

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0001
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende aktivering af pendlerperiode på Rejsekort med Pendler Kombi, da saldo var for lav til check ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke var oplyst om, at der kræves en minimumssaldo for at aktivere en ny pendlerperiode
- 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., men skal godtgøre klagegebyret på 160 kr. til klageren.

Beløbet på 840 kr. skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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:

Den 22. oktober 2023 afsluttede klageren kl. 20:52 en rejse med et check ud i en af Movias busser. Herved kom saldoen på hans Rejsekort ned på 19,20 kr. og dermed under minimusbeløbet på 25 kr. for at kunne checke ind på Rejsekort Personligt. Kortlæseren giver en "advarselslyd" og tekst på display om "for lav saldo".

Klageren besluttede at bestille en pendlerperiode til sit Rejsekort Personligt, hvilket kaldes et Rejsekort med Pendler Kombi og fungerer både som pendlerkort med forudbetalte zoner og som almindeligt Rejsekort, hvor der betales for den konkrete rejse, når man rejser uden for sine gyldighedszoner eller ikke har en gyldig periode på sit kort. Rejsekort med Pendler Kombi skal altid checkes ind ved rejsens start samt ved skift af transportmiddel og checkes ud ved rejsens afslutning, og en ny pendlerperiode til Pendler Kombi skal altid aktiveres med et check ind på Rejsekortet. Derfor kræves det, at der altid er en minimumssaldo på 25 kr., uanset om kunden har tilkøbt en pendlerperiode eller ej.

På selvbetjenings siden bestilte klageren kl. 00:23 den 23. oktober 2023 en 30-dages pendlerperiode med Metro til zonerne 01 og 02, men han bestilte ikke samtidig en optankning til sit Rejsekort for at have tilstrækkelig saldo til at checke ind på kortet.

Før han gennemførte bestillingen af den nye periode, fik han vist følgende information på selvbetjenings siden (teksten er et eksempel, og Movia har fremhævet det markerede med blå):

 **Forny periode: godkend bestilling**  Udskriv

Valgt Rejsekort: [REDACTED]

Du er ved at forny dit periodekort med 30 dage. Prisen er kr. 660,00.

Du skal være opmærksom på, at fornyelsen først skal overføres til dit Rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også checke ind eller lægge dit Rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du fornyer via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på, at:

- Hvis du har en Pendler Kombi skal saldoen på dit Rejsekort som minimum kunne dække forudbetalingen for din kundetype. Dette gælder også selvom du har en gyldig pendlerperiode og din rejse starter indenfor dit pendlerområde
- Der på stationerne kan gå op til 5 timer fra din bestilling for den kan overføres til dit Rejsekort
- Der i busser kan gå op til 24 timer før den kan overføres til dit Rejsekort. Der kan for enkelte busser gå længere tid
- Din fornyelse skal være overført til dit Rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.

Når du går videre til betaling, føres du over på en sikker side hos vores samarbejdspartner Nets, som håndterer betalingen. Hvis din betaling sker med en allerede eksisterende betalingsaftale, bliver du fort direkte videre til bekræftelsessiden.

Om formiddagen den 23. oktober 2023 skulle klageren rejse med buslinje 5C og ville checke ind i bussen for at aktivere den bestilte periode. Ved check-ind-forsøget kl. 09:31 blev pendlerperioden overført til Rejsekortet, men fordi saldoen var for lav til at checke ind, blev den overførte periode ikke aktiveret, og klageren rejste dermed uden gyldig rejsehjemmel. Ved forsøg på check-ind fik klageren besked på kortlæserens display om, at der var lav saldo på Rejsekortet. Ifølge klageren vidste han godt, at han skulle checke ind på sit Rejsekort, men han forstod ikke, hvorfor det ikke var muligt, når han havde købt en pendlerperiode til 450 kr.

Fra klagerens rejsekorthistorik:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+ 21	22-10-2023	14:18	Linje : 5C Kobbelvænget	14:38	Linje : 12 Slangstrupsgade	-14,40	33,60	
+ 22	22-10-2023	20:32	Linje : 12 Røvsingsgade	20:52	Linje : 5C Veksøvej	-14,40	19,20	
-	23-10-2023	09:31	Periodekort fornyet		Linje : 5C Kobbelvænget			
Parameter		Beskrivelse						
Periodekort		DOT Pendler Kombi m. Metro						
Pris periodekort		450,00 kr.						
Periodens længde		30 DAG						
Bestilt af		Kunde						
Bestilt kl.		23-10-2023 00:23						
Bestillingsnr.		33419632						
Sted		Selvbetjening						

Dagen efter, den 24. oktober 2023, skulle klageren rejse med buslinje 5C fra Nørrebro st. i zone 02 indenfor den pendlerperiode, han havde bestilt, og da han var af den overbevisning, at han havde en gyldig pendlerperiode, steg han ca. kl. 21:21 ombord på bussen, men forsøgte denne gang ikke at checke Rejsekortet ind.

Fire stop senere ved stoppestedet Hyrdevangen, som også ligger i zone 02, loggede kontrollører kl. 21:27:37 deres påstigning, og ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at være checket ind på sit Rejsekort.

Samme aften anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han havde købt en pendlerperiode, men at der stod på kortlæseren, at saldoen var for lav, og han mente ikke, at han kunne holdes ansvarlig for, at systemet ikke virkede.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 7. december 2023 med henvisning til selvbetjeningssystemet og til, at klageren havde haft for lav saldo til at checke ind på sit Rejsekort, men kommenterede ikke klagerens oplysning om, at han havde købt en pendlerperiode til Rejsekortet.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har stillet supplerende spørgsmål til Movia. Spørgsmålene fremgår herunder med sort skrift, og Movia har indsat sine svar med rød skrift:

”

1. Hvilke zoner havde klageren købt til sin pendlerperiode?

Zone 1 og 2.

2. Hvor købte klageren pendlerperioden – i en RVM eller i web-selvbetjeningen, og hvornår skete dette?

Klageren anvendte Web-Selvbetjeningen den 23.10.2023 kl. 00:23 til at bestille sin periode. Se detaljer herunder:

23-10-2023 09:31 Periodekort fornyet		Linje : 5C Kobbelvænget
Parameter	Beskrivelse	
Periodekort	DOT Pendler Kombi m. Metro	
Pris periodekort	450,00 kr.	
Periodens længde	30 DAG	
Bestilt af	Kunde	
Bestilt kl.	23-10-2023 00:23	
Bestillingsnr.	33419632	
Sted	Selvbetjening	

3. Forsøgte han i forbindelse med købet at aktivere pendlerperioden?

Rejsekort Kundeservice svarer "Ja".

4. Hvis klageren havde haft tilstrækkelig saldo på Rejsekortet, ville pendlerperioden da være blevet aktiveret den 23. oktober 2023 kl. 09:31 ved check ind i buslinje 5C - samtidig med at perioden blev overført til Rejsekortet?

Rejsekort Kundeservice svarer "Ja".

5. Hvilken information fik klageren på kortlæserens display ved check-ind-forsøget den 23.oktober 2023 kl. 09:31 i buslinje 5C?

Rejsekort Kundeservice svarer "Lav Saldo".

6. Hvordan informeres der til brugere af Rejsekort med Pendler Kombi om, at der kræves en minimumssaldo på 25 kr. på Rejsekortet for at aktivere en ny pendlerperiode på Rejsekortet?

Det står i første punkt under beskeden, når man fornyer kortet. Det er markeret med blå herunder:



Forny periode: godkend bestilling

[Udskriv](#)**Valgt Rejsekort:** [REDACTED]

Du er ved at forny dit periodekort med 30 dage. Prisen er kr. 660,00.

Du skal være opmærksom på, at fornyelsen først skal overføres til dit Rejsekort.

Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også checke ind eller lægge dit Rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du fornyer via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på, at:

- Hvis du har en Pendler Kombi skal saldoen på dit Rejsekort som minimum kunne dække forudbetalingen for din kundetype. Dette gælder også selvom du har en gyldig pendlerperiode og din rejse starter indenfor dit pendlerområde
- Der på stationerne kan gå op til 5 timer fra din bestilling før den kan overføres til dit Rejsekort
- Der i busser kan gå op til 24 timer før den kan overføres til dit Rejsekort. Der kan for enkelte busser gå længere tid
- Din fornyelse skal være overført til dit Rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.

Når du går videre til betaling, føres du over på en sikker side hos vores samarbejdspartner Nets, som håndterer betalingen. Hvis din betaling sker med en allerede eksisterende betalingsaftale, bliver du ført direkte videre til bekræftelsessiden.

[Annuller](#)[Gå til betaling ▶](#)

7. Det bedes afslutningsvis oplyst, hvorfor det fremgår af klagerens Rejsekorthistorik, at kontrolmærkerne blev sat på Rejsekortet ved Glasvej, hvis kontrollen faktisk foregik efter stoppestedet Hyrdevangen?

Når man starter kontrolprogrammet, skal kontrolløren angive om han eller hun ønsker at angive position automatisk eller manuelt. Ved automatisk vil positionen selv skifte efterhånden som bussen kommer til næste stoppested. Dette kræver dog samtidig, at chaufføren har valgt den korrekte tur på sit display. Vi har også erfaring med, at det første stoppested kontrolløren stiger på (fx Toftegårds Plads) på en eller anden måde gemmes i systemet og fremgår under "sted" på de efterfølgende kontroller resten af dagen.

Da det er en blanding af tekniske, automatiske og manuelle processer, åbner det for muligheden for fejltrejringer. Stedsangivelsen på kontrolmærket er derfor ikke noget vi bruger i sagsbehandlingen.

Tidsangivelsen på kontrolmærket er derimod korrekt og det eneste vi bruger."

Sekretariatet har bedt Movia om uddybende oplysninger og har spurgt således:

"Til vores tidligere stillede spørgsmål har I til spørgsmål 3 svaret "ja" til, at klageren i forbindelse med købet forsøgte at aktivere pendlerperioden (jeres svar af 28. februar 2024).

- 1) Kan I venligst uddybe, om man faktisk kan aktivere en pendlerperiode i online-bestillingsforløbet og hvordan dette foregår, samt hvorfor klageren ikke lykkedes hermed.

Endvidere står der følgende på www.rejsekort.dk:

"

Du har først en gyldig billet, når du har aktiveret den nye periode. Du kan vente med at aktivere en ny periode til du faktisk skal rejse med dit pendlerkort. Så undgår du at betale for de dage, hvor du ikke pendler – medmindre du har valgt at forny periode på en bestemt dato. ”

- 2) Jeg skal derfor også for god ordens skyld bede om at få oplyst, om klageren havde valgt fornyelse fra en bestemt dato og dermed betalte for perioden fra denne bestemte dato?

”

Hertil har Movia svaret:

”

1. Der er ingen mulighed for at aktivere en pendlerperiode online. Det skal aktiveres ved en kortlæser på en station eller i en bus eller i en rejsekortautomat. Klageren opretter pendlerperioden den 23-10-2023 kl. 00:23 og forsøger at checke kortet ind i en 5C samme dag kl. 9:31 i en 5C bus. Her har vi fået bekræftet, at han brugte en rigtig check in stander i bussen, men hans saldo var for lav. Det har fremgået af den besked, han fik på kortlæseren, at hans saldo var for lav. Han har derfor fået information om, at saldo var for lav, og ingen bekræftelse på, at pendlerperioden var fornyet.
2. Det er slet ikke muligt på Sjælland at vælge en bestemt dato, hvor kortet skal være gyldigt fra. Det er kun i Jylland og på Fyn. På sjællandsområdet er pendlerkortet uanset hvad først gyldigt, når det bliver aktiveret. Efter bestilling af pendlerkort fremgår følgende besked til kunden:

[udeladt, da det er den samme besked, som er vist ovenfor under svar på spørgsmål 6)]

Her står der i første punkt, at hvis du har Pendler-Kombi skal saldoen på rejsekortet som minimum kunne dække forudbetalingen for din kundetype. Dette gælder også, *selvom* du har en gyldig pendlerperiode og din rejse starter indenfor dit pendlerområde. Vi mener derfor, at kunden er blevet vejledt i, at han ikke kan aktivere sit kort på nogen måder, når saldoen er for lav. Her skal også nævnes, at han fik lav saldo, dagen før afgiften blev udstedt i 5C. Han kunne således have nået at optanke kortet efter sin rejse med 5C den 23.10.2023 og dermed også kunne forny sit pendlerområde inden sin rejse den 24.10.2023, hvor han får afgiften.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrol i Movias buslinje 5C den 24. oktober 2023 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han ikke var checket ind på sit Rejsekort, og endvidere var den pendlerperiode, som han havde bestilt, ikke blevet aktiveret på Rejsekortet, fordi han havde for lav saldo på kortet til at checke ind.

Det bemærkes, at beløbet for pendlerperioden først trækkes på betalingskortet, når perioden aktiveres – og ikke på selve bestillingstidspunktet. Beløbet reserveres i 30 dage, hvorefter det tilbageføres til kontoen, hvis aktiveringen ikke er gennemført ved et check ind. Klageren havde derfor ikke betalt for pendlerperioden endnu, da han rejste med bussen den 24. oktober 2023.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt klageren med rette.

Ankenævnet finder, at klageren var tilstrækkelig oplyst via informationen i bestillings-flowet på selvbetjenings siden om, at han som minimum skulle have en saldo på 25 kr. på sit Rejsekort Pendler Kombi for at kunne checke ind – også selv om han havde bestilt en pendlerperiode til Rejsekortet – og han var endvidere via beskeden på check-ind-kortlæseren i bussen den 23. oktober 2023 kl. 09:31 oplyst om, at han havde for lav saldo på Rejsekortet til at checke ind.

Efter ankenævnets opfattelse burde klageren, når han ikke forstod, hvorfor han ikke kunne checke ind, selv havde undersøgt dette ved at kontakte Rejsekort og ikke blot have antaget, at det manglende check ind beroede på en teknisk fejl ved rejsekortsystemet, idet det var klagerens eget ansvar at sørge for at have gyldig rejsehjemmel.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Movia skal fratage kontrolafgiften. Det bemærkes, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

På baggrund af den oprindelige klage til Movia, hvori klageren oplyste, at han havde købt en pendlerperiode til sit Rejsekort, burde Movia have kommenteret denne del af klagen således, at klageren kunne have fået en fuldt begrundet besvarelse for fastholdelse af kontrolafgiften. Da det ikke kan afvises, at dette var årsagen til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet, skal Movia som følge heraf godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet på 160 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 www.rejsekort.dk:

”

Rejsekort med pendlerområde

Rejsekort med Pendler Kombi: Rejsekort og pendlerkort i ét

Du kan bestille flere former for periodekort, men du får flest muligheder, hvis du vælger at få et Rejsekort Personligt med et pendlerområde på.

Med et pendlerområde på Rejsekort får du Rejsekort og Pendlerkort i ét. Vi kalder det Rejsekort med Pendler Kombi.

Du betaler forud for at pendle til en fast pris, i nogle valgte zoner i en fastlagt periode. Men du kan også rejse uden for dit pendlerområde med alle fordelene fra Rejsekort.

Du kan bestille et pendlerområde til et Rejsekort Personligt, du allerede har, eller bestille et nyt Rejsekort med et pendlerområde på.

Bestil et pendlerområde på Selvbetjeningen

Vil du både kunne rejse i og udenfor dit pendlerområde, så få et pendlerområde på dit Rejsekort.

Har du brug for at pendle i nogle bestemte zoner til en fast pris, og vil du samtidig have mulighed for at rejse udenfor dit pendlerområde, skal du bestille et pendlerområde til dit Rejsekort. Det kræver, at du har et Rejsekort Personligt.

Få et pendlerområde på et Rejsekort, du allerede har


Log ind på Selvbetjeningen, vælg det kort, du vil have et pendlerområde på og klik på 'Periodekort' for at starte bestillingen. Herefter vælger du blandt andet dit pendlerområde og din periodelængde.

Når du har bestilt dit pendlerområde, skal bestillingen overføres til dit Rejsekort. Det gør du ved at checke ind eller lægge kortet i en rejsekortautomat. Næste gang du checker ind, indenfor dine pendlerzoner, aktiverer du din pendlerperiode. Vær dog opmærksom på, at der kan gå op til 5 timer på stationer og 24 timer i busser, før bestillingen er overført.

Bestil et nyt Rejsekort med pendlerområde på

Du kan altså nemt bestille et pendlerområde til et Rejsekort, du allerede har, men du kan også bestille et nyt Rejsekort med et pendlerområde på. Kortet fungerer som et helt almindeligt Rejsekort på rejser uden for dit pendlerområde.

Der skal være penge på kortet, for at du kan rejse

Du skal altid have penge på et Rejsekort med pendlerområde for at kunne rejse. Også indenfor dit pendlerområde. 

Når du skal have penge på dit kort, skyldes det, at du skal checke ind og ud med kortet på alle dine rejser. Også indenfor dit pendlerområde.

Ligesom når du rejser med Rejsekort udenfor dit pendlerområde, skal du altså altid have en saldo på kortet, der som minimum dækker forudbetalingen for en rejse for din kundetype. For en voksen er det 25 kr.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Hej, jeg er lidt ny i offentlig transport da jeg har solgt min bil , jeg har prøvet med en almindelig rejsekort men synes at en periode kort er en nærmere løsning, jeg er godt klar over at rejsekort er baseret på selvbetjening, men problemet er ,man kan ikke start perioden med mindre man tjekket ind og har mindst 25 kr på sin konto ud over de 450 kr i mit tilfælde, problemet ved det, at det stå ikke klat når man køber perioden, og man ikke gøre det via selvbetjening (start perioden)da jeg møder kontrollerne var de ik en rare oplevelser, for dem var jeg bare som har ikke har tjekke ind , de kunne heller ik tjekke mig ind og bliv bare ved med sige at det min ansvar at tjekke ind , og forklarede mig ikke hvor fejlen er Men den stopper ikke her , for tro det eller ej da jeg fik indsætte 100kr så jeg kan tjekke ind , det gjorde den så skal jeg hils og sige, men den rige 12kr fra de 100 som er tjah kun til metroen.... Jeg skriver til Movia og få ikke medhold i det Men nu jeg bare have den her kontrol afgift annulleret, da min hensigt ikke at snyde.... Jeg har dog en månedskort....”

Indklagede anfører følgende:

” Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren XX’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

XX’s sag omhandler, at han ikke var checket ind på sit rejsekort, da han blev kontrolleret og kunne ikke på anden vis fremvise gyldig billet. 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 selvbetjeningssystem, 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 Hyrdevangen. Da kontrollørerne går i gang med at billettere kort tid efter, scanner de klagers kort og kan se, at det ikke er checket ind. Klager hævder selv at være steget på bussen ved Nørrebro st., som er 4 busstoppesteder før Hyrdevangen. Dette skriver klager i sin indsigelse.

Hvor steg du på bussen?: Nørrebro St

Kontrolløren har udstedt klagers afgift kl. 21:30:11.

Udstedt dato/tid	24-10-2023 21:30:11
------------------	---------------------

Årsagen til udstedelsen er "Rejsekort mgl. check ind".

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
-------	--------------------------

Kommentarer og afgørelse

På bussens turoversigt kan vi se, at bussen forlader Nørrebro st. kl. 21:21:01, hvor klager hævder at være steget på, og vi kan se, at bussen holder ved Hyrdevangen mellem kl. 21:27:51 og 21:28:16.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

18	Nørreport St. (50461)	●	●	21:03	21:03	21:06:45	21:07:38
19	Nørre Farimagsgade (2157)	●	●	21:04	21:04	21:09:07	21:09:23
20	Ravnsborggade (1956)	●	●	21:06	21:06	21:11:49	21:11:49
21	Elmegade (45739)	●	●	21:07	21:07	21:12:56	21:13:20
22	Kapelvej (1957)	●	●	21:08	21:08	21:14:00	21:14:31
23	Sjællandsgade (1958)	●	●	21:09	21:09	21:15:00	21:15:18
24	Nørrebros Runddel St. (2159)	●	●	21:09	21:09	21:15:56	21:16:19
25	Stefansgade (1959)	●	●	21:11	21:11	21:17:38	21:17:55
26	Nørrebrohallen (45741)	●	●	21:12	21:12	21:18:55	21:19:08
27	Nørrebro St. (52657)	●	●	21:14	21:14	21:20:22	21:21:01
28	Glasvej (1962)	●	●	21:16	21:16	21:23:12	21:23:40
29	Hulgårds Plads (2161)	●	●	21:18	21:18	21:25:28	21:25:48
30	Bellahøj (2162)	●	●	21:19	21:19	21:26:25	21:26:52
31	Hyrdevangen (2020)	●	●	21:20	21:20	21:27:51	21:28:16
32	Brønshøj Torv (2022)	●	●	21:21	21:21	21:30:07	21:30:52

Vi kan se, at klager er indehaver af et Pendler-Kombi kort, som er en fordel for kunder, der både vil have et fast pendlerområde, men samtidig vil kunne anvende kortet til zoner uden for deres område. På klagers rejsekorthistorik kan vi se, at han på det pågældende tidspunkt den 24.10.2023 havde en saldo på 19,20 kr., hvilket er for lille et beløb at rejse for på et personligt rejsekort, som klager er indehaver af. Her kræver det minimum en saldo på 25 kr., før man kan foretage en rejse. Af rejsekorthistorikken forneden ses det, at saldoen kom under minimum 2 dage forinden, den 22.10, og at han dagen efterfølgende den 23.10 fornyer sit periodekort. Den 24.10 kan vi se kontrollørerne scanne klagers kort kl. 21:28.

22-10-2023	20:32	Linje : 12 Rovsingsgade	20:52	Linje : 5C Veksøvej	-14,40	19,20
23-10-2023	09:31	Periodekort fornyet		Linje : 5C Kobbelvænget		
24-10-2023	21:28	Kontrolmærke		Linje : 5C Glasvej		19,20
24-10-2023	21:28	Kontrolmærke		Linje : 5C Glasvej		19,20
24-10-2023	21:29	Kontrolmærke		Linje : 5C Glasvej		19,20
26-10-2023	09:58	Tank-op		Husum St.	100,00	119,20

Vi har spurgt Rejsekort Kundeservice, hvorfor det ikke kan lade sig gøre at checke ind inden for sit eget pendlerområde, hvis man har oprettet en periode på sit rejsekort, selvom man har lav saldo. De svarer os, at i og med en kunde stadig har mulighed for at rejse uden for sit pendlerområde på et Pendler-Kombi kort, er der derfor stadig indført en minimumsgrænse på de 25 kr. ligesom almindelige personlige rejsekort uden pendlerområde tilkøbt.

Ved endt rejse får man vist på kortlæseren, hvad ens saldo er på. Vi formoder på den baggrund, at klager blev informeret om 2 dage før, at hans saldo var under minimumsgrænsen.

Vi kan se, at klager den 26.10 optanker sit rejsekort igen. Movia forventer, at en kunde der får vist lav saldo, stræber sig på at anskaffe sig en billet på anden vis eller forlade bussen.

I kortbestemmelserne for rejsekort § 1.8 står der, at kunden løbende er forpligtet til at kontrollere sit rejsekort med hensigt på at undgå for lav saldo.

Kortindehaveren er jf. kortbestemmelserne forpligtet til løbende at kontrollere posteringer af rejser jf. § 1.8:

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

En pendlerperiode tilkøbt et personligt rejsekort skal ligesom pendlerkort rejsekort aktiveres, før de kan betragtes som gyldige. At en betalt pendlerperiode først skal aktiveres for at være gyldig, giver både fordele til kunden og til trafikskabet. Kunden kan selv vurdere, hvornår den pågældende periode skal træde i kraft, så der ikke spildes unødige dage, hvor der alligevel ikke rejses. Fra trafikskabets perspektiv forhindrer en regel om aktivering, at kunden kan forlænge sin købte periode ved at vente med at aktivere perioden, til vedkommende skulle se en kontrollør, og ellers undlade at aktivere perioden. På den måde kan kunden opnå flere dage med pendlerkortet, som vedkommende ikke har betalt for.

Log-filer fra samtlige kortlæsere på bussen

Vi har undersøgt de 5 forskellige kortlæsere på bussen, for at vi kan se "om" og "hvornår" klagers rejsekort skulle have haft forbindelse med en kortlæser.

Vi kan se kun finde 1 tilfælde af aktivitet med klagers rejsekort, og dette er kl. 21:30:18, som er 7 sekunder, efter afgiften bliver udstedt.

472	#####	21:14:01:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
473	#####	21:15:01:000	VAL	13445b	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
474	#####	21:20:26:000	VAL	13445b	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
475	#####	21:20:26:000	VAL	13445b	2	104	Transaction time	TTIM31: 73	
476	#####	21:20:26:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT	Text: UDLØBER
477	#####	21:20:28:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
478	#####	21:28:01:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
479	#####	21:28:01:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
480	#####	21:28:02:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
481	#####	21:28:02:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
482	#####	21:28:02:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
483	#####	21:30:01:000	VAL	13445b	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
484	#####	21:30:18:000	VAL	13445b	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 308430
485	#####	21:30:18:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR
486	#####	21:30:22:000	VAL	13445b	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND

522	#####	21:20:35:0	VAL	133f7d	3	87	Successfull ticketing tran	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PROI	Card number : 308430
523	#####	21:20:35:0	VAL	133f7d	2	104	Transaction time	TTIM01: 65	
524	#####	21:20:35:0	VAL	133f7d	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALI	Text: GOD REJSE
525	#####	21:20:37:0	VAL	133f7d	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_REAL	Text: CHECK IND
526	#####	21:30:01:0	VAL	133f7d	3	78	UD files upload successfu	UD files upload successful	
527	#####	21:40:23:0	VAL	133f7d	2	56	Out of service status	Enter in out of service mode because localization	
528	#####	21:40:23:0	VAL	133f7d	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI
529	#####	21:45:06:0	VAL	133f7d	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_REAL	Text: CHECK IND
530	#####	22:00:01:0	VAL	133f7d	3	78	UD files upload successfu	UD files upload successful	
531	#####	22:00:01:0	VAL	133f7d	3	78	UD files upload successfu	UD files upload successful	
532	#####	22:02:26:0	VAL	133f7d	3	87	Successfull ticketing tran	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PROI	Card number : 308430

417	#####	21:12:53:000	VAL	1342d9	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
418	#####	21:12:53:000	VAL	1342d9	2	104	Transaction time	TTIM01: 77	
419	#####	21:12:53:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: HAVE A NIC
420	#####	21:12:56:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
421	#####	21:15:02:000	VAL	1342d9	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
422	#####	21:20:25:000	VAL	1342d9	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
423	#####	21:20:25:000	VAL	1342d9	2	104	Transaction time	TTIM01: 65	
424	#####	21:20:25:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
425	#####	21:20:27:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
426	#####	21:20:35:000	VAL	1342d9	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
427	#####	21:20:35:000	VAL	1342d9	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
428	#####	21:20:35:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
429	#####	21:20:37:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
430	#####	21:30:00:000	VAL	1342d9	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
431	#####	21:40:25:000	VAL	1342d9	2	56	Out of service status	Enter in out of service mode because localization	
432	#####	21:40:25:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI
433	#####	21:45:07:000	VAL	1342d9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND

66	#####	21:20:24:00	VAL	13f67e	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
67	#####	21:20:24:00	VAL	13f67e	2	104	Transaction time	TTIM01: 64	
68	#####	21:20:25:00	VAL	13f67e	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
69	#####	21:20:28:00	VAL	13f67e	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
70	#####	21:20:28:00	VAL	13f67e	2	104	Transaction time	TTIM01: 60	
71	#####	21:20:28:00	VAL	13f67e	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
72	#####	21:20:33:00	VAL	13f67e	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
73	#####	21:20:33:00	VAL	13f67e	2	104	Transaction time	TTIM01: 60	
74	#####	21:20:33:00	VAL	13f67e	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
75	#####	21:29:09:00	VAL	13f67e	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
76	#####	21:29:09:00	VAL	13f67e	2	104	Transaction time	TTIM01: 64	
77	#####	21:29:09:00	VAL	13f67e	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
78	#####	21:30:03:00	VAL	13f67e	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
79	#####	21:40:24:00	VAL	13f67e	2	56	Out of service status	Enter in out of service mode because localization	
80	#####	21:40:24:00	VAL	13f67e	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: Ude af dri

571	#####	21:20:33:00	VAL	13f857	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
572	#####	21:20:33:00	VAL	13f857	2	104	Transaction time	TTIM01: 58	
573	#####	21:20:33:00	VAL	13f857	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
574	#####	21:27:47:00	VAL	13f857	3	87	Successful ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [REDACTED]
575	#####	21:27:47:00	VAL	13f857	2	104	Transaction time	TTIM01: 78	
576	#####	21:27:47:00	VAL	13f857	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
577	#####	21:30:00:00	VAL	13f857	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
578	#####	21:40:23:00	VAL	13f857	2	56	Out of service status	Enter in out of service mode because localization	
579	#####	21:40:23:00	VAL	13f857	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: Ude af dri

Vi kan på baggrund af log-filerne konkludere, at klager slet ikke havde forsøgt at checke sit rejsekort ind inden rejsens start. Bussen forlod nemlig Nørrebro st. kl. 21:21:01, og hans første forsøg på C/I er kl. 21:30:18, som er, efter afgiften bliver udstedt.

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 som nævnt, 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. Hvis man alligevel fortsætter sin rejse uden at købe billet på anden vis, har man ikke gyldig rejsehjemmel og skal være forberedt på at skulle betale en kontrolafgift. Vi mener dog jf. log-filerne at have bevist, at klager ingen gang forsøgte at checke sit rejsekort ind.

Uddrag fra klagers indsigelse den 24.10.2023:

"Kære Movia, jeg har haft en mega ubehagelig oplevelse i bussen, jeg har op til flere gang prøve at tjekke men uden held, da stå at saldoen er for lav, men problemet er jeg har en købt en periode kort og i mine god tro at jeg har betalt for min rejse, men vagterne vælger at udstille mig og holder fast i det er min fejl selv om jeg har gjort dem opmærksomme på at det er en perioden kort, de kunne selv ikke tjekke mig ind og de ville ik hjælpe mig og er kun interesseret i give mig en bøde, i den her tilfælde forlanger jeg en udskylning for manglede forståelse for systemet ikke virker som den skal, Bøden skal ophæves, plus en dispensation eller

tre måneders GRATIS kort for den ubehagelige oplevelse/ rejse. Der er ikke Mit ansvar at systemet ikke virker efter hensigten.”

Jf. log-filerne er vi enige i, at kortlæseren formentlig har vist ”for lav saldo”, da klager forsøgte at checke ind, men dette skete først, efter afgiften var blevet udstedt. Derfor har der ikke engang været et forsøgt C/I i starten af klagers rejse, som jf. § 2.4.3 er et krav ved at rejse med rejsekort. Kunden har været på bussen fra minimum kl. 21:21:01 til kl. 21:30:18 uden at have nogen dokumenterede forsøg på at anskaffe sig gyldig billet.

Vi kan derfor ligeledes heller ikke bekræfte, at kunden flere gange på samme bus skulle have forsøgt at checke ind og få lav saldo.

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 andre kunder har kunnet checke ind, men klager ikke har forsøgt før efter sin afgift, mener vi derfor ikke, at Movia kan drages til ansvar for klagers manglende gyldige rejsehjemmel. Som nævnt skal et Pendler-Kombi kort såvel som almindelige rejsekort have en minimumssaldo for at kunne blive checket ind, da man på sådan et kort også kan rejse uden for sine zoner.

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 for rejsen. En passager, som går ind i en bus uden hverken at checke ind eller købe billet på anden vis, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Movias konklusion

Vi har i sagen særlig gået i dybden med data i form af kundens rejsekorthistorik, log-filer og de formelle tidspunkter som kontrollørens påstigningstidspunkt, bussens GPS og tidspunktet for udstedelsen.

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 foretage en rejse, hvis ens rejsekort ikke kan checkes ind på grund af for lav saldo, selvom man har tilkøbt zoner. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst på lav saldo med undskyldningen om, at saldoen er lav uden for sine zoner, der ville fritage én fra overhovedet at betale for sin rejse.

Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde får lav saldo, er de instrueret i at give kunden en chance for at købe billet på anden vis eller forlade bussen. I dette tilfælde var klager på bussen i forvejen og har derfor haft mulighed for enten at forlade bussen eller anskaffe sig billet på anden vis.

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

Movia finder det især essentielt, at:

1. Klager havde været på bussen i 7 minutter velvidende, at han ingen gyldig billet havde.
2. Klager forsøgte ikke at checke ind straks ved påstigning jf. § 2.4.3, men efter kontrollen.
3. Mange andre passagerer har jf. log-filerne kunnet checke ind.
4. Klagers rejsekort kom under minimumssaldoen blot 2 dage før afgiften.
5. Klager stiger på i et område med de bedste muligheder for at optanke rejsekort eller købe billet på anden vis.
6. Klager har tidligere haft oprettet pendlerkort til sit rejsekort.

"

Hertil har klageren bemærket:

" jeg er godt klar over at man skal tjekke ind før Rejen starter, men problemet er jeg ikke kunne tjekken ind, og det stå ik KLART AT MAN SKAL HAVE 25 KR FØR MAN KAN TJEKKE IND NÅR MAN KØBER EN PERIODE KORT TUL 450 KR. OGSÅ KONTROLLERNE KUNNE IK FORSTÅ PROBLEMET, OGSÅ BUSCHAUFFØR KUNNE TJEKKE MIG IND KEH VED DER MIT ANSVAR , MAN NU VAR DET MIN FØRSTE GANG JEG BRUGER DEN NYE SYSTEM REJSEKORT... JEG TALT MED CHAUFFØREN OG HANS SAGE PASSS .."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand