

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0302
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
Hemmelig adresse
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check ind samt 2 rykkergebyrer på hver 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, at datteren er gravid og ville finde sig en plads, inden hun fandt Rejsekortet frem for at checke ind på den bumlede vej
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyrerne
- 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. og rykkergebyrerne på i alt 200 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klagerens datter.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 9. januar 2023 rejste klagerens datter med buslinje 200S fra stoppestedet Herlev Hospital mod Buddinge st.

Ifølge klageren ville hun, grundet den bumpede kørsel og den korte afstand mellem stoppestederne, beskytte sin gravide mave, og hun satte sig derfor ned på et sæde for at finde sit Rejsekort frem. Hun fik imidlertid ikke mulighed for at checke ind, inden der kom en kontrollør hen til hende. Han udstedte en kontrolafgift og havde travlt med at komme af bussen igen, og virkede som om, han ikke ville tage det naturlige hensyn til gravide og gangbesværede personer, der rejser med offentlig transport.

Ifølge Movia steg kontrolløren på bussen ved stoppestedet Opegårdsvej kl. 11:17:36, som bussen forlod kl. 11:17:49, hvorefter han begyndte at billettere. Klagerens datter kunne ikke fremvise nogen gyldig billet, og blev pålagt en kontrolafgift kl. 11:18:40. Først derefter ankom bussen til stoppestedet Hvidovre Hospital kl. 11:19:47.

Klagerens datter checkede ind på sit Rejsekort kl. 11:22:01, hvor bussen befandt sig ved stoppestedet Park Allé.

Den 11. januar 2023 hjalp klageren datteren med at udfylde klageskema til Movia om at annullere kontrolafgiften. Han havde dog misforstået datterens rejserute i sin beskrivelse:

”Buslinje: 200S

Hvor steg du på bussen?: Buddinge St

Hvor steg du af bussen?: Hvidovre Hospital

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Kontrolløren gav mig en kontrolafgift selvom jeg var checket ind”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 20. januar 2023 med den begrundelse, at der var kontrol i bussen kl. 11:17:36, og datteren checkede først ind kl. 11:22:01, hvilket var for sent, idet Rejsekort skal checkes ind straks ved påstigning. Movia vurderede, at der ikke havde været særlige omstændigheder, der havde forhindret hende i at checke ind straks ved påstigning. Betalingsfristen blev fastsat til den 3. februar 2023.

Da klagerens datter ikke betalte kontrolafgiften, sendte Movia en rykker med et rykkergebyr på 100 kr. til hendes digitale postkasse den 19. juli 2023.

Dette fik klageren til at hjælpe datteren med at skrive endnu en klage til Movia den 21. juli 2023, hvor han dog også havde misforstået hvor på datterens rejse, kontrolafgiften var blevet udstedt:

” Buslinje: 200s

Hvor steg du på bussen?: Buddinge Station

Hvor steg du af bussen?: Buddinges station

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Ja (beskriv nedenfor)

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Vedrørende kontrolafgift: 799[xxx] Jeg har i min e-boks den 9-1-23 modtaget en kontrolafgift fra Movia, som jeg nu den 19-7-2023 har modtaget en rykker for.

Baggrund: Da jeg den 9-1 om morgenen steg ind i bus 200S på Buddinge station kom jeg ind som den sidste i bussen lige inden den satte i gang. Jeg var kommet lidt sent afsted og havde ikke mit rejsekort klar da jeg steg ind i bussen. Bussen satte i gang med det samme og da jeg var gravid, valgte jeg at finde et sæde og sætte mig ned for at finde mit rejsekort. Jeg ville ikke risikere at falde da bussen satte i gang. Inden jeg nåede at sætte mig ned, kom kontrollanten over til mig og han kunne se jeg ledte efter mit rejsekort. Han valgte alligevel at udstede en kontrolafgift selvom han kunne se jeg fandt mit kort. Som det fremgår af vedlagte udskrift af rejsekort 308430 [xxxxxx] checkede jeg korrekt ind bussen. Rejsekortet er udstedt til min far [XX]. Jeg har allerede den 11-1-2023 indsendt en klage og kan under ovenstående omstændigheder ikke acceptere kontrolafgiften og beder jeg om at kreditere den.”

Movia svarede samme dag med at henvise til afgørelsen af 20. januar 2023.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Movia endnu en rykker på 100 kr. til klagerens datter den 15. september 2023.

Den 19. september 2023 modtog Movia klageren i høring fra ankenævnet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, som Movia har fremlagt nedenfor, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter steg ombord på bussen uden at checke ind, hvilket i buslinje 200S skal ske i forbindelse med indstigning ad fordøren oppe ved chaufføren, hvor der befinder sig to kortlæsere.

Da hun blev kontrolleret, var Rejsekortet ikke checket ind, hvilket skete flere minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette og ankenævnet finder, at begrundelsen for, at datteren ikke checkede ind straks og inden hun fandt sig en plads, ikke er en sådan særlig omstændighed, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden fristens udløb, var Movia i medfør af rentelovens § 9 b, stk. 1 og 2, til at sende hende rykkerskrivelser med gebyrer på 100 kr. hver.

### **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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Min datter [klagerens datter] modtog den 9-1 2023 en kontrolafgift og fremsendte allerede den 11-1-2023 en klage til Movia.

Baggrunden for min klage er følgende:

Da hun den 9-1 om morgenen steg ind i bus 200S på Buddinge station kom hun ind som den sidste i bussen lige inden den satte i gang.

Hun var kommet lidt sent afsted og havde ikke rejsekortet klar, da hun steg ind i bussen. Bussen satte i gang med det samme og da hun var gravid, valgte hun at finde et sæde og sætte sig ned for at beskytte barnet så hun kunne finde sit rejsekort. Hun ville ikke risikere at falde da bussen satte i gang.

Inden hun nåede at sætte sig ned på sædet, kom kontrollanten over til hende og han kunne se hun ledte efter sit rejsekort. Han valgte alligevel at udstede en kontrolafgift selvom han kunne se hun fandt mit kort og checkede ind.

Hun har nu modtaget den 2. rykker fra Movia med trusel om at den sendes til Gældsstyrelsen.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 799[xx], som blev udstedt den 09.01.2023 i buslinje 200S. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren [klagerens datter]’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at hun ikke var checket ind straks med sit rejsekort ved påstigning, men først checkede ind, efter billetkontrollen havde fundet sted. Jf. de fælles landsdækkende rejseregler er en rejse med rejsekort kun gyldig, hvis kortet checkes ind inden rejsens start. Rejsekortlæseren er placeret inde i bussen, og kunden kan derfor ikke komme til at checke ind før påstigning. Kunden skal altid selv sikre sig, at dette bliver gjort straks ved påstigning og før vedkommende finder plads jf. § 2.4.3. Hvis man ikke checker ind straks, rejser man uden gyldig billet og skal derfor være forberedt på at betale en kontrolafgift.

#### **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.*

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

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

#### 2.4.3. Brug af rejsekort

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.

### 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

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.

## 16. Klager

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.

### Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt ved Oppegårdsvej kl. 11:17:36. Da kontrollørerne går i gang med at billettere [klagerens datter], kan hun ikke fremvise nogen gyldig billet. Hendes afgift bliver derfor udstedt med årsagen "Ingen billet fremvist" kl. 11:18:40.

Stop	Oppegårdsvej
Tur ID	0
Påstigning	09-01-2023 11:17:36
Udstedt dato/tid	09-01-2023 11:18:40
Stået af	09-01-2023 11:23:25

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

### Kommentarer og afgørelse

I kundens indsigelse er påstigningsstedet anført som Buddinge st., hvilket vi ikke kan få til at passe med hverken bussens GPS, kontrollørens påstigningstidspunkt, tidspunktet for udstedelsen af afgiften eller kundens rejsekorthistorik.

Vi har derfor måttet behandle sagen ud fra, at kunden var på bussen i forvejen. Bussen kører fra Oppegårdsvej kl. 11:17:49, hvor kontrollørerne stiger på, og afgiften er udstedt kl. 11:18:40, hvor bussen ikke engang er nået til næste stoppested, Hvidovre Hospital, endnu. Her ankommer bussen nemlig først kl. 11:19:47. Alene på den baggrund formoder vi, at kunden må have været i bussen i forvejen.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Friheden St. (418)	● ●	11:10	11:10	11:05:00	11:10:07
2	Brostykkevej (421)	● ●	11:12	11:12	11:12:17	11:12:17
3	Hvidovre Rådhus (423)	● ●	11:14	11:14	11:13:15	11:13:44
4	Arnold Nielsens Boulevard (425)	● ●	11:15	11:15	11:15:12	11:15:12
5	Hvidovre Hospital (426)	● ●	11:17	11:17	11:16:30	11:16:57
6	Oppegårdsvej (428)	● ●	11:17	11:17	11:17:45	11:17:49
7	Hvidovre Hospital, Kollegiet (118)	● ●	11:18	11:18	11:19:47	11:19:57
8	Park Allé (430)	● ●	11:22	11:22	11:21:58	11:22:02
9	Rebæk Søpark (2277)	● ●	11:23	11:23	11:22:39	11:22:39
10	Rødovre St. (431)	● ●	11:25	11:25	11:24:38	11:25:13

Kunden har som bekendt ikke fremvist nogen billet under kontrollen, men har i sin indsigelse oplyst følgende Rejsekort, som er et Flex Rejsekort, hun benytter.

Vi kan se på [klagerens datter]'s rejsekorthistorik for den pågældende dag på det angivne kort, at hun checker ind kl. 11:22:01. På dette tidspunkt er bussen omkring Park Allé jf. både turoversigten og rejsekorthistorikken forneden.

Dette tidspunkt er 3 minutter og 41 sekunder, efter hendes afgift er blevet udstedt. Dermed er det også efter påstigning, da klager teoretisk set ikke kan være steget på efter kontrolløren jf. bussens afgangstidspunkt holdt op mod udstedelsestidspunktet.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
<a href="#">+</a> 123	07-01-2023	15:50	Roskilde St.	16:36	Skjolds Plads St.	-37,60	137,50
<a href="#">+</a> 124	09-01-2023	08:53	Linje : 200S Buddinge St.	09:32	Linje : 200S Hvidovre Hospital, Sløjfen	-21,50	116,00
<a href="#">-</a> 125	09-01-2023	11:22	Linje : 200S Avedøre Havnev/Park Allé	11:56	Linje : 200S Buddinge St.	-13,20	102,80

  

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">335</a>	Check ind	09-01-2023 11:22:01	Avedøre Havnev/Park Allé
<a href="#">336</a>	Check ud	09-01-2023 11:56:22	Buddinge St.

### 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.

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. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

### **Klagerens indsigelse den 11.01.2023:**

*"Kontrolløren gav mig en kontrolafgift selvom jeg var checket ind."*

Klagerens officielle klagegrundlag bygger på, at hun fik en afgift, selvom hun var checket ind. Movia anerkender, at klager var checket ind, men at dette først fandt sted, efter hun modtog en kontrolafgift.

### Movias behandling af klagen

Sagen er hovedsageligt bygget på vores data i form af tidspunkter for GPS, rejsekorthistorik og kontrollørens påstigning, da vi mener, at data nemt kan modbevise, at [klagerens datter] skulle have været checket ind inden sin rejses start.

Klager henvendte sig atter til Movia igen den 21.07.2023, som var over 7 måneder efter hendes afgift med nye oplysninger, der ikke var skrevet på hendes oprindelige klagegrundlag.

Jf. § 16 i de fælles landsdækkende rejseregler kan man ikke forvente at få en klage tydeligt belyst, hvis oplysningerne ikke når frem til trafikselskabet efter en overkommelig tidsramme. Da nedenstående oplysninger kom efter 7 måneder, har vi derfor ikke kunnet høre kontrollørens mening.

*"Da jeg den 9-1 om morgenen steg ind i bus 200S på Buddinge station kom jeg ind som den sidste i bussen lige inden den satte i gang. Jeg var kommet lidt sent afsted og havde ikke mit rejsekort klar da jeg steg ind i bussen. Bussen satte i gang med det samme og da jeg var gravid, valgte jeg at finde et sæde og sætte mig ned for at finde mit rejsekort. Jeg ville ikke risikere at falde da bussen satte i gang. Inden jeg nåede at sætte mig ned, kom kontrollanten over til mig og han kunne se jeg ledte efter mit rejsekort. Han valgte alligevel at udstede en kontrolafgift selvom han kunne se jeg fandt mit kort. Som det fremgår af vedlagte udskrift af rejsekort 308430 206 706 397 7, checkede jeg korrekt ind bussen."*

Vi mener at kunne modbevise størstedelen af kundens nye oplysninger.

Det er korrekt, at klager på rejse nr. 124 jf. rejsekorthistorikken checker ind på Buddinge st., men dette er irrelevant, da det ikke var på den rejse, kunden fik en afgift. Kunden checker på rejse nr. 125 først ind omkring Park Allé, efter afgiften er blevet udstedt. Derfor kan vi ikke få noget af kundens indsigelse til at hænge sammen med vores data.

### Movias konklusion

Det er således på baggrund af vores data, at vi mener at kunne bevise, at klager var på bussen i forvejen, da kontrollørerne steg på ved Oppegårdsvej og ikke var checket ind. Selvom kunden skulle være steget på ved samme stop som kontrollørerne, er C/I stadig foretaget for sent.

Det er kundens eget ansvar at checke ind. Movia har ingen indflydelse på, hvorfor der ikke var blevet foretaget et C/I, før kontrollørerne steg på.



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 selvbetjeningssystem, 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 et check ind ikke behøves at blive foretaget direkte ved påstigning. På den måde vil man altid kunne vente med at checke ind, til man så en kontrollør og ellers undlade det helt og dermed ikke betale for sin rejse. Derfor er det afgifter, der er vigtige at værne om, da muligheden for snyd er enorm, hvis man kan vente med at checke ind, til man ser en kontrollør.

Baseret på sagens tydelige og klare data side finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Af de tydelige data bør der særligt lægges vægt på, at klager først bliver checket ind, efter hendes afgift overhovedet er blevet udstedt. I svaret sendt den 03.02.2023 er der angivet en betalingsfrist. Da Movia ikke har registreret en betaling, er der påbegyndt en rykkerprocedure. Der er sendt rykkere til klagers digitale postkasse den hhv. 19.07.2023 samt 15.09.2023. Movia modtager en henvendelse fra ankenævnet den 19.09.2023."

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

"Jeg har nu gennemgået rejsen med [klagerens datter] igen og vi har set på Movias svar. Jeg hjalp hende med at udfylde klagen og havde misforstået at det drejede sig om udrejsen fra Buddinge og ikke hjemturen fra Hvidovre.

Hendes forklaring er stadigvæk at hun ville checke ind, men ikke fik mulighed for det før kontrolløren kom - se vedlagte.

Det undrer mig iøvrigt at "sprog" ikke er udfyldt i kontrolrapporten - min datter er dansk og taler dansk selvom hun har en mørk hudfarve. Jeg imødeser en fair behandling af hendes klage."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand