostrup St. (4147)	● ●	16:47	16:47			
Glostrup Centret (4490)	● ●	16:48	16:48			
Glostrup Skole, Søndervang (4220)	● ●	16:49	16:49	16:55:01	16:55:01	-6
Byparken (4221)	● ●	16:50	16:50	16:55:31	16:55:41	-6
Paul Bergsøes Vej (4222)	● ●	16:51	16:51	16:56:55	16:56:55	-6
Voldgaden (4223)	● ●	16:54	16:54	16:58:41	16:59:00	-5
<b>Roskildevej (3110)</b>	● ●	16:56	16:56	17:00:35	17:00:59	-5
Irmabyen (3112)	● ●	16:58	16:58	17:02:36	17:02:50	-5
Espelunden (3113)	● ●	17:00	17:00	17:04:11	17:04:20	-4
Rødovrehallen (3114)	● ●	17:01	17:01	17:05:10	17:05:20	-4
Tårnvej (28315)	● ●	17:02	17:02	17:06:30	17:06:49	-5
<b>Rødovre Centrum (2234)</b>	● ●	17:04	17:04	17:08:40	17:09:11	-5

We can see that complainant try to check in at 17:00:41 when the bus is at Roskildevej. The check in is not successful and the text "Balance to low" is shown in the display:

16:57:04: VAL	134579	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
16:57:06: VAL	134579	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
17:00:01: VAL	134579	3	78	UD files upload successfull	
<b>17:00:41: VAL</b>	<b>134579</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>Ticket processing</b>	<b>Card number : 308430</b> [REDACTED]
17:00:41: VAL	134579	3	101	Screen displayed	Text: <b>BALANCE TO</b>
17:00:45: VAL	134579	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND

Complainants Rejsekort balance became too low on April 20:

<b>+</b>	21	17-04-2023 09:56	Linje : 9A Schweizerdalsvej	10:40	Linje : 4A Landsdommervej	-18,00	72,10
<b>+</b>	22	20-04-2023 12:35	Linje : 9A Rødovrevej/Jyllingevej	12:40	Linje : 9A Rødovre Centrum	-14,40	57,70
		03-05-2023 17:09	Kontrolmærke		Linje : 9A Rødovre Centrum		57,70
		03-05-2023 17:09	Kontrolmærke		Linje : 9A Rødovre Centrum		57,70
<b>+</b>		27-06-2023 08:37	Tank-op		Flintholm St.	100,00	157,70

The ticket inspector enters the bus eight minutes later.

In those eight minutes complainant could and should have either

- contacted the driver
- left the bus
- purchased a ticket

When an inspection fee is issued, we have no reason to believe that it is anything but a regrettable mistake, but on the other hand, Movia has no way of assessing whether the missing valid ticket is due to a mistake, attempt at deliberate cheating, oversight, or other things.

An inspection fee is not conditional on whether a customer have deliberately tried to evade payment or whether there are errors or misunderstandings, but only if the passenger can present a valid ticket during inspection.

Since complainant does not make a correct check in immediately after boarding or purchases a ticket Movia finds that inspection fee has been correctly issued. The responsibility for the missing valid ticket belong to complainant herself and has not been handed over to Movia.

It is an area with a high risk of circumventing the rules on being able to present a valid ticket if it is accepted that you can continue your journey even though the balance is too low to make a correct check in."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand