

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0020
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks check ind
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ingen intentioner havde om at rejse uden billet, men på grund af en brækket hånd, måtte hun sætte to tasker fra sig på et sæde, før hun kunne checke ind Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

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

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

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:

Klageren, som er 72 år gammel, skulle den 1. november 2023 rejse ét stop med Movias buslinje 200S fra Friheden st. til stoppestedet Brostykkevej. Bussen ankom til Friheden st. kl. 12:19:07 og afgik derfra igen godt et minut senere kl. 12:20:14. Kl. 12:20:27 – 13 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet – checkede klageren sit Rejsekort ind i bussen.

Ombord på bussen befandt sig allerede kontrollører, da klageren steg på, og de observerede, at klageren satte sig på et sæde og først rejste sig for at checke ind, da hun blev bedt om at forevise rejsehjemmel.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., som blev udstedt til hende kl. 12:22:30.

Kontrolløren noterede efterfølgende kl. 12:24:05 således på den elektroniske kontrolafgift:

”

Kunden steg ind i bussen ved friheden st og sætter sig efter jeg præsenterer mig så rejser passageren sig for at CI.

Kundne siger til mig det fordi hun troede hun havde sit pensionist kort med, men ud fra det jeg observeret så det ikke troværdigt ud.

”

Den 6. november 2023 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at det sene check ind skyldtes, at hun havde brækket hånden og først måtte sætte sine poser fra sig på et sæde.

Den 13. november fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til kontrollørens observationer som anført herover og tilføjede:

” Rejser du med Rejsekort, skal det checkes ind straks ved påstigning. Hvis du går forbi check-ind-kortlæseren og tager plads i bussen uden først at have checket ind, har du påbegyndt din rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Da du har taget plads i bussen, har du derfor påbegyndt din rejse uden gyldig billet. ”

Klageren svarede samme dag, at hvis hendes hånd ikke var brækket, ville hun have haft Rejsekortet i den ene hånd og bæreposerne i den anden, men grundet den brækkede hånd var hun nødt til at sætte sine varer, før hun kunne checke ind. Hun bad endvidere om at få oplyst navn på de medarbejdere, som havde behandlet hendes sag.

Movia besvarede klagerens henvendelse vedrørende navne på deres medarbejdere, men kommenterede ikke på klagerens anbringende om, at hendes hånd var brækket.

Efter at have modtaget en rykkerskrivelse fra Movia, indbragte klageren sagen for ankenævnet den 12. januar 2024. Movia har under ankenævns sagen frafaldet det rykkergebyr på 100 kr., som de havde pålagt rykkerskrivelsen.

Movia har under sagens behandling i ankenævnet fremsendt tekniske logs fra den elektroniske kontrolafgift, fra bussens GPS og fra klagerens rejsekorthistorik, som fremgår under Movias svar i sagen nedenfor (under afsnittet "Parternes argumenter over for ankenævnet").

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de tekniske logs i sagen lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt stille ved stoppestedet Friheden st., hvor klageren steg på, i lidt over 1 minut, at den afgik fra stoppestedet kl. 12:20:14, og at klageren checkede sit Rejsekort ind kl. 12:20:27.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekort i busser checkes ind uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden passageren finder sin plads.

Uanset, at klageren på grund af en brækket hånd havde brug for at sætte sine indkøbsposer fra sig, før hun kunne checke ind, finder ankenævnet i den konkrete sag, at klagerens check ind 13 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, ikke skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler.

Ankenævnet har herved lagt vægt på kontrollørernes observation, hvorefter klageren satte sig på et sæde og først rejste sig, da de præsenterede sig for hende.

Hvis klageren havde et gyldigt pensionistkort, således som hun sagde til kontrollørerne, ville det efter ankenævnets opfattelse have været naturligt, at klageren indsendte dette under sagens behandling, hvilket hun ikke har gjort.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at omgå rejsereglerne, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at checke ind ved rejsens begyndelse, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at Movia på intet tidspunkt i sin førsteinstans behandling af klagen kommenterede på klagerens anbringende om, at det forsinkede check ind skyldtes hendes brækkede hånd. Det kan derfor ikke afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis Movia i sin afgørelse havde taget stilling dertil.

Herefter finder ankenævnet, at Movia skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret 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.

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:

”Sagen er den at Movia har valgt at udstede og fastholde en kontrolafgift, udstedt til 72 årig kvinde/pensionist med rejsekort.

Der er ingen intentioner om at køre gratis, men grundet en brækket hånd, er jeg nødsaget til at afsætte 2 stk bagage før kan tjekke ind.

Dette vil kontrollør ikke godtage, på trods af, han kan se en brækket 2 stykker bagage hensat på sædet.

Jeg har aldrig kørt tog, bus eller metro uden gyldig billet, og har aldrig i mit liv modtaget en kontrolafgift før.

Derfor er det utroligt vigtig for mig, at man ikke udsteder kontrolafgifter til personer der rent faktisk har rejsekort og ingen intentioner om at køre gratis.

Der kan opstå mange scenarier, der kan minde om min, en mor med en barnevogn og et barn på armen, vil måske også have brug for at placere ungerne sikkert, inden hun bipper kortet.

Jeg håber i forstår min kritik og min bekymring for disse ”typer” uberettigede kontrolafgifter.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren 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 hun havde taget et sæde, og efter kontrolløren henvendte sig til hende. 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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt ved Friheden st. kl. 11:59:38. Kontrollørerne foretager én af de kontroller, hvor de bliver på bussen i længere tid for at kunne billettere nye passagerer løbende. Næste gang bussen ankommer til Friheden St. kl. 12:19:07, er de derfor stadig på bussen og observerer Vahideh stige på og sætte sig ned. Da kontrolløren søger kontakt til hende, rejser hun sig op for at checke ind.

Kl. 12:22:30 er afgiften færdigt udstedt på grund af et for sent check ind, da klager først tog et sæde, før hun checkede ind.

Stop	Friheden St.
Tur ID	0
Påstigning	01-11-2023 11:59:38
Udstedt dato/tid	01-11-2023 12:22:30
Stået af	01-11-2023 12:29:08

Ifølge turoversigten holdt bussen ved Friheden St. mellem kl. 12:19:07 og 12:20:14.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
11	Avedøre Havnevej (5082)	● ●	12:16	12:16	12:17:09	12:17:26
12	Via (49473)	● ●	12:18	12:18	12:18:46	12:18:46
13	Friheden St. (418)	● ●	12:19	12:20	12:19:07	12:20:14
14	Brostykkevej (421)	● ●	12:22	12:22	12:22:18	12:22:58
15	Hvidovre Rådhus (423)	● ●	12:24	12:24	12:24:22	12:24:37

Klager hævder selv at være stået på Friheden St.

Jeg har modtaget en uberettiget kontrolafgift i buslinie 200s

Fra: Friheden st.

Til: Brostykkevej

På klagers egen rejsekorthistorik kan vi se, at hendes check ind først gennemføres kl. 12:20:27, som derfor er 13 sekunder, efter bussen har forladt stoppestedet.

+	368	30-10-2023 11:54	Linje : 4A Nørrebro St.	12:28	Linje : 4A Friheden St.	-10,80	151,30
-	369	01-11-2023 12:20	Linje : 200S Friheden St.	Ukendt sted		-18,75	132,50

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
956	Check ind	01-11-2023 12:20:27	Friheden St.
956	Kontrolmærke	01-11-2023 12:21:02	Friheden St.

Kl. 12:24:05 udfærdiger kontrolløren et notat på afgiften, som vi senere har inddraget i vores bedømmelse af sagens udfald.

Kunden steg ind i bussen ved friheden st og sætter sig efter jeg præsenterer mig så rejser passageren sig for at CI.		01-11-2023 12:24:05
Kundne siger til mig det fordi hun troede hun havde sit pensionist kort med, men ud fra det jeg observeret så det ikke troværdigt ud.		

For det første ekspliciteres det, at klager nåede at tage plads, inden hun checkede ind, hvilket også understøttes af data i form af tur- og rejsekortoversigten. Deri er det også beskrevet, at det var da kontrolløren præsenterede sig, at klager checkede ind.

Endelig er det noteret slutteligt i notatet, at kunden skulle have verbaliseret, at det manglende straks check ind skyldtes, at hun troede, at hun havde taget sit pensionistkort med, der naturligvis ville have undskyldt ikke også at checke ind. Ikke desto mindre er et eventuelt ikke fremvist pensionistkort ikke blevet italesat i klagegrundlaget, hvorfor udfaldet af kontrolafgiften er truffet på baggrund af, at der ikke blev checket ind straks.

Kommentarer og afgørelse

Klagers rejsekorthistorik vidner om, at hun er rutineret bruger af rejsekort med på det tidspunkt 369 registrerede rejser, og at hun tilmed ofte har rejst i de ordinære busser som linje 200S og 224, hvor check ind kun kan processeres forrest i bussen.

346	01-09-2023	12:03	Friheden St.	13:00	Linje : 224 Fuglebakkevej
347	01-09-2023	14:35	Linje : 224 Fuglebakkevej	14:47	Linje : 224 Hundige St.
348	01-09-2023	16:26	Hundige St.	16:41	Linje : 200S Friheden St.
349	04-09-2023	08:14	Københavns Lufthavn	09:01	Hundige St.
350	06-09-2023	13:14	Hundige St.	13:51	Linje : 200S Brostykkevej
351	14-09-2023	11:43	Linje : 4A Friheden St.	12:23	Linje : 4A Nørrebro St.
352	14-09-2023	18:27	Nørrebro St.	19:02	Linje : 200S Friheden St.
353	16-09-2023	13:38	Friheden St.	13:52	København H
354	20-09-2023	11:02	Linje : 200S Brostykkevej	11:16	Linje : 200S Rødovre 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.

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 ikke får checket ind straks, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Uddrag fra klagers indsigelse den 06.11.2023:

"Jeg går ind i bussen og da jeg har brækket min hånd, vil jeg afsætte mine poser på sædet og herefter bippe mit rejsekort.

I det jeg vender mig, står kontrolløren klar til at udskrive en kontrolafgift.

Jeg forklarer ham situationen og viser ham poserne på sædet og min brækkede hånd, men han har allerede udstedt kontrolafgiften og Beder mig klage over den, hvis den er upassende.

Jeg håber i vil se med alvorlige øjne på denne sag, da det ikke er første gang kontrollører udsteder uretmæssige kontrolafgifter.

Det er ikke i orden at gå efter de betalende passagerer i bussen."

For en god ordens skyld udsteder Movia ikke afgifter til betalende passagerer, men til passagerer, som ikke overholder rejsereglerne, hvormed der potentielt kan opnås fordel. Hvis det tillades, at rejsekortet ikke skal checkes ind straks, men når kunden har tid til det, er det et område med stor undgåelse for betaling, da

kunden dermed altid ville kunne vente, til en eventuel kontrollør skulle stige på bussen og så først derefter ønske at checke ind. Dermed ville betaling kunne undgås i situationer, hvor der ikke er kontrollører med på bussen. Derfor har det i transportmidler, hvor kortlæserne er placeret inde i transportmidlet, utrolig stor konsekvens, hvis vi ser gennem fingre med kunder, der først vil checke ind, efter de har taget plads, og bussen har forladt stoppestedet.

Movias kontrollører har forståelse for, at det kan tage lidt ekstra tid at checke ind for kunder med et handicap så som en brækket hånd eller fod, for gangbesværede eller for folk med barnevogn eller meget bagage. Kontrollører tager altid stilling til den konkrete situation, inden de udsteder en afgift. Hvis kontrolløren ser en kunde med et handicap, meget bagage eller lignende, vil der derfor blive givet nogle ekstra sekunder til at foretage check ind vurderet ud fra situationen. Det er dog nødvendigt, at rejsekortet checkes ind hurtigst muligt.

Jf. kontrollørens notat og data tyder det ikke på, at klager blot skulle afsætte nogen poser for efterfølgende at checke ind, men havde taget reelt plads i bussen.

Movias konklusion

Sagen er hovedsageligt bygget på vores data i form af tidspunkter for GPS, rejsekorthistorik og kontrolafgiftens udstedelsestidspunkt samt kontrollørens notat foretaget kort efter udstedelsen.

Vi mener, at de 13 sekunder fra bussen forlader stoppestedet, til klager checker ind, bekræfter, at der ikke blev checket ind, før den forreste stander af klager blev passeret. Ligeledes mener vi, at kontrollørens notat bekræfter, at klager havde taget plads og ikke ville checke ind som følge af, at hun kortvarigt skulle stille nogen poser, men at det snarere var henvendelsen fra kontrolløren, der udgjorde den pludselige intention om at checke ind. Ligeledes hæfter vi os ved, at klager straks skulle have nævnt, at hun troede, at hun havde taget sit pensionistkort med, der netop ville legalisere det faktum, at hun ikke behøvede at checke ind.

Det er således på baggrund af vores data og kontrollørens notat, at vi mener at kunne bevise, at klager nåede at tage plads og ikke checkede ind før mødet med kontrolløren. Ligeledes mener vi at kunne modbevise ud fra samme, at klager blot skulle stille et par poser, før hun ville checke ind, da kontrolløren har noteret, at hun havde taget plads, og at der gik 13 sekunder fra afgang, før C/I blev foretaget.

Det er kundens eget ansvar at checke ind straks. Movia har ingen indflydelse på eller ansvar for, hvorfor klager ikke foretog et C/I umiddelbart efter sin påstigning.

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 samt kontrollørens notat finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften."

Hertil har klageren bemærket:

”Det har indtil videre, ikke været muligt at fremskaffe en oversigt over rejsekortets ind- og udtjekninger.

Jeg har skrevet mail og talt med dem, men de henviser til deres hjemmeside.

Desværre fungerer det ikke optimalt på hjemmesiden, og derfor er det ikke muligt, at se historikken på rejsekortet den pågældende dag.

Er det noget i kan bede dem, om at fremsende?

Jeg ved ikke hvordan denne indtjekning kunne gøres anderledes?

Det drejer sig om 1 stop med bussen, fra friheden st. Til brostykkevej

Min hånd og 2 fingre er brækket og er i gips, (se evt. billeder i sagen, min lægejournal kan også fremskaffes, hvis der er behov for det)

-desværre af den grund, er jeg nødsaget til at afsætte mit bagage på det nærmeste sæde, for at have en hånd fri til at bippe kortet.

Her er vi nærmest, nået frem til destinationen, og kontrolløren har både været vidne til den brækkede hånd, bagagen og rejsekortet i den raske hånd

(måske endda med en registreret indtjekning) - alligevel står kontrolløren af bussen og udskriver en kontrolafgift, med den besked om at man har mulighed for at klage over afgiften.

Jeg har aldrig før modtaget en kontrolafgift, og kommer heller ikke til det, da jeg betaler for den service jeg benytter mig af, og det burde alle gøre.

Derfor er det vigtigt at uberettigede bøder ikke bliver givet til dem, der betaler med glæde og ingen intentioner har for at køre uden billet.”

Ankenævnets sekretariat har informeret klageren om, at hendes rejsekorthistorik fremgår af ovenstående svar fra Movia.

Movia har anført følgende til klagerens bemærkninger:

”

1. *”Her er vi nærmest, nået frem til destinationen”*. Vi understreger, at det er vigtigt at checke ind straks, også selvom man kun skal køre 1 stop. Undgåelse for betaling er formentlig blot endnu nemmere, hvis man netop kun skal rejse 1 stop og ikke checker ind straks, da man alligevel skal af ved næste stop.
2. Vi mener, at kontrolløren gav kunden de nødvendige sekunder til at få stillet sin bagage, inden afgiften blev udstedt. Jf. sagsfremstillingen går der 13 sekunder, fra bussen har forladt stoppestedet, til der checkes ind.

13 Friheden St. (418)	●	●	12:19	12:20	12:19:07	12:20:14
956	Check ind	01-11-2023	12:20:27			Friheden St.

3. Vi mener også ud fra kontrollørnotatet, at kunden fik tid til at stille bagagen.

Kunden steg ind i bussen ved friheden st og sætter sig efter jeg præsenterer mig så rejser passageren sig for at CI.

Kunden siger til mig det fordi hun troede hun havde sit pensionist kort med, men ud fra det jeg observerer så det ikke troværdigt ud.

Dette mener vi, man blandt andet kan læse på vendingen *"efter jeg præsenterer mig så rejser passageren sig for at CI."* Vi mener, at dette notat understøtter, at kunden foretog sig unødigt ophold ved fortsat at sidde ned, også efter bagagen var blevet sat.

Yderligere mener vi, at vendingen *"det fordi hun troede hun havde sit pensionist kort med"* understøtter en ikke umiddelbar intention om at checke ind, for hvorfor skulle hun checke ind, hvis hun troede, at hun havde et gyldigt pendlerkort med?

4. *"kontrolløren har både været vidne til den brækkede hånd, bagagen og rejsekortet i den raske hånd"*

Vi mener netop, at det faktum, at kontrolløren har været vidne til den brækkede hånd, bagagen og rejsekortet i den raske hånd placerer kontrolløren som habil til at vurdere situationen. "

Klageren har hertil yderligere bemærket:

"Jeg må indrømme, at man bliver lidt træt, af den måde Movia fremlægger sagen på.

Det er på alle måder, ikke i orden, det der er foregået.

Og nu er alle parter, nødsaget til at bruge tid og energi på at rette op på Movia's uhensigtsmæssige måde, at køre deres forretning på,

Man føler man skal forsvare sig, på trods af man på ingen måde har, eller haft nogen intention om at køre uden billet.

Det er som man siger, - at blive beskyldt for noget, man ikke har gjort.

Hvis der ikke bliver gjort opmærksom på en sag, som denne, kan Movia i fremtiden udstede kontrolafgifter på trods af kunden har en gyldig billet.

Det ønsker jeg ikke at andre mennesker skal udsættes for.

Jeg ser frem til en retfærdig afslutning på sagen”

Til dette har Movia kommenteret:

”Vi mener, at sagen er behandlet, udarbejdet og præsenteret objektivt og nøgternt ved brug af data og kontrollørnotat.

Vi mener ikke, at vi kører en forretning på en uhensigtsmæssig måde. Som kunde med Rejsekort er man i transportmidler, hvor C/I standarden er placeret inde i køretøjet, særligt forpligtet til at checke ind straks for at skaffe sig gyldig rejsehjemmel. Dette er et vilkår og en nødvendighed for at forhindre undgåelse af betaling. Det er med andre ord en nødvendighed, for at vi kan sikre os, at man ikke kun checker ind, hvis man ser en kontrollør.

Vi mener, vi har gjort meget ud af at sige, at vi sjældent har mulighed for at vurdere, om en forseelse der udløser en afgift, har været bevidst, koncentrationssvigt, uvidenhed, snyd eller øvrige årsager. Vi er nødt til at se på, om en kunde har fremvist gyldig billet eller ej.

I vores sagsbehandling sætter vi ikke regel over skøn, men vi skønner i den konkrete sag, at der er store muligheder for undgåelse af betaling. Hvis en kunde har taget plads i bussen, stadig ikke er checket ind 13 sekunder efter afgang fra stoppestedet, kun reagerer på at ville checke ind efter kontrollørens henvendelse, skal af ved næste stop og i øvrigt tror hun har et pendlerkort, har vi svært ved at forestille os, *hvornår* og *om* der overhovedet var blevet checket ind på den pågældende rejse, hvis ikke der havde været en kontrollør. Vi mener, at omgåelse for betaling er særlig stor, hvis man kun skal ét stop og ikke checker ind straks.

Vi henviser stadig til, at en gyldig billet med Rejsekort kun er gyldig, hvis rejsekortet er blevet checket ind straks ved påstigning ved første givne lejlighed og før der findes plads i bussen. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand