

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0338

[Klageren]: XX
2200 København N

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Anonymt

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at den lave saldo skyldtes manglende mulighed for at checke ud på den foregående rejse, hvorved der automatisk blev trukket 70 kr., svarende til forudbetalingen

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 anvender et Rejsekort Anonymt på sine rejser mellem hjem og arbejde. Den 22. september 2023 påbegyndte han turen til arbejde med buslinje 6A, som han checkede ind i kl. 06:25. Ved omstigning til bus 400S foretog han imidlertid ikke noget skifte-check ind, hvorfor dette ikke fremgår af hans Rejsekorthistorik. Ifølge klageren kunne han ikke checke ud i buslinje 400S efter endt rejse, da standen var slukket.

Herefter kom saldoen ned på 94,94 kr., og på rejsen hjem fra arbejde kom saldoen under minimumsgrænsen på 70 kr. for et Anonymt Rejsekort, da saldoen ramte 35,94 kr. kl. 17:43:

+	550	22-09-2023 06:25	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	Ukendt sted	-70,00	94,94
+	551	22-09-2023 15:10	Linje : 400S Broenge	17:43 Vibehus St.	-59,00	35,94
		22-09-2023 15:53	Kontrolmærke	Nordhavn St.		35,94
		22-09-2023 21:21	Kontrolmærke	Linje : 150S Sølvtorvet		35,94

Om aftenen den 22. september 2023 steg kontrollører om bord på buslinje 184 ved stoppestedet Universitetsparken kl. 21:17. Ved et senere stoppested steg klageren om bord, men da saldoen på hans Rejsekort var for lav til check ind, kunne han ikke vise gyldig rejsehjemmel ved den efterfølgende kontrol, og han blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 21:25.

Kontrolløren noterede følgende på den interne kontrolafgift:

”

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	Kunden stiger på bussen. På Nørre campus og passerer chaufføren. Med hænderne i lommen og mener at han havde et håb om at der ikke var kontrollør Kunden indrømmer at han vidste han ikke havde penge på rejsekortet og derfor håbet om at vi ikke ville være der Da kunden får øje På os vender han om og ville købe en kontantbillet

”

Samme aften kl. 22:30 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften, fordi den lave saldo skyldtes, at han ikke havde kunnet checke ud på en busrejse tidligere samme dag, fordi standen var slukket, hvorfor Rejsekortsystemet automatisk havde trukket forudbetalingen på 70 kr. for rejsen. Klageren gjorde gældende, at han havde forsøgt at ringe til Rejsekort Kundecenter for at få kortet checket ud, men det kunne de ikke hjælpe med. Han ville ikke betale 1.000 kr. for, at der havde været fejl i systemet, men ville gerne betale for rejsen til Nørreport st.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 31. oktober 2023 med den begrundelse, at der ikke var checket ind på Rejsekortet, og der ikke havde foreligget særlige omstændigheder, samt at klageren havde kunnet checke ud ved at benytte en anden check ud-stander eller appen ”Check udvej”.

Klageren skrev, at han ikke havde kunnet vente på den næste bus for at checke ud, da han risikerede at blive fyret, og heller ikke kunne benytte "Check ud-vej", da han ikke har smartphone, og har et Rejsekort Anonymt.

Movia fastholdt på ny kontrolafgiften, da der ikke forelå særlige omstændigheder.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han gjorde gældende, at kontrolløren havde spurgt ham om, hvor mange penge han havde, og da klageren svarede 50 kr. og spurgte chaufføren, om han måtte købe en billet, nægtede chaufføren og sagde til kontrolløren, at der skulle udstedes en kontrolafgift.

Movia har svaret, at de først under ankenævns sagen har hørt om de 50 kr., og derfor ikke kan undersøge dette nærmere.

Sekretariatets undersøgelser:

Spørgsmål: "Movia bedes til brug for sagens fulde oplysning redegøre for, om Rejsekortudstyret var fejlbehæftet i den bus 400S, som klageren rejste med den 22. september 2023 om morgenen efter at være skiftet fra bus 6A, som han checkede ind i kl. 06:25."

Movias svar:

"Klager har ikke checket ind i bus 400S den pågældende morgen. Derfor kan vi ikke se køretøjsnummeret for den pågældende bus og dermed ikke undersøge standernes funktionsevne.

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
550	22-09-2023 06:25	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	Ukendt sted
1463	Check ind	22-09-2023 06:25:49	Tagensvej/Jagtvej
			Ukendt sted

Vi kan i øvrigt se, at klager ikke plejer at checke ind i 400S, når han rejser til Broenge. Udvalgte rejser forinden viser, at han kun checker ind i 6A ved Tagensvej og ikke ind i 400S, når han skifter bus.

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
536	12-09-2023 06:59	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:48 Linje : 400S Broenge
1434	Check ind	12-09-2023 06:59:03	Tagensvej/Jagtvej
1435	Check ud	12-09-2023 07:48:55	Broenge

-	530	08-09-2023 06:29	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:12	Linje : 400S Broenge	-24,00	232,64
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
1421	Check ind	08-09-2023 06:29:15		Tagensvej/Jagtvej			
1422	Check ud	08-09-2023 07:12:29		Broenge			
-	526	06-09-2023 07:11	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej		Ukendt sted	-70,00	353,64
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
1413	Check ind	06-09-2023 07:11:24		Tagensvej/Jagtvej			
		Ukendt sted					
Bemærk: Rejsekort kan spærres hvis du glemmer at checke ud flere gange.							
-	524	05-09-2023 07:10	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:57	Linje : 400S Broenge	-30,00	453,64
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
1409	Check ind	05-09-2023 07:10:17		Tagensvej/Jagtvej			
1410	Check ud	05-09-2023 07:57:36		Broenge			
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	04-09-2023	07:16	Tank-op		Nørreport St.	500,00	557,64
-	522	04-09-2023 07:16	Nørreport St.	07:55	Linje : 400S Broenge	-37,00	520,64
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
1405	Check ind	04-09-2023 07:16:54		Nørreport St.			
1406	Check ud	04-09-2023 07:55:43		Broenge			

Jævnfør de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3 skal man med Anonymt Rejsekort også foretage skifte check ind. Ellers rejser man uden gyldig billet.

Valideringsregler:

Rejsekort type	check ind	check ud	check ind ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane Ja ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	Nej – ikke muligt	Ja, i bus og i Odense Letbane
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	Ja	Ja	Muligt	Ja

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende **uden gyldig billet**, hvilket udløser en kontrolafgift.

”

Sekretariatets yderligere spørgsmål:

”Movia bedes herudover oplyse, om passagerer, der rejser på Rejsekort Anonymt og ikke kan checke ud, kommer til at betale forudbetalingen på 70 kr. i alle tilfælde af manglende check ud – også selv om dette beviseligt skyldes fejlbehæftet Rejsekortudstyr?”

Movias svar:

”Vi har spurgt Rejsekort Kundeservice om spørgsmålet, der besvarer os følgende:

”

Hej Kristian

Forudbetaling er forudbetaling uanset hvilken type Rejsekort man har.

Kunde med Rejsekort Anonymt kan kontakte os, hvis de mener der har været fejl på udstyr og så undersøger vi det.

Mvh Louise

”

”Klagers tilbagevenden:

”Det er korrekt at det var i Bus 400S at jeg ikke kunne checke ud. Det er desuden ikke første gang det er sket, hvilket fremgår d. 06/09-23.

Udsagnet "Slutteligt har kontrolløren noteret, at [Klageren] vendte sig om og ville købe en kontantbillet hos chaufføren, da han fik øje på kontrolløren" er ikke korrekt. Det foregik således: Da jeg blev konfronteret af kontrolløren, forklarede jeg min situation og kontrolløren var forstående, han spurgte om jeg havde nogle kontanter hvortil jeg svarede ja, 50 kroner. Derefter bad han mig om at købe en billet hos chaufføren. Det prøvede jeg så, men chaufføren ville ikke sælge mig en billet, og forlangte at jeg skulle have kontrolafgiften, hvorefter kontrolløren gjorde som han sagde.

[Klageren] forventer, at Movia stræber sig på at tilbyde transport på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checkes ud grundet problemer med standerne, hvorefter kunden ikke har råd til sin(e) planlagte rejser. I dette ligger naturligvis også, at man tilbyder transport på enten bus eller tog.

kan det virkelig være rigtigt at bevisbyrden hviler på borgerens skulder, når der er fejl i rejsekort standarden? desuden, som i ser har jeg aldrig fået pengene tilbage fra det manglende check ud. det til trods for at jeg har ringet straks efter hændelsen og fået at vide at jeg ville få pengene tilbage. jeg opfordrer stærkt Movia til at registrere fejl i deres standere, og derefter tilbagebetale de penge deres kunder mister med det samme. havde de gjort det var fejltagelsen aldrig sket. jeg fastholder desuden min klage, og håber at ankenævnet er enig i, den efter min mening, uretfærdige behandling.

Venligst [Klageren] "

Vi henviser til sagsfremstillingen omkring alt, hvad der vedrører kontrollørens notat. De 50 kr. er en ny information, der intet er blevet nævnt om i klagegrundlaget, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at undersøge det. Vi henviser derfor til kontrollørens klare notat. At chaufføren ikke ville sælge en kontantbillet, er ligeledes en helt ny information, der ikke er blevet nævnt noget om før nu jf. korrespondancen.

Vi har ikke kunnet undersøge standernes dygtighed i den pågældende bus 400S, som klager kørte med om morgenen, da han ikke er checket ind, som man skal.

Hvis der er fejl på udstyr, skal man oprette en sag ved Rejsekort Kundeservice for at få en refusion.

..."hvorefter kunden ikke har råd til sin(e) planlagte rejser"

Vi mener ikke, at den fratrukne pris grundet manglende check ud om morgenen, har nogen indflydelse på den rejse, klager foretager om aftenen. Saldoen for et Anonymt Rejsekort er på 70 kr. Efter rejsen om morgenen er saldoen på 94,94 kr., hvilket er nok at komme hjem for fra Broenge. Da klager når tilbage til Nørrebro, er saldoen først nået ned på 35,94 kr. Vi mener derfor ikke, at den manglende rejsehjemmel på rejsen 5 timer senere kan undskyldes med, at saldoen gik i minus 5 timer før, som klager har været klar over, da rejsen var "planlagt".

	550	22-09-2023 06:25	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	Ukendt sted	-70,00	94,94
	551	22-09-2023 15:10	Linje : 400S Broenge	17:43 Vibehus St.	-59,00	35,94
		22-09-2023 15:53	Kontrolmærke	Nordhavn St.		35,94
		22-09-2023 21:21	Kontrolmærke	Linje : 150S Sølvtorvet		35,94

"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, kan det ikke undersøges nærmere, hvad det manglende check ud skyldtes om morgenen den 22. september 2023 i buslinje 400S. Dette beror på, at klageren ikke foretog et skifte-check ind ved omstigning fra buslinje 6A, som de Fælles landsdækkende rejseregler foreskriver i pkt. 2.4.3.

Klageren var vidende om, at der ikke var checket ud om morgenen den 22. september 2023, og han ringede efter det oplyste til Rejsekort Kundecenter for at få hjælp hertil. Kundecenteret kan imidlertid ikke checke kundernes Rejsekort ud eller -ind. Og da klageren har valgt et Rejsekort Anonymt, er det ikke muligt for ham at tilmelde sig "Check udvej-appen", hvor han ellers ville have kunnet indtaste sin rejserute og få rejsens pris beregnet korrekt.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren herefter var vidende om, at rejsens pris om morgenen den 22. september 2023 ville blive beregnet til 70 kr., svarende til forudbetalingen, fordi han ikke checkede ud.

Da klageren efter endt returrejse om aftenen den 22. september 2023 steg af ved Vibehus st., kom saldoen på hans Rejsekort Anonymt ned på 35,35 kr., hvilket er for lidt til check ind, og ankenævnet lægger til grund, at klageren ved dette check ud, fik advarselslyden og -beskeden om lav saldo

Klageren undlod at tanke Rejsekortet op, selv om der er en Rejsekortautomat på Vibehus st., inden han senere samme aften steg på buslinje 184. Her kunne han ikke checke ind grundet for lav saldo, og han kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, fordi han ikke havde købt billet på anden vis, fx via sms, app eller ved chaufføren, som han ifølge kontrollørens notat passerede ved påstigningen.

Ud over at oplysningen om de 50 kr. og afslag på køb af billet først er fremkommet under ankenævnsagen, bemærker ankenævnet, at passageren skal henvende sig af egen drift til chaufføren for at købe en billet straks efter det forgæves forsøg på check ind grundet for lav saldo. Dette lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke gjorde.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 pkt. 2.4.3.:

”Definition af en rejse: En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B. En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane, men behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift: En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B. En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane, men behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus, behøver ikke at checke ind ved skift i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” for det første husker jeg ikke datoen for hændelsen, men det må være omkring en måned siden. trafiksel-skabet kræver jeg skal betale en kontrolafgift. den kontrolafgift har jeg modtaget da jeg ikke havde nok penge på rejsekortet til at checke ind. det havde jeg ikke fordi jeg ikke kunne checke ud ved en tidligere rejse, da check-ud standen ikke virkede (de trækker 80 kr.). det har jeg forklaret til selskabet. de skriver så til mig at jeg skal betale alligevel da de ikke mener det er "særlige omstændigheder". De kommer med en forklaring på at jeg havde andre muligheder, men det er ikke korrekt:

Sagsnummer: [xxx]

Hej . Der har netop "været særlige omstændigheder, der har fritaget mig fra at fremvise gyldig billet ved bil-letkontrollen".

og de er at jeg ikke har haft råd til en billet, da jeres check ud maskine ikke virkede. derudover er disse ud-sagn ikke korrekte:

"Vi kan ligeledes oplyse, at der er flere muligheder for efterfølgende check ud, bl.a. at benytte en anden check-ud stander eller benytte Rejsekorts check-ud tjeneste, "Check Udvej."

jeg kunne ikke benytte en anden stander da det var et busstopsted langt fra stationer. da jeg skulle møde på arbejde kunne jeg ikke vente på næste bus, da jeg derved risikerer fyring. rejsekorts check ud-tjeneste kunne jeg ikke benytte da jeg ikke har smartphone, og har et anonymt rejsekort. jeg forsøgte endda at ringe til nummeret bag på rejsekortet, men de kunne ikke give mig de mistede penge tilbage. jeg mener derfor ikke det er korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

at de trækker deres krav om en kontrolafgift tilbage. Derudover mener jeg det er uretfærdigt at dette sel-skab som jo reelt har monopol på offentlig transport i det givne område, ikke behandler deres kunder or-dentligt når deres eget system er defekt. Jeg mener ikke de burde slippe afsted med det. Det er grundlæg-gende uretfærdigt at straffe en forbruger med bødestraf på grund af egne misligholdte systemer. ”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 887, som blev udstedt den 22.09.2023 i buslinje 184. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og [Klageren] samt andre relevante filer.

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

[Klageren]’ sag omhandler, at han ikke var checket ind på sit rejsekort, da [Klageren] tidligere på dagen havde foretaget en rejse, hvor hans saldo kom under minimumsgrænsen. Jf. § 2.4.3 skal et rejsekort checkes ind inden rejsens start, for at det er en gyldig rejsehjemmel. Hvis rejsekortet ikke er checket ind, har kunden ikke betalt for sin rejse og bærer således ikke gyldig rejsehjemmel. Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningsystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Hvis ens saldo på rejsekortet er under minimumsgrænsen, skal man anskaffe sig billet på anden vis.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Universitetsparken. Da bussen ved stoppet efter ankommer til Nørre Campus, ser kontrolløren, at [Klageren] stiger på bussen.

Kontrolløren noterer, at [Klageren] passerer chaufføren med hænderne i lommen. Kunden skulle dernæst have indrømmet selv, at han havde et håb om, at der ikke var kontrollører på bussen, og at han var klar over, at han ikke havde penge nok på sit rejsekort til at kunne foretage en rejse. Slutteligt har kontrolløren noteret, at [Klageren] vendte sig om og ville købe en kontantbillet hos chaufføren, da han fik øje på kontrolløren. Alt dette er blevet noteret af kontrolløren i bemærkningsfeltet.

Årsagen til afgiften er "Rejsekort mgl. check ind". Afgiften udstedes kl. 21:25:03.

Stop	Universitetsparken
Tur ID	0
Påstigning	22-09-2023 21:17:37
Udstedt dato/tid	22-09-2023 21:25:03
Stået af	22-09-2023 21:26:36

Kommentarer og afgørelse

I både klagers indsigelse og kontrollørens notater er der enighed om, at klager stiger på ved Nørre Campus.

På turoversigten kan vi se, at bussen holder ved Nørre Campus mellem kl. 21:19:10 og 21:19:15.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
27	Emdrupvej (1404)	● ●	21:09	21:09	21:12:58	21:13:01
28	Ryparken St. (6524)	● ●	21:10	21:10	21:13:43	21:13:55
29	Hans Knudsens Plads (1406)	● ●	21:10	21:10	21:14:29	21:14:29
30	Haraldsgade (1407)	● ●	21:11	21:11	21:15:28	21:15:33
31	Vibenshus Runddel St. (2693)	● ●	21:12	21:12	21:16:21	21:16:28
32	Universitetsparken (6016)	● ●	21:14	21:14	21:17:29	21:17:38
33	Nørre Campus (6017)	● ●	21:15	21:15	21:19:10	21:19:15
34	Rigshospitalet Syd (6018)	● ●	21:16	21:16	21:20:46	21:20:53

Vi kan se på [Klageren]' rejsekorthistorik, at hans kort ikke var checket ud om morgenen den 22.09. Dette resulterede i, at saldoen kom ned på 94,94 kr. På rejsen om eftermiddagen hjem fra Hundige kom saldoen derefter under minimumsgrænsen på 70 kr. for et Anonymt Rejsekort, da saldoen ramte 35,94 kr. kl. 17:43. Da [Klageren] skal rejse kl. samme aften, er hans rejsekort derfor under minimumsgrænsen.

+	549	21-09-2023 16:21	Linje : 400S Broenge	17:08	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	-30,00	164,94
+	550	22-09-2023 06:25	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej		Ukendt sted	-70,00	94,94
+	551	22-09-2023 15:10	Linje : 400S Broenge	17:43	Vibehus St.	-59,00	35,94
		22-09-2023 15:53	Kontrolmærke		Nordhavn St.		35,94
		22-09-2023 21:21	Kontrolmærke		Linje : 150S Sølvtorvet		35,94
		22-09-2023 21:23	Kontrolmærke		Linje : 150S Nørreport St.		35,94
+		03-10-2023 07:17	Tank-op		Nørreport St.	100,00	135,94

Vi kan se på [Klageren]'s rejsehistorik for tidligere i september, at han sædvanligvis rejser mellem Tagensvej/Jagtvej og Broenge i Hundige. Hans rejser mellem disse destinationer ligger i samme prisleje på 30 og 37 kr.

Derudover ser vi, at der den 06.09.2023 også er et manglende check ud efter en rejse foretaget fra Tagensvej/Jagtvej, der ligesom rejsen den 22.09.2023 udløser en pris på 70 kr. i stedet for de 30 kr.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	04-09-2023	07:16	Tank-op		Nørreport St.	500,00	557,64	
+	522	04-09-2023	07:16	Nørreport St.	07:55	Linje : 400S Broenge	-37,00	520,64
+	523	04-09-2023	16:29	Linje : 400S Broenge	17:07	Nørreport St.	-37,00	483,64
+	524	05-09-2023	07:10	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:57	Linje : 400S Broenge	-30,00	453,64
+	525	05-09-2023	16:01	Linje : 400S Broenge	16:48	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	-30,00	423,64
+	526	06-09-2023	07:11	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	Ukendt sted	-70,00	353,64	
+	527	06-09-2023	16:21	Linje : 400S Broenge	17:08	Linje : 6A Arresøgade	-37,00	316,64
+	528	07-09-2023	07:10	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:58	Linje : 400S Broenge	-30,00	286,64
+	529	07-09-2023	16:13	Linje : 400S Broenge	16:56	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	-30,00	256,64
+	530	08-09-2023	06:29	Linje : 6A Tagensvej/Jagtvej	07:12	Linje : 400S Broenge	-24,00	232,64

Ved endt rejse får man vist på kortlæseren, hvad ens saldo er på. Vi formoder på den baggrund, at [Klageren] blev informeret om på rejsenummer 551 fra Broenge til Vibenhushus st., at hans saldo var nede på 35,94 kr. Rejsen, hvor han møder kontrolløren, er foretaget blot 3 ½ time efter.

Som indehaver af et anonymt rejsekort mener vi, at man har et udvidet ansvar for at sørge for, at ens saldo er tilstrækkelig, inden man foretager en rejse. Da man ikke kan oprette optankningsaftale på dette produkt, fordrer det derfor, at man er ekstra opmærksom på sin saldo inden afrejse.

Jf. kontrollørens notat i sagen skulle [Klageren] som nævnt selv have vidst, at han ikke havde saldo nok til sin rejse. Dette er både vurderet ud fra den samtale, han skulle have haft med kontrolløren og den bemærkning fra samme, der observerede ham passere første stander uden at prøve at checke ind.

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.

Movia forventer, at kunden stræber sig på at købe billet på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checkes ind af enten læsefejl, for lav saldo eller øvrige problemer med standerne. I dette ligger naturligvis også, at man køber billet på enten telefonen eller hos chaufføren, når man allerede godt ved, at ens saldo er under

minimumsgrænsen. Hvis man alligevel foretager en rejse uden at købe billet på anden vis, har man ikke gyldig rejsehjemmel og skal være forberedt på at skulle betale en kontrolafgift.

Uddrag fra klagers indsigelse

"jeg mener ikke jeg skal betale en kontrolafgift på 1000 kr. da jeg ikke havde flere penge på mit rejsekort, på grund af en tidligere busrejse samme dag, hvor man ikke kunne checke ud af bussen da standerne var slukkede. Derfor fik jeg trukket flere penge på mit rejsekort og havde ikke råd til rejsen hvor jeg fik en kontrolafgift."

Movia mener, at [Klageren] kunne have anskaffet sig billet på anden vis, da vi jf. kontrollørens notat og kundens egen indsigelse formoder, at [Klageren] havde en idé om, at han ikke kunne rejse på sit rejsekort på den pågældende rejse.

Vi mener ikke, at [Klageren]' manglende check ud om morgenen den 22.09 har haft direkte indflydelse på, at han ikke kunne fremvise billet under mødet med kontrolløren. Dette skyldes dels, at saldoen på rejsen med manglende check ud ikke forårsagede, at kortet kom under grænsen, da han stadig kunne rejse tilbage fra Broenge på daværende beløb, og dels at [Klageren] forud for sin rejse om aftenen samme dag da måtte have vidst, at saldoen var utilstrækkelig inden han steg på, og at han derfor kunne have købt billet på anden vis.

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.

Movias konklusion

Det er således både, på baggrund af data, kontrollørens notater samt kundens egen indsigelse, at vi har valgt at fastholde afgiften.

Vi mener, [Klageren] burde have anskaffet sig billet på anden vis, før han steg på bussen om aftenen den 22.09 fra Nørre Campus.

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 man kan foretage en rejse, hvis man alene har for lav saldo på sit rejsekort. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst på lav saldo med undskyldningen om, at saldoen er lav, som ville fritage en fra overhovedet at betale for sin rejse.

Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde forsøger at checke sit rejsekort ind, men får lav saldo, observerer de normalt kundens ageren efterfølgende for at se, om kunden forsøger at anskaffe sig billet på anden vis. I dette tilfælde er det dog blevet noteret, at [Klageren] slet ikke forsøgte at checke ind, som heller ikke fremgår at skulle være tilfældet i indsigelsen.

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

Dette skyldes, at:

1. Klager formodes på baggrund af notater og egen indsigelse at have vidst, saldoen var for lav at rejse på.
2. Klagers saldo gik i minus 3 ½ time før han møder kontrolløren.
3. Klagers manglende check ud samme dag har ikke direkte indflydelse på hans manglende billet om aftenen, da han stadig formår at komme hjem fra Hundige.
4. Kunden er bruger af et anonymt rejsekort, til hvilket der hører et udvidet ansvar.

Hertil har klageren oplyst:

"Det er korrekt at det var i Bus 400S at jeg ikke kunne checke ud. Det er desuden ikke første gang det er sket, hvilket fremgår d. 06/09-23.

Udsagnet "Slutteligt har kontrolløren noteret, at [[Klageren]] vendte sig om og ville købe en kontantbillet hos chaufføren, da han fik øje på kontrolløren" er ikke korrekt. Det foregik således: Da jeg blev konfronteret af kontrolløren, forklarede jeg min situation og kontrolløren var forstående, han spurgte om jeg havde nogle kontanter hvortil jeg svarede ja, 50 kroner. Derefter bad han mig om at købe en billet hos chaufføren. Det prøvede jeg så, men chaufføren ville ikke sælge mig en billet, og forlangte at jeg skulle have kontrolafgiften, hvorefter kontrolløren gjorde som han sagde.

[Jeg] forventer, at Movia stræber sig på at tilbyde transport på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checkes ud grundet problemer med standerne, hvorefter kunden ikke har råd til sin(e) planlagte rejser. I dette ligger naturligvis også, at man tilbyder transport på enten bus eller tog.

kan det virkelig være rigtigt at bevisbyrden hviler på borgerens skulder, når der er fejl i rejsekort standeren? desuden, som i ser har jeg aldrig fået pengene tilbage fra det manglende check ud. det til trods for at jeg har ringet straks efter hændelsen og fået at vide at jeg ville få pengene tilbage. jeg opfordrer stærkt Movia til at registrere fejl i deres standere, og derefter tilbagebetale de penge deres kunder mister med det samme. havde de gjort det var fejltagelsen aldrig sket. jeg fastholder desuden min klage, og håber at ankenævnet er enig i, den efter min mening, uretfærdige behandling."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand