

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0108
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden for pendlerkortets gyldighedszoner
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han to gange blev forhindret i at forlade bussen af kontrolløren
- 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

FLERTALSAFGØRELSE:

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:

Sagen angår klagerens hjemrejse fra Nørreport st. med buslinje 5C den 23. februar 2024, hvor han befandt sig om bord på bussen, da der ved Sundbyvester Plads i zone 03 steg kontrollører om

bord. Dette loggede kontrollørerne kl. 08:04:14. Herefter begyndte de at kontrollere billetter, hvor klageren viste sit pendlerkort til zonerne 01, 02 og 03, mens bussen befandt sig i zone 03.

Uddrag af stoppestedoversigt for buslinje 5C mod lufthavnen:

Støtte	Zone	Støtte	Støtte
Sundbyvester Plads	3	Smyrnavej	Sundbyvester Plads, Sløjfen
Amagerbrogade		Sundbyvester Plads	Vejlands Allé
Amager Landevej	4	Willumsvej	Randkløve Allé
Saltværksvej		Korsvejens Skole	Mosrosevej
Amager Strandvej		Skottegårdsskolen	Kastruplundgade
Ellehammersvej		Saltværksvej	Den Blå Planet
		Skøjtevej	Københavns Lufthavn

Kørselsretning



Stoppestedet, Willumsvej, er et såkaldt grænsestoppested, hvilket betyder, at stoppestedet befinder sig i to forskellige zoner afhængigt af bussens retning. Således er Willumsvej det første stop i zone 04, når bussen kører i retning mod lufthavnen:

Støtte	Zone	Støtte	Støtte
Sundbyvester Plads	3	Smyrnavej	Sundbyvester Plads, Sløjfen
Amagerbrogade		Sundbyvester Plads	Vejlands Allé
Amager Landevej	4	Willumsvej	Randkløve Allé
Saltværksvej		Korsvejens Skole	Mosrosevej
Amager Strandvej		Skottegårdsskolen	Kastruplundgade
Ellehammersvej		Saltværksvej	Den Blå Planet
		Skøjtevej	Københavns Lufthavn

Kørselsretning



Og i den modsatte retning, væk fra lufthavnen, befinder Willumsvej sig i zone 03:

Støtte	Zone	Støtte	Støtte
Ellehammersvej	4	Københavns Lufthavn	Amager Boulevard
Amager Strandvej		Skøjtevej	Sønderport
Saltværksvej		Den Blå Planet	Amagerfælledvej
		Søvang Allé	
Amager Landevej		Kastruplundgade	
		Skottegårdsskolen	
		Mosrosevej	
Amagerbrogade		Korsvejens Skole	
		Randkløve Allé	
Sundbyvester Plads		Willumsvej	
	Vejlands Allé		
Amagerbrogade	3	Sundbyvester Plads, Sløjfen	
Sundbyvester Plads		Sundbyvester Plads	
		Smyrnavej	
		Tycho Brahes Allé	
		Øresundsvej	
		Tingvej	
		Amagerbro St.	

Kørselsretning



Passagerer med pendlerkort kan stå af ved ankomst til et grænsestoppested, når det ligger i en zone, der grænser op til pendlerkortets zoner. Derfor kunne klageren rejse med bussen til stoppestedet, Willumsvej, og stige af dér, selv om stoppestedet ligger i zone 04.

Parterne har givet divergerende forklaringer om det passerede i forbindelse med kontrollen.

Klageren har gjort gældende, at han rejste sig for at stige af ved "sit sædvanlige stop, Willumsvej," men blev forhindret i at trykke på stopknappen, da kontrolløren ville se hans kort igen efter at have set det også ved stoppestedet, Vejlands Alle.

Klageren har dog senere rettet dette til, at han skulle have været af bussen allerede ved Vejlands Alle, men blev forhindret i at komme af bussen af kontrolløren, der ville se hans kort.

Herudover har klageren oplyst både, at han ikke nåede at få trykket på stopknappen ved Willumsvej, fordi han var i færd med at blive kontrolleret for 2. gang, men også at han *igen* trykkede på stopknappen for at komme ud på Randkløve Alle, hvor han blev kontrolleret for 2. gang mellem Willumsvej og Randkløve Alle.

Endelig har klageren gjort gældende, at der ikke blev udstedt nogen kontrolafgift til ham i bussen.

Heroverfor står kontrollørens notat på den elektroniske kontrolafgift, hvor det anføres, at klageren sad i bussen, da kontrolløren steg om bord, at klageren steg af bussen ved Randkløve Alle og havde gjort gældende, at han godt kunne rejse i zone 04 på sit pendlerkort.

Kontrolløren har dog også udtalt, at klageren gjorde klar til at stige af bussen, da kontrollørerne steg om bord, men da bussen stoppede ved stoppestedet, Willumsvej, og døren gik op, steg klageren ikke af.

Endelig har kontrolløren oplyst, at klageren gik fra bussen uden at ville medtage kontrolafgiften.

De elektroniske data viser, at kontrolafgiften blev færdiggjort kl. 08:10:00 og tog 3 minutter og 6 sekunder at indtaste elektronisk.

Den blev dermed påbegyndt indtastet kl. 08:06:54, hvilket var 17 sekunder efter, at bussen passerede stoppestedet, Willumsvej, i zone 04, der var det sidste stoppested, hvor klageren kunne stige af med sit pendlerkort.

Fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Sundbyvester Plads
Påstigning	23-02-2024 08:04:14
Udstedt dato/tid	23-02-2024 08:10:00
Stået af	23-02-2024 08:10:22

Bemærkning	Har zone 1 2 3 Sad I bussen Kunde stod af på randkløvevej Forstod ikke at der er zone 4 Kunde mener at han godt kan stå af i zone 4 med hans pendlerkort zone 1 2 3
-------------------	---

Bussens GPS:

					Obs. ank.	Obs afg.
36	Sundbyvester Plads (1217)	●	●	08:04	08:04	08:04:06 08:04:41
37	Vejlands Allé (1218)	●	●	08:04	08:04	08:05:17 08:05:39
38	Willumsvej (750)	●	●	08:06	08:06	08:06:37 08:06:37
39	Randkløve Allé (751)	●	●	08:06	08:06	08:07:40 08:07:55
40	Korsvejens Skole (916)	●	●	08:07	08:07	08:09:17 08:09:31

Nogle timer senere modtog klageren besked i E-Boks om, at han var blevet pålagt en kontrolafgift. Han anmodede herefter Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han steg af bussen ved stoppestedet, Willumsvej, og var blevet forhindret i at stige af bussen tidligere grundet kontrollørens to kontroller af hans pendlerkort:

Fra klagerens klage til Movia:

" Hvor steg du på bussen?: Nørreport station

Hvor steg du af bussen?: Willumsvej stopsted

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

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

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Mit sagsnummer [udeladt] Kære Movia Busselskab, Jeg skriver for at udtrykke min dybe utilfredshed med den oplevelse, jeg havde tidligere i dag på bus 5c og det efterfølgende kontrolgebyr, som jeg modtog. Jeg mener, at omstændighederne omkring gebyret er uretfærdige, og jeg vil gerne henlede jeres opmærksomhed på detaljerne i hændelsen. I dag, cirka kl. 7:20, steg jeg på bus 5c på Nørreport station, som jeg gør hver dag, når jeg kommer hjem fra arbejde. Hændelsen opstod, da billetkontrolløren gik ind i bussen ved Vejlands Alle og begyndte at tjekke passagerernes billetter. Da han nåede frem til mig, fremviste jeg prompte min gyldige billet, men til min forfærdelse forhindrede han mig i at komme fra borde ved mit sædvanlige stop i Willumsvej.

Efterfølgende trykkede jeg igen på stopknappen for at komme ud ved Randkløve, hvor kontrolløren henvendte sig endnu en gang med krav om at se min billet. På dette tidspunkt påstod han, at jeg var i zone 4 nu, og manglede en zone til lige nu! Jeg fortsatte med at forklare ham, at han allerede havde observeret mig i færd med at gå af bussen, da han gik ombord på Vejlands Alle.

På grund af behovet for, at han skulle efterse min billet, blev jeg forhindret i at komme ud på Willumsvej i betragtning af den relativt korte afstand mellem hvert busstoppested. Jeg gentog over for billetkontrolløren, at han havde observeret, at jeg gjorde klar til at køre ud på Willumsvej, da han stoppede mig, hvilket fik mig til at miste mit stop. Han erkendte, at stoppestederne var tæt på og det hurtige zoneskifte, hvilket indikerede, at jeg faktisk havde ret.

Derfor modtog jeg ikke et kontrolgebyr, og jeg var frustreret over, at jeg ikke kunne nyde min sædvanlige cigaret ture fra Willumsvej til mit hjem på Randkløve Alle, som jeg gjort hverdag i de sidste så mange måneder, præcis for at undgå at købe en ekstra zone for mindre end 60 meter.

Til min overraskelse opdagede jeg, da jeg kom hjem omkring kl. 12.00, at billetkontrolløren havde sendt et kontrolgebyr til min e-Boks og krævede en betaling på 1.000 kr. Dette har efterladt mig bedrøvet og uretfærdigt målrettet, da inspektøren villigt forhindrede min udgang ved første lejlighed og forsøgte at udstede et kontrolgebyr, selvom han erkendte omstændighederne. Denne situation giver anledning til bekymring over

billetkontrollørernes adfærd og den tilsyneladende inkonsekvens i deres handlinger. At forhindre passagerer i kun at gå fra borde for at udstede gebyrer ved næste stop er ikke kun vildledende, men strider også imod principperne om fair og kundevenlig service.”

Movia sendte herefter sagen i høring hos kontrolløren:

”

SPØRGSMÅL

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?
2. Er det korrekt, at kunden skulle til at stå af ved Willumsvej, men blev forhindret?
3. Er der korrekt, at kunden har talt med kontrolløren om, at han mistede sit stop?
4. Modtog kunden en kontrolafgift i bussen?
5. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

”

Kontrolløren svarede følgende:

”Nej jeg kan ikke genkende det kunden skriver.

Kunden gjorde sig klar til at stå af da han så mig. Da bussen nåede til Willumsvej gik døren op og kunden blev stående i bussen.

Herefter fortæller jeg kunden, at han mangler zone 4. Han prøvede at fortælle mig at han godt måtte stå af på randkløvevej med zone 1 2 3.

Jeg forklare kunden flere gange at hans billet ikke er gyldig til zone 4. Han fortalte ikke at han skulle havde været af før. Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med.”

Movia fastholdt derpå kontrolafgiften over for klageren med den begrundelse, at han ikke havde forevist gyldig billet ved kontrollen i zone 04, og at der skal tilkøbes billet, inden man forlader pendlerkortets zoner, hvis man rejser uden for disse.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt klagerens rejsekorthistorik, der viser, at klageren plejer at checke ud ved stoppestedet, Randkløve Allé.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

”Indledningsvist bemærker vi, at det ikke kan lægges til grund, at bussen standsede ved stoppestedet, Willumsvej, eftersom bussens GPS-data viser, at bussen er observeret ankomme og afgang på samme sekundtal ved stoppestedet, Willumsvej:

				Obs.ank.	obs.afg.
Willumsvej (750)			08:06	08:06	08:06:37
					

Vi finder dermed, at GPS-data ikke understøtter klagerens oplysning i den første klage til Movia, hvor han skrev, at han steg af ved stoppestedet, Willumsvej. Klageren har dog efterfølgende

oplyst, at han ikke fik mulighed for at stige af ved Willumsvej. Data understøtter heller ikke kontrollørens udtalelse om, at klageren blev i bussen, da den standsede ved Willumsvej og åbnede dørene.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder klagerens skiftende forklaringer om, hvilket stoppested han skulle af ved, holdt op imod kontrollørens notat på den elektroniske kontrolafgift om, at klageren skulle have sagt, at han kunne rejse til stoppestedet, Randkløve Allé, på sit pendlerkort, samt klokkeslæt på bussens GPS sammenholdt med klokkeslæt på kontrolafgiftens indtastning, lægger vi til grund, at kontrolafgiften blev påbegyndt indtastet 17 sekunder efter, at bussen havde passeret stoppestedet, Willumsvej på vej mod stoppestedet, Randkløve Allé.

Da Willumsvej var det sidste stoppested, som klageren kunne rejse til med zonerne 01, 02 og 03, og da han ikke steg af bussen dér, finder ankenævnet, at kontrolafgiften for at rejse uden for pendlerkortets zoner blev pålagt med rette.

Vi finder ikke klagerens forklaring sandsynlig om, at han hverken nåede at trykke på stopknappen inden Vejlands Allé eller inden Willumsvej, når han havde ca. 1 minut til at nå dette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

På baggrund af de modstridende forklaringer er det uvist, hvad grunden var til, at kontrolafgiften ikke blev udleveret til klageren i selve kontrolsituationen.

Imidlertid blev der givet besked i klagerens E-Boks senere samme dag om, at han var blevet pålagt en kontrolafgift, hvorfor vi vurderer, at dette forhold ikke har betydning for bedømmelsen af, om kontrolafgiften isoleret set blev pålagt med rette.

Vi understreger og henstiller til, at når Movia sender en kontrolafgift til passagerens E-Boks, skal det oplyses, på hvilket grundlag kontrolafgiften er pålagt, så passageren kan afgøre om, der er grundlag for at indgive en klage til Movia over kontrolafgiften. Dette ses ikke at have været tilfældet i klagerens sag, hvor der kun oplystes, at han var blevet pålagt en kontrolafgift. Den manglende begrundelse medfører dog ikke afgørelsens ugyldighed, hvorfor kontrolafgiften fastholdes."

2 medlemmer, Torben Steenberg og Vibeke Myrtue Jensen udtaler:

"Således som sagen foreligger oplyst, lægger vi til grund, at kontrollørens udtalelse om, at bussen standsede ved stoppestedet, Willumsvej, uden at klageren forlod bussen, var ukorrekt, idet GPS-data viser, at bussen ikke standsede dér.

Efter klagerens oplysninger blev han forhindret i at trykke stop ved Willumsvej, fordi han skulle vise sit pendlerkort igen. De data, der viser, at kontrolafgiften blev påbegyndt indtastet efter Willumsvej, understøtter denne forklaring. Herefter kan vi ikke afvise, at det beroede på kontrollørens forhold, at klageren kørte til det næste stop, Randkløve Allé, hvortil hans pendlerkort ikke var gyldigt.

Til Movias kommentarer om klagerens rejser på Rejsekort, bemærker vi, at klagerens *rejsekort* historik på ingen måde dokumenterer, at klageren plejer at rejse til Randkløve Allé på sit

pendlerkort. Derimod kunne dette underbygge klagerens forklaring om, at netop når han skal videre end stoppestedet, Willumsvej, benytter han Rejsekort.

Den omstændighed, at klageren nogle måneder forinden betalte en kontrolafgift for at rejse *fra* et stoppested med buslinje 250S i zone 04 tæt på bopælen, finder vi er uden betydning for nærværende sags bedømmelse.

Movia har ikke fremlagt dokumentation for, om eller hvorledes de registrerer, hvis en passager ikke vil tage imod kontrolafgiften, og har kun kontrollørens udtalelse om, at klageren ikke ville tage imod kontrolafgiften.

På baggrund af kontrollørens anden ukorrekte udtalelse om, at bussen standsede ved Willumsvej, sammenholdt med at kontrolafgiften først blev færdigudstedt kl. 08:10:00, hvilket var efter, at klageren havde forladt bussen, sammenholdt med at der blev givet besked i klagerens E-Boks om, at klageren var blevet pålagt en kontrolafgift, finder vi det godtgjort, at klageren ikke fik udstedt nogen fysisk kontrolafgift ombord.

Vi understreger, at når Movia sender en kontrolafgift til passagerens E-Boks, bør det oplyses, på hvilket grundlag kontrolafgiften er pålagt, så passageren kan afgøre, om der er grundlag for at indgive en klage til Movia over kontrolafgiften. Dette ses ikke at have været tilfældet i klagerens sag, hvor der kun stod, at han var blevet pålagt en kontrolafgift.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder vi, at Movia ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at kontrolafgiften blev pålagt med rette, hvorfor de skal frafalde den. Movia skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for sagens behandling i ankenævnet."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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 rejsebegrænsninger 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:

” Jeg henvender mig til jer med en klage over Movia selskabs afgørelse vedrørende en kontrolafgift, som jeg har modtaget i forbindelse med min rejse med bus nr. 5C. Jeg mener, at afgørelsen er urimelig og uretfærdig, og jeg søger hermed jeres bistand til at genoverveje sagen.

Mit navn er [udeladt], og jeg rejste med bus nr. 5C på d 26. feb., hvor jeg modtog kontrolafgiften. Jeg har sent en klag til Movia vedrørende denne sag, hvor jeg har klargjort mine indvendinger og dokumentation, men har desværre fået afslaget fra Movia.

Jeg blev bedt om at fremvise min billet mellem stoppestederne Vejlands Alle og Willumsvej, hvor kontrolløren hævder, at min billet ikke var gyldig. Jeg vil gerne præcisere, at jeg viste min gyldige billet under den første kontrol ved stoppet Vejlands Alle. Kontrolløren bekræftede selv, at jeg forsøgte at forlade bussen, men på trods af dette blev jeg senere pålagt en kontrolafgift. Dette skete, selvom jeg blev forhindret i at forlade bussen to gange, da kontrolløren tjekkede min billet to gange inden for et interval på 10 sekunder, og dette skete på en relativt kort strækning med skift mellem zoner ved hvert stop.

Jeg havde vedlagt dokumentation til Movia under min klag, der beviste, at jeg havde en gyldig billet for den pågældende rejse, og jeg mener, at kontrollørens påstande er usande og inkonsekvente. Jeg er dybt bekymret over, at en kontrollør kan fremsætte falske påstande og pålægge kontrolafgifter uden retmæssig grund. Desuden vil jeg gerne fremhæve kontrollørens manglende professionelle adfærd og respekt for passagerernes rettigheder. Jeg påpegede gentagne gange, at jeg forsøgte at forlade bussen, men dette blev ikke taget i betragtning ved udstedelsen af kontrolafgiften.

Denne kontrolafgift blev pålagt på en urimelig måde, og jeg blev forhindret i at forlade bussen to gange, på trods af at jeg havde en gyldig billet. Hvis man kigger på evidensen i denne sag, kan man hurtigt komme frem til en konklusion, at kontrolløren har både forhindret mig til at komme ud af mit stop, og har givet en ulovlig kontrolafgift.

Jeg sender jer min oprindelige klage, Movias afgørelse og min klage over denne beslutning, så I kan følge udviklingen i sagen. Jeg ser frem til en retfærdig og objektiv vurdering af min klage og håber på en hurtig og positiv løsning af sagen.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

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

Hans sag omhandler, at han rejste i zone 4, selvom hans pendlerkort kun havde zonerne 1, 2 og 3.

Et pendlerkort

Et pendlerkort er et effektivt produkt for kunden, der kører ofte på samme strækning. Prisen på kortet afhænger af, hvor mange zoner kunden er interesseret i at erhverve sig. Jo flere zoner, der ønskes, des dyrere vil prisen blive. Kunden kan med et pendlerkort kun rejse i de zoner, kunden har betalt for, og disse fremgår af kortet.

Skal man rejse uden for zonerne på sit pendlerkort, skal man købe en tilkøbsbillet, inden bussen forlader zonerne på pendlerkortet. Hvis man derimod starter sin rejse i en zone, man ikke har, skal man købe en tilkøbsbillet, inden ens rejse starter.

Hvis man rejser i zoner, man ikke har på sit pendlerkort, og man ikke har tilkøbt sig en tilkøbsbillet i tide, rejser man uden gyldig billet, og man er i risiko for at modtage en afgift. Man kan altid orientere sig om zonerne ved busstoppestedet, på rejseplanen eller på displayet inde i bussen.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at bære gyldig rejsehjemmel. Kunden skal selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. I tilfælde med pendlerkort skal kunden derfor selv sikre sig, at vedkommende har de nødvendige zoner til en bestemt rejse.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. I DOT kan kunden forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort, skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel kan rejsen forlænges ved køb af ny billet.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetypen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen barn.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på linje 5C ved stoppestedet Sundbyvester Plads i zone 3 kl. 08:04:14 den 23.02.2024. Kontrolløren noterer, at klager allerede sidder i bussen. Da bussen kører ind i zone 4 omkring Randkløve Allé, skal klager til at stå af, men får en afgift, da bussen er i zone 4, og klager mangler denne zone på sit pendlerkort. Afgiften er udstedt kl. 08:10:00.

Stop	Sundbyvester Plads
Påstigning	23-02-2024 08:04:14
Udstedt dato/tid	23-02-2024 08:10:00
Stået af	23-02-2024 08:10:22

Det sidste stop for klager at stå af ved med sit pendlerkort var Willumsvej, da dette er et grænsestoppested. Ved stoppesteder, hvor der er forskellige zoneangivelser på hver sin side af vejen, men hvor en af zonerne er en, som kunden har på sit kort, kan en pendler stå af ved første stoppested i en zone, der ikke findes på kortet. Willumsvej er i zone 4, men hedder zone 3 på modsatte side af vejen. Derfor er Willumsvej det sidste stoppested, hvor klager kunne have forladt bussen med sit pendlerkort med zonerne 1, 2 og 3.



Da klager mangler zone 4, modtager han en afgift med årsagen "Pendlerkort mangler zone".

Årsag	Pendlerkort mangler zone
--------------	--------------------------

På klagers pendlerkort herunder fremgår det, at kun zone 1, 2 og 3 er på kortet.

BILLETTYPE: Pendlerkort	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: 	STARTZONE: IKKE OPLYST
	SLUTZONE: IKKE OPLYST
	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 29 Jan 2024 - 00:00:00	SØGEMETODE FRA: Søgning på adresse: null
BILLET GYLDIG TIL: 28 Feb 2024 - 03:59:59	SØGEMETODE TIL: IKKE OPLYST
PRIS: 660,00 kr.	

Afgørelse og kommentarer

Vi er i sagen gået op i kontrollørens observation, da klager mener, at han ikke kunne stå af ved sit påståede vanlige stop Willumsvej.

Citat fra klager:

"men til min forfærdelse forhindrede han mig i at kom fra borde ved mit sædvanlige stop i Willumsvej."

Vi forstår på kontrollørens notat, at klager blev i bussen, fordi han troede, at han gerne måtte køre til Randkløve Allé, og ikke fordi han forsøgte at komme af før.

Bemærkning	Har zone 1 2 3 Sad I bussen Kunde stod af på randkløvevej Forstod ikke at der er zone 4 Kunde mener at han godt kan stå af i zone 4 med hans pendlerkort zone 1 2 3
-------------------	---

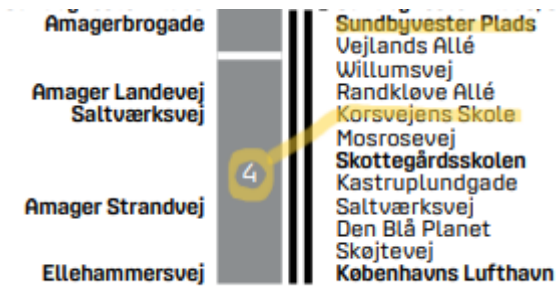
Tidligere lignende afgift

Vi har i sagsbehandlingen bemærket, at klager har modtaget en tidligere afgift for den præcis samme forseelse ved en tidligere lejlighed i oktober 2023.

Ved denne afgift var kontrollørerne også steget på ved Sundbyvester Plads, mens klager dengang steg på ved Korsvejens skole i zone 4.

Kunden stod på ved korsvejens skole.

 30-10-2023 15:09:08



Ved denne lejlighed fremviste klager også et pendlerkort gyldigt kun i zone 1, 2 og 3.



Når vi kigger på klagers adresse, Randkløve Alle [udeladt], og sammenligner den med rejseplanen, kan vi se, at klagers bopæl er placeret i zone 4, og at det tætteste stoppested med 5C på klagers bopæl er Randkløve Allé, mens det tætteste for linje 250S er Korsvejens Skole.

A Nørreport St.

B Randkløve Alle [redacted] 2770 Kastrup, Tå

Pris

12:04 [Walking] [Metro M2] [Bus 250S] [Walking] 12:29 +6

25 min, 1 skift

Få vist din personlige Rejsekort pris

Rejsen består af følgende billet(ter):

- Nørreport St. (Metro)
- Korsvejens Skole (Tårnbyvej)

A Nørreport St.

B Randkløve Alle [redacted] 2770 Kastrup, Tå

Pris

11:58 [Walking] [Bus 5C] [Walking] 12:33 +2

35 min, 0 skift

Få vist din personlige Rejsekort pris

Rejsen består af følgende billet(ter):

- Nørreport St. (Frederiksborggade)
- Randkløve Allé (Amager Landevej)

Adresse	Randkløve Alle [redacted] 2770 Kastrup
----------------	---

Uddrag fra kundens indsigelse den 23.02.2024

"Hændelsen opstod, da billetkontrolløren gik ind i bussen ved Vejlands Alle og begyndte at tjekke passagerernes billetter. Da han nåede frem til mig, fremviste jeg prompte min gyldige billet, men til min forfærdelse forhindrede han mig i at komme fra borde ved mit sædvanlige stop i Willumsvej."

Kontrolløren steg på ved Sundbyvester Plads, som er et stop før Vejlands Allé. Kontrolløren kan godt have checket klagers pendlerkort efter påstigning, men har villet checke det igen efter zonen skiftede.

Movia sendte straks sagen i høring hos den pågældende kontrollør.

SPØRGSMÅL

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?
2. Er det korrekt, at kunden skulle til at stå af ved Willumsvej, men blev forhindret?
3. Er der korrekt, at kunden har talt med kontrolløren om, at han mistede sit stop?
4. Modtog kunden en kontrolafgift i bussen?
5. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

Kontrolløren svarede os følgende:

"Hej

Nej jeg kan ikke genkende det kunden skriver.

Kunden gjorde sig klar til at stå af da han så mig. Da bussen nåede til Willumsvej gik døren op og kunden blev stående i bussen.

Herefter fortæller jeg kunden, at han mangler zone 4. Han prøvede at fortælle mig at han godt måtte stå af på Randkløvevej med zone 1 2 3.

Jeg forklare kunden flere gange at hans billet ikke er gyldig til zone 4. Han fortalte ikke at han skulle have været af før. Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med."

Vi mener på baggrund af kontrollørens notat, at der ikke var noget, der skulle have forhindret klager i at stå af før zone 4. Desuden bider vi mærke i, at klager ifølge kontrolløren ikke skulle have nævnt noget om, at han skulle have været af før, men derimod fortalte kontrolløren, at han troede, at han godt måtte stå af ved Randkløve Allé.

Vi kan ikke se, hvordan klager skulle have været forhindret i at komme fra bussen ved Willumsvej. For os hænger det ikke sammen, at klager dels hævder, at han skulle have været af før Randkløve Allé uden at stige af, og dels forklarer kontrolløren, at han troede, at han gerne måtte stå af ved Randkløve Allé.

Citat fra klager:

"mit sædvanlige stop i Willumsvej"

Når vi ser på klagers rejsekorthistorik, kan vi slet ikke se, at Willumsvej skulle have været klagers sædvanlige stop.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 68	18-01-2024	13:43	Linje : 250S Korsvejens Skole	13:53	Linje : 250S Brønderslev Allé	-18,00	729,74
+ 69	18-01-2024	14:42	Linje : 250S Ingstrup Allé		Ukendt sted	-25,00	704,74
+ 70	02-02-2024	13:14	Linje : 250S Korsvejens Skole	13:22	Linje : 250S Brønderslev Allé	-20,50	684,24
+ 71	05-02-2024	14:05	Linje : 5C Randkløve Allé	14:39	Frederiksberg St.	-28,25	655,99
+ 72	01-03-2024	11:06	Saldokorrektion		Linje : 5C Randkløve Allé	-46,00	609,99
+ 73	01-03-2024	11:06	Linje : 5C Randkløve Allé	12:00	Linje : 6A Bispebjerg Hosp/Tagsvej	-21,20	588,79
+ 74	01-03-2024	13:59	Linje : 5C Nørrebro St.	14:03	Linje : 5C Nørrebros Runddel St.	-20,50	568,29
	01-03-2024	14:03	Kontrolmærke		Linje : 5C Stefansgade		568,29
+ 75	01-03-2024	15:11	Linje : 5C Elmegade	15:49	Linje : 5C Willumsvej	-20,50	547,79
+ 76	20-03-2024	12:39	Tårnby St.	13:53	Nivå St.	-51,20	496,59

Hans rejsekorthistorik fra i år viser, at det primært er Korsvejens Skole og Randkløve Allé, han rejser til og fra. Begge er altså lokaliseret i zone 4.

” På dette tidspunkt påstod han, at jeg var i zone 4 nu, og manglede en zone til lige nu! Jeg fortsatte med at forklare ham, at han allerede havde observeret mig i færd med at gå af bussen, da han gik ombord på Vejlands Alle. På grund af behovet for, at han skulle efterse min billet, blev jeg forhindret i at komme ud på Willumsvej i betragtning af den relativt korte afstand mellem hvert busstoppested. Jeg gentog over for billetkontrolløren, at han havde observeret, at jeg gjorde klar til at køre ud på Willumsvej, da han stoppede mig, hvilket fik mig til at miste mit stop.”

Vi synes, at denne del af indsigelsen modsiger en smule sig selv, for hvorfor stiger klager ikke bare af på Willumsvej? Vi forstår ikke udtrykket ” at være i færd med at gå af bussen” eller ”gjorde klar til at køre ud på Willumsvej”. Vi tænker, at man enten bare går ud af bussen eller bliver i den, hvis man skal videre. Det er kundens eget ansvar at komme af bussen i tide. Kontrollørens observation bekræfter for os, at kunden havde mulighed for at stå af, men blev i bussen uden gyldig billet, da han ville stå af ved Randkløve Allé.

Movias konklusion

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende zone skyldtes snyd, uvidenhed, forglemmelse eller andet. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4. angående ansvar og til § 2.4.1 angående pendlerkort specifikt:

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.

2.4.1 Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

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 hele rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse i zoner, der ikke indgår i ens pendlerkort. Zonerne er afgrænsede, og der er klare regler for, når man er inden- eller udenfor en zone. Der findes vejledning ved stoppestederne, på rejseplanen og på displayet i bussen.

Taget i betragtning af at klager blot for 4 måneder forinden havde fået en anden afgift for den samme forseelse i det samme område med den samme årsag, mener vi, at klager må have vidst, at han var i zone 4, og at han ikke måtte rejse i zone 4 uden en tilkøbsbillet.

Vi finder på baggrund af kontrollørens notat, at klager har haft de nødvendige forudsætninger for at forlade bussen, inden bussen skiftede til zone 4. Det er kundens eget ansvar at stige af bussen i tide.

Movia finder på den baggrund, at der i den konkrete sag ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften."

Hertil har klageren gjort gældende:

"

I det nedenstående er mine analytiske refleksioner vedrørende Movias postulater i forbindelse med sagsnummer 24-0108 om kontrolafgift 24020611. Bilag er vedhæftet i dokumentet.

"Hans sag omhandler, at han rejste i zone 4, selvom hans pendlerkort kun havde zonerne 1, 2 og 3."

o Bemærkning: Jeg har ikke rejste i 4, jeg blev ført derhen, det er en stor forskel.

1. "Et pendlerkort"

o Bemærkning: Det er vigtigt at fremlægge en klar forklaring på, hvordan Movias kontrolafgift er blevet pålagt, uden unødvendige detaljer eller forklaringer, der ikke er relevante for den specifikke klagesag. Kunden er allerede bekendt med reglerne, men det er vigtigt at fokusere på de aspekter af klagen, der er relevante for den situation og gør sagen troværdig."

"Kontrolafgiften:" *Kontrolløren stiger på linje 5C ved stoppestedet Sundbyvester Plads i zone 3 kl. 08:04:14 den 23.02.2024. Kontrolløren noterer, at klager allerede sidder i bussen. Da bussen kører ind i zone 4 omkring Randkløve Allé, skal klager til at stå af, men får en afgift, da bussen er i zone 4, og klager mangler denne zone på sit pendlerkort. Afgiften er udstedt kl. 08:10:00.*

o Bemærkning: Nedenstående er den første skriftlige forklaring, som I har sendt til mig via e-mail:

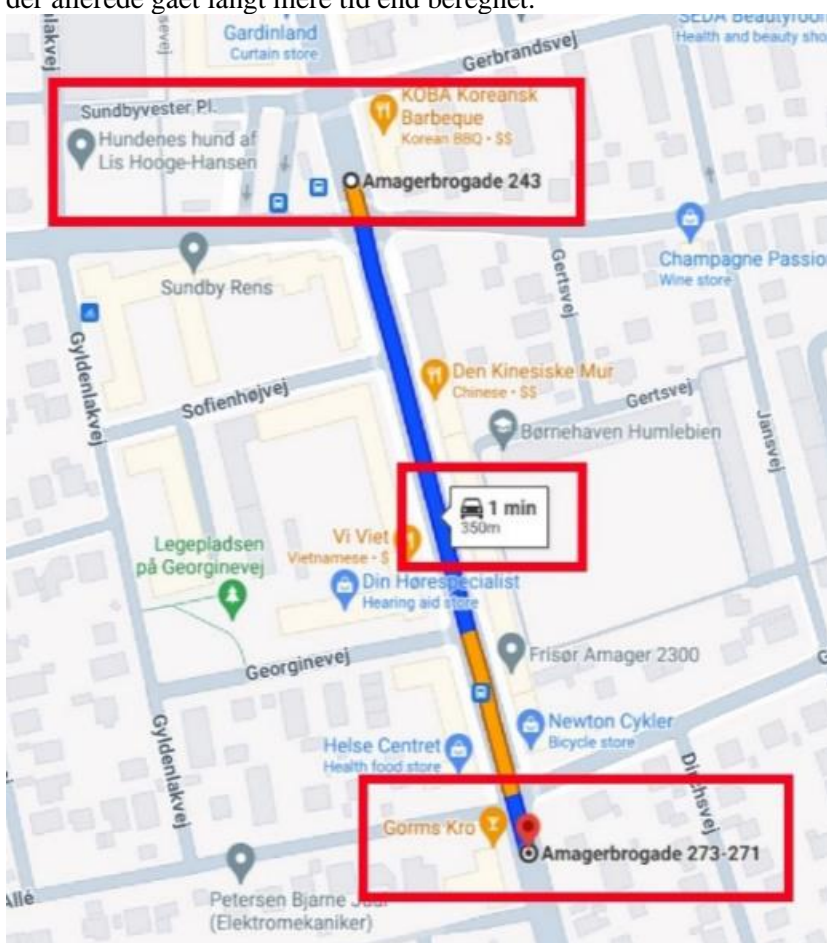
"Vi har haft sagen i høring hos kontrolløren, som desværre ikke kan bekræfte din forklaring.

Kontrolløren oplyser bl.a. følgende:

"Da bussen nåede til Willumsvej, gik døren op, og kunden blev stående i bussen. Herefter fortæller jeg kunden, at han mangler zone 4. Han prøvede at fortælle mig, at han godt måtte stå af på Randkløve Allé med zone 1 2 3. Jeg forklarer kunden flere gange, at hans billet ikke er gyldig til zone 4. Han fortalte ikke, at han skulle havde været af før. Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med."

Her følger en detaljeret redegørelse for begivenhederne den dag, hvor al tilgængelig dokumentation samstemmende støtter dette. Det bør dokumenteres af Movia, om det er sandt, at kontrolløren har erklæret, at han udstedte en kontrolafgift, som passageren ikke tog imod. Movia bør fremlægge en forklaring på ændringen i både kontrollørens og Movias forklaring, herunder om passageren sad i bussen eller var stående og klar til at kom ud af bussen. I den første forklaring antydes det, at jeg var stående og klar til at kom ud af bussen, og det var min pligt at stige af, men jeg gjorde det ikke. I den næste forklaring antydes det, at jeg sad roligt, selvom jeg vidste, at bussen kørte ind i zone 4 uden at have en gyldig billet. Så er spørgsmålet, om jeg sad og steg af på Randkløve Allé eller var jeg stående og ikke kom ud!?" Movias modstridende forklaringer tyder på, at de erkender fejl, og derfor forsøger de på, at dække over disse fejl med stadig utroværdige forklaringer.

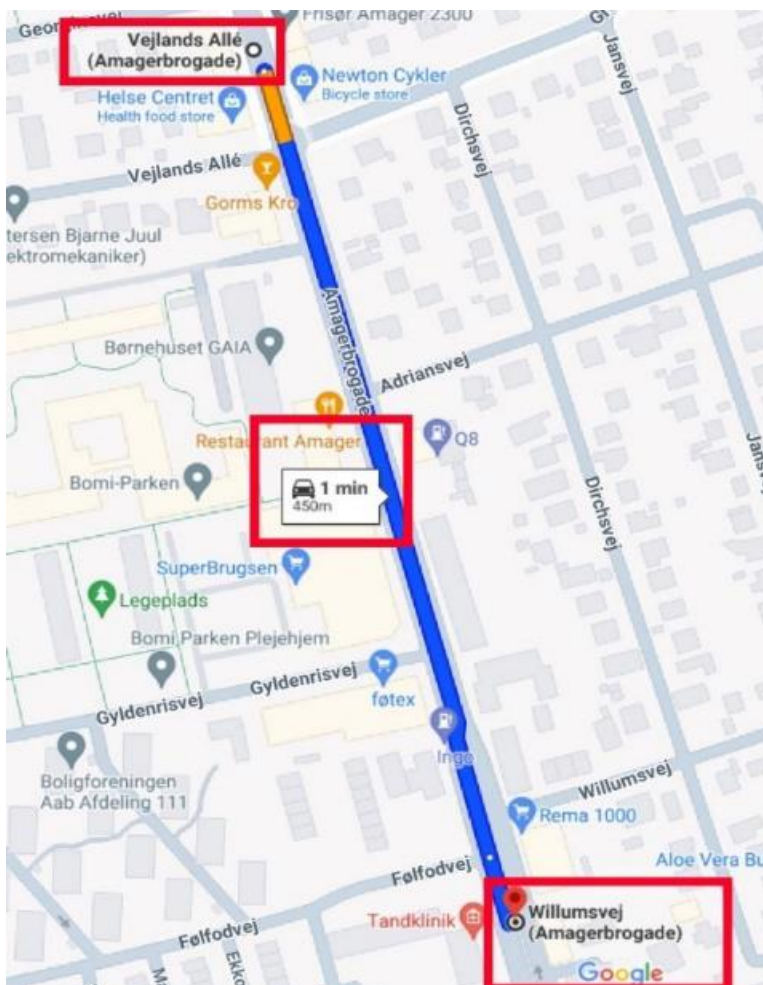
Det der faktisk skete var, at kontrolløren steg på linje 5C ved stoppestedet Sundbyvester Plads i zone 3 kl. 08:04:14. Det er værd at bemærke, at ifølge Google Maps er der kun 1000 meter fra Sundbyvester Plads til Randkløve Allé [udeladt] Jeg havde til hensigt at stige af ved Vejlands Allé, som stadig er i zone 3 og ifølge Google Maps er kun ca. 350 meters afstand fra Sundbyvester Plads. Det var her, jeg missede mit første stop, da kontrolløren kom hen til mig for første omgang, og bad om at se min billet. Han bad mig trække min mobiltelefons skærm op og ned, da han ønskede at scanne billettens QR-kode. Hvis vi antager en normal busfart på omkring 40 km i timen og vi ved at afstanden fra Sundbyvester Plads til Vejlands Allé er ca. 350 meter, vil det tage præcis 9 sekunder for bussen at nå stoppet ved Vejlands Allé. I løbet af disse 9 sekunder skulle kontrolløren starte billetkontrollen på Sundbyvester Plads, gå hele vejen hen til mig bagerst i bussen, kontrollerer min billet, og jeg skulle nå at stige af! Hvis vi forestiller os, at denne kontrollør havde løbet gennem alle passagerer fra begyndelsen af bussen til han nåede mig og var færdig med at scanne billettens QR-kode, var der allerede gået langt mere tid end beregnet.



I virkeligheden var han allerede i gang med mig, da jeg missede mit stop. Dette viser, at min forklaring er korrekt med hensyn til afstand, antal meter, bussens hastighed og både min og kontrollørens reaktionstid. Dette viser samtidig, at Movias og kontrollørens forklaring ikke stemmer overens med tidspunkterne og argumenterne.

$$Tid = \frac{distance}{hastighed} = \frac{350 \text{ meter}}{40 \text{ km}} = 8,75 \approx 9 \text{ sek.}$$

Jeg forsøgte derefter at stige af på Willumsvej, men efter nogle få sekunder kom kontrolløren igen hen til mig for at tjekke min billet for anden gang. Ifølge Google Maps er afstanden fra Vejlands Allé til Willumsvej 450 meter, og efter beregninger tager det cirka 11 sekunder at nå fra Vejlands Allé busstoppested til Willumsvej.

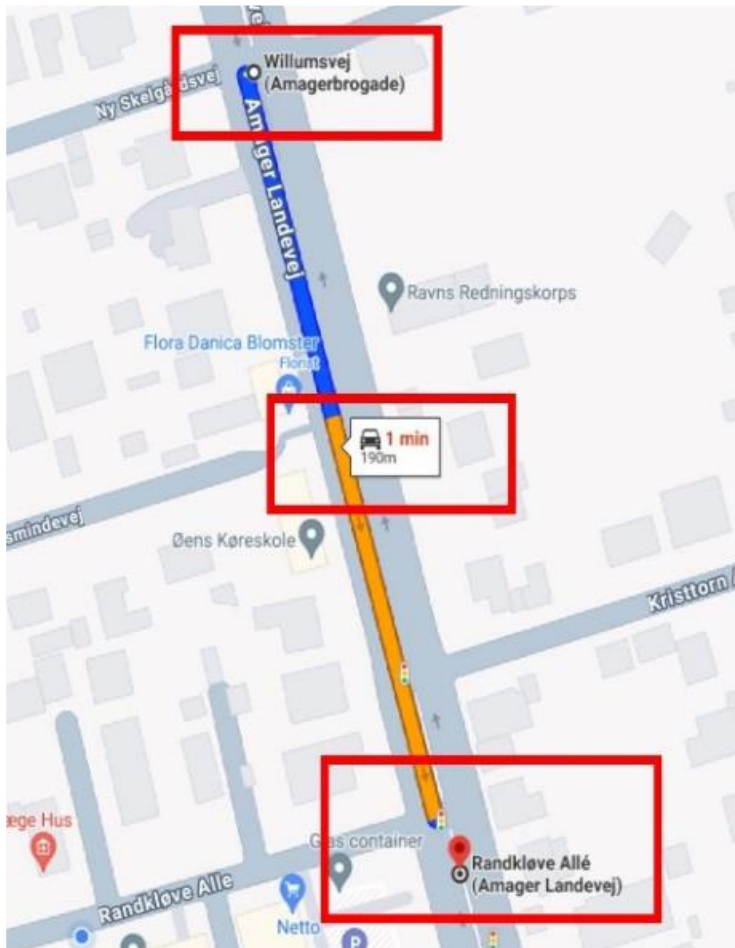


$$Tid = \frac{distance}{hastighed} = \frac{450 \text{ meter}}{40 \text{ km}} = 11,25 \approx 11 \text{ sek.}$$

Efter kontrolløren scannede billetens QR-kode, startede han en diskussion med mig om, at jeg nu manglede en zone, da vi var nået til zone 4. På dette tidspunkt forsøgte jeg at forklare kontrolløren, at jeg havde forsøgt at stige af på Vejlands Allé første gang, men du forhindrede mig i det, da du skulle tjekke min billet, og nu

har jeg mistet stoppet ved Willumsvej igen på grund af dette. Kontrolløren erkendte faktisk, at busstoppestederne havde været for tæt på hinanden, og derfor udstedte han ikke en kontrolafgift. Det er præcis derfor kontrolafgiften ikke blev printet til mig.

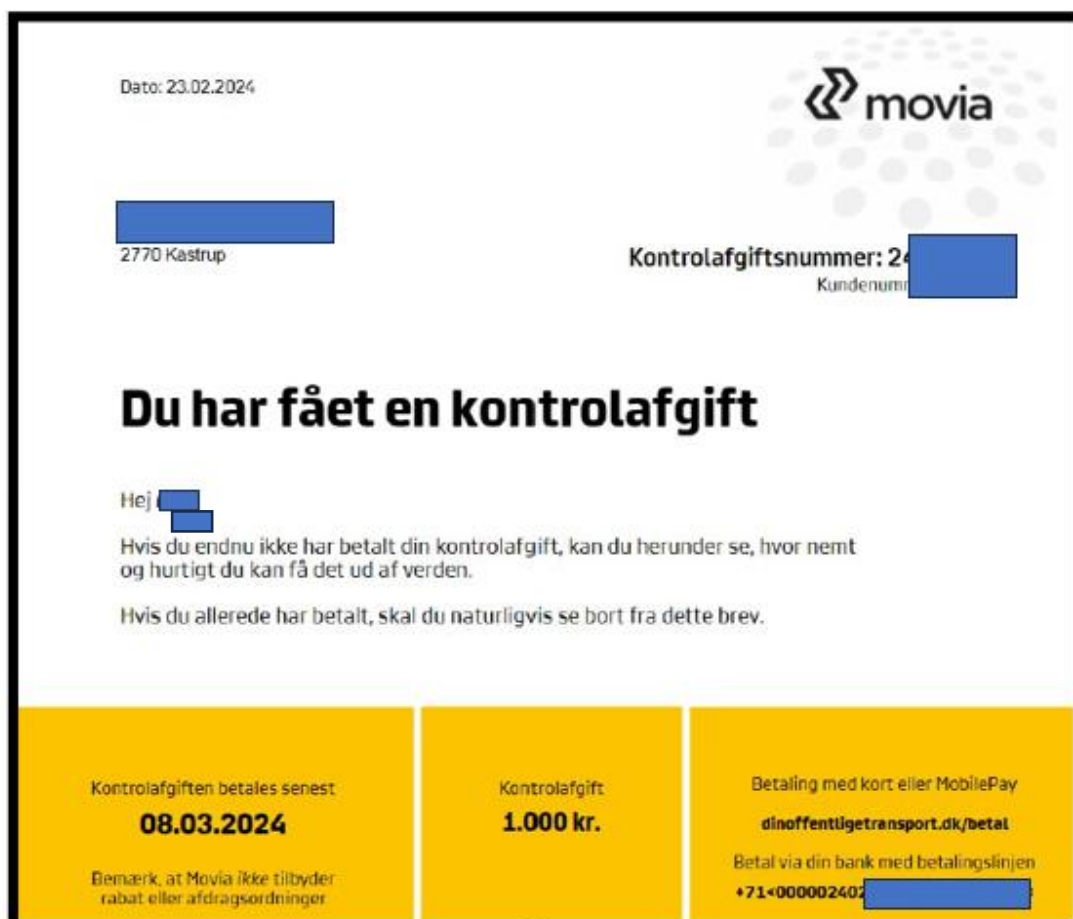
Efter min afstigning på Randkløve Allé, gik kontrolløren ind i systemet for at verificere min adresse og derefter automatisk udstedte en kontrolafgift baseret på hans opfattelse af, at jeg boede på Randkløve Allé [ude-ladt], og derfor skal jeg bare have en kontrolafgift.



Dette kan man naturligvis se på tidspunktet, hvor kontrolafgiften blev skrevet, hvilket yderligere beviser, at kontrolløren bare ønskede at udskrive en kontrolafgift til mig, da han troede, at reglerne tillod det, uden at vide, at jeg altid plejer at stige af bussen ved Vejlands Allé og derefter gå resten af vejen hjem for at undgå at købe en ekstra zonebillet.

Kontrolløren handlede ulovligt ved først at forhindre mig i at forlade bussen for at kontrollere min billet over flere gang, og dernæst ved at guide mig til zone 4. Da kontrolafgiften ikke kunne udskrives grundet min forklaring, valgte kontrolløren alligevel at udstede en kontrolafgift og sende den til min E-Boks. Derfor blev kontrolafgiften ikke udskrevet til mig i bussen. I den første forklaring fra Movia og kontrolløren hævdes det, at kontrolløren postulerede, at jeg bare gik fra ham og ikke havde taget min kontrolafgift med. Såfremt, Movia påstår, at kontrolløren udstedte en kontrolafgift, som jeg forlod uden at modtage, må de kunne dokumentere dette påstand, ellers bør den afvises.

"Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med."



2. ”Afgørelse og kommentarer”

o Bemærkning: Måske har jeg ikke været tydelig nok. Mit oprindelige stop var Vejlands Allé, som er ét stop efter Sundbyvester Plads. Jeg blev forhindret der, som jeg tidligere har argumenteret med hensyn til afstand, antal meter, bussens hastighed og både min og kontrollørens reaktionstid. Det samme skete igen på Willumsvej, hvor der er beviser for, at kontrolløren tjekkede billetten to gange inden for en kort tidsperiode (mindre end 10 sekunder).

3. ”Citat fra klager”

”Vi forstår på kontrollørens notat, at klager blev i bussen, fordi han troede, at han gerne måtte køre til Randkløve Allé, og ikke fordi han forsøgte at komme af før.”

o Bemærkning: Disse er blot påstande uden dokumentation, og da kontrolløren gentagne gange har ændret sin forklaring, og beviserne peger i en anden retning, er der tilstrækkelig indikation for, at han ikke fortæller sandheden og derfor ikke kan betragtes som en troværdig kilde. Hvorfor skulle jeg tro på, at jeg må køre i zone 4 med en zone 3 billet? Hvorfor skal jeg ikke erkende en fejl, som jeg har begået? Hvorfor skal jeg bruge tid og energi på at forklare og argumentere for en forklaring, som kontrolløren kommer med, selvom

den er langt fra sandheden? Hvorfor skulle jeg klage til ankenævnet, hvis jeg ved, at jeg ikke har ret? Har det nogensinde været muligt, at fejlen denne gang ligger hos jer? Disse spørgsmål er velovervejede spørgsmål, som Movia måske bør stille sig selv.

”Har zone 123 Sad I bussen Kunde stod af på randkløvevej Forstod ikke at der er zone 4 Kunde mener at han godt kan stå af i zone 4 med hans pendler Kort zone 123”

○ Bemærkning: Dette handler slet ikke om misforståelser vedrørende zoner. Jeg var klar over, at jeg var på vej ind i zone 4, og det var netop derfor, jeg forsøgte flere gange at stige af, selvom der var korte stop imellem busstop stederne. Jeg forstår simpelthen ikke, hvordan jeres kontrollør kan stå fast ved disse forklaringer, og hvordan I kan tro på det, han siger. Det er som om, I antager, at kunden var handicappet og ikke kendte til sin omgivelser.

4. Tidligere lignende afgift

”Vi har i sagsbehandlingen bemærket, at klager har modtaget en tidligere afgift for den præcis samme forseelse ved en tidligere lejlighed i oktober 2023. Ved denne afgift var kontrollørerne også steget på ved Sundbyvester Plads, mens klager dengang steg på ved Korsvejens skole i zone 4.”

○ Bemærkning: Dette kunne ikke have været mere langt væk fra sandheden! Jeg erkendte straks, at det var min fejl, og derfor betalte jeg kontrolafgiften med det samme efter en forklaring fra Movia. Der har aldrig været nævnt noget om Sundbyvester Plads, og der har aldrig været en identisk overtrædelse tidligere. Kontrolafgift nr[udeladt]. er på skriften og det handler om en misforståelse over 1 zone, jeg manglede fra Tårndbyvej (Korsvejens skole) til Silvan (Kirstinehøj 64). Dette kan dokumenteres, da alt er nedskrevet. Movia fortæller heller ikke sandheden i denne sag og forsøger at flytte fokus væk fra deres egne fejl ved at tale om irrelevante ting, skabe forvirring for læseren og muligvis gøre deres egne fejl mere troværdige.

” Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med.”

○ Bemærkning: Den dokumentation, jeg har, viser, at jeg ikke fik en kontrolafgift udskrevet, men i stedet modtog den via min E-Boks en time senere, selvom kontrolløren fortalte mig, at jeg ikke skal, havde en kontrolafgift. Påstandene om, at kontrolløren mener, at jeg bare gik fra ham uden at få min kontrolafgift, holder ikke, da jeg den 30. oktober 2023 fik en kontrolafgift med nummer [udeladt], som jeg fik udskrevet og betalte efter at have fået svar fra Movia på mine spørgsmål. Jeg gik altså ikke fra den tidligere kontrollør, og jeg har betalt den kontrolafgift, men denne gang har jeg besluttet hverken at ville have den eller betale den! Dette stemmer ikke overens med kontrollørens forklaring.

○ Bemærkning: Desuden kan jeg se, at I har dokumentationsbilleder/film fra tidligere kontrolafgifter! Har I mulighed for at dokumentere jeres påstande med video og billeder i denne sag, eller kan det være, at der var fejl i systemet den pågældende dag, eller måske er videoerne blevet slettet?

”Når vi kigger på klagers adresse, Randkløve Alle 162, og sammenligner den med rejseplanen, kan vi se, at klagers bopæl er placeret i zone 4, og at det tætteste stoppested med 5C på klagers bopæl er Randkløve Allé, mens det tætteste for linje 250S er Korsvejens Skole.”

○ Bemærkning: Jeg forstår slet ikke dette postulat! Hvornår stammer det her fra, og hvorfor er det relevant? Jeg bruger altid rejsekort, når jeg skal til zone 4 eller længere! Jeg har lidt svært ved at forstå jeres argumentation her. Adressen berettiger ikke Kontrolløren til at antage og konkludere og udstede en ulovlig kontrolafgift i stedet for på det faktum, at man blev taget i bussen uden billet.

5. ”Uddrag fra kundens indsigelse den 23.02.2024”

”Kontrolløren steg på ved Sundbyvester Plads, som er et stop før Vejlands Allé. Kontrolløren kan godt have checket klagers pendlerkort efter påstigning, men har villet checke det igen efter zonen skiftede.”

o Bemærkning: Jeg begik en fejl ved at nævne Vejlands Allé, da det var mit oprindelige stop, men jeg mente Sundbyvester Plads. (I har ret).

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?

o Det vil han naturligvis sige nej til.

2. Er det korrekt, at kunden skulle til at stå af ved Willumsvej, men blev forhindret?

o Ikke kun i Willumsvej, også i vejlands Alle et stop før den.

3. Er der korrekt, at kunden har talt med kontrolløren om, at han mistede sit stop?

o Ja, det sige jeg til ham flere omgang, da han blive ved at sige du skal have zone 4 nu!

4. Modtog kunden en kontrolafgift i bussen?

o Nej, fordi han sagde det er helt fint, du har mistede dit stop da jeg tjekket dig 2 gang.

5. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

”Nej jeg kan ikke genkende det kunden skriver. Kunden gjorde sig klar til at stå af da han så mig. Da bussen nåede til Willumsvej gik døren op og kunden blev stående i bussen.”

o Bemærkning: Jeg nåede aldrig at trykke på stopknappen i Willumsvej, da jeg ikke kunne nå det. Desuden stemmer hans forklaring ikke overens, da vi allerede var i zone 4 ved Willumsvej, så han burde have udstedt en kontrolafgift til mig på det tidspunkt. Hvorfor forsøger kontrolløren at forklare det, som om jeg havde tilladelse til at stige af bussen på Willumsvej, når jeg ikke gjorde det? Er vi ikke allerede i zone 4 nu?

”Herefter fortæller jeg kunden, at han mangler zone 4. Han prøvede at fortælle mig at han godt måtte stå af på randkløvevej med zone 1 2 3. Jeg forklarer kunden flere gange at hans billet ikke er gyldig til zone 4. Han fortalte ikke at han skulle havde været af før. Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med.”

o Bemærkning: Det er igen tydeligt, at kontrolløren ikke fortæller sandheden her og forsøger at give et uspecifikt svar på et konkret stillet spørgsmål. Denne diskussion begyndte allerede efter Vejlands Allé, efter vi var gået fra zone 3 til zone 4, og efter anden gang, hvor han skulle tjekke min billet igen, og ikke mellem Willumsvej stop og Randkløve Allé, hvor der kun er mindre end 200 meter imellem. Det er nødvendigt at analysere følgende forhold: hvornår kontrolløren steg på bussen og hvor i bussen, antallet af stop fra start til slut, den oprindelige afstand mellem stoppestederne, hvor mange gange kontrolløren kontrollerede passagerens billet, og hvor det giver mest mening at indlede denne diskussion fra både kontrollørens og passagerens side.

” Kontrolløren stiger på linje 5C ved stoppestedet Sundbyvester Plads i zone 3 kl. 08:04:14 den 23.02.2024. Afgiften er udstedt kl. 08:10:00.”

o Bemærkning: Ifølge jeres forklaring steg kontrolløren på linje 5C ved stoppestedet Sundbyvester Plads i zone 3 kl. 08:04:14, og afgiften blev udstedt kl. 08:10:00. Kontrolløren havde således 6 minutter, før afgiften blev udskrevet.

o Bemærkning: I min beskrivelse argumenterede jeg med hensyn til afstand, antal meter, bussens hastighed og både min og kontrollørens reaktionstid, at den samlede tur fra Sundbyvester Plads til Randkløve Allé tog ca. 30-40 sekunder. Selv hvis vi antager, at denne tur tog 3 minutter, hvilket er umuligt tidligt om morgenen uden trafik på en fredag, så havde jeres kontrollør stadig 3 minutter efter, jeg var steget af bussen, til at udskrive afgiften! Dette er et klart bevis for, at der slet ikke blev nævnt en kontrolafgift, da jeg steg af bussen, da kontrolløren først udskrev den 3 minutter senere. Alt dette er baseret på de tidspunkter, I har angivet, som ikke stemmer overens med jeres påstande og forklaringer. Jeres givende tidspunkter som stemmer ikke overens med jeres postulat og forklaringer.

6. "Citat fra klager:"

"Når vi ser på klagers rejsekorthistorik, kan vi slet ikke se, at Willumsvej skulle have været klagers sædvanlige stop."

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 68	18-01-2024	13:43	Linje : 250S Korsvejens Skole	13:53	Linje : 250S Brønderslev Allé	-18,00	729,74
+ 69	18-01-2024	14:42	Linje : 250S Ingstrup Allé		Ukendt sted	-25,00	704,74
+ 70	02-02-2024	13:14	Linje : 250S Korsvejens Skole	13:22	Linje : 250S Brønderslev Allé	-20,50	684,24
+ 71	05-02-2024	14:05	Linje : 5C Randkløve Allé	14:39	Frederiksberg St.	-28,25	655,99
+	01-03-2024	11:06	Saldokorrektion		Linje : 5C Randkløve Allé	-46,00	609,99
+ 72	01-03-2024	11:06	Linje : 5C Randkløve Allé	12:00	Linje : 6A Bispebjerg Hosp/Tagensvej	-21,20	588,79
+ 73	01-03-2024	13:59	Linje : 5C Nørrebro St.	14:03	Linje : 5C Nørrebros Runddel St.	-20,50	568,29
	01-03-2024	14:03	Kontrolmærke		Linje : 5C Stefansgade		568,29
+ 74	01-03-2024	15:11	Linje : 5C Elmegade	15:49	Linje : 5C Willumsvej	-20,50	547,79
+ 75	20-03-2024	12:39	Tårnby St.	13:53	Nivå St.	-51,20	496,59

- Bemærkning: Hvis I ikke kan se det, kan man heller ikke bevise et argument baseret på påstande.

"Hans rejsekorthistorik fra i år viser, at det primært er Korsvejens Skole og Randkløve Allé, han rejser til og fra. Begge er altså lokaliseret i zone 4."

- Bemærkning: Jeg har stadig svært ved at se og forstå jeres argument her. Er det rejsekorthistorikken, vi taler om, eller mit periodekort? Der er skabt en hel del forvirring, da I blander forskellige ting sammen og forsøger at argumentere for noget, som ikke kan underbygges med argumenter.

"Kontrollørens observation bekræfter for os, at kunden havde mulighed for at stå af, men blev i bussen uden gyldig billet, da han ville stå af ved Randkløve Allé."

- Bemærkning: Hvis man nøje læser alle jeres påstande og forklaringer, kan man hurtigt konkludere, at hverken kontrollørens forklaring har været troværdig, eller jeres fulde partiskhed i denne klagesag. Dette fremhæver blot, hvor uhensigtsmæssigt, uprofessionelt og usympatisk jeres personale i Movia fremstår, idet de arbejder inden for et system, der ikke holder dem ansvarlige og blot accepterer deres udsagn uden konkrete beviser. Det efterlader en følelse af at være latterliggjort, når man klager til Movia.

7. "Movias konklusion"

"Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende zone skyldtes snyd, uvidenhed, forglemelse eller andet. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende."

- Bemærkning: Igen regner al Movias personale med et kameraovervågningsystem, netop for at kunne dokumentere og bevise kundernes påstande. Det er korrekt, at Movia ikke har mulighed for at fremsætte en vurdering, og gennem jeres argumentation har I forsøgt at skabe forvirring for læseren og udvise partiskhed i forhold til jeres personale, ved at fremsætte påstande uden konkrete beviser.

8. Min konklusion:

Baseret på den omfattende gennemgang af mine bemærkninger og korrespondance med Movia vedrørende kontrolafgiften, fremstår det tydeligt, at der er betydelig uenighed og misforståelser mellem parterne. Min argumentation viser, at jeg var opmærksom på zonerne under min rejse og forsøgte at handle i overensstemmelse hermed. Jeg blev dog forhindret i at forlade bussen på det ønskede tidspunkt, da kontrolløren kontrollerede min billet to gange ved to forskellige stoppesteder i meget kort afstand. Dette forhindrede mig i at trykke på stopknappen og forlade bussen i den oprindelige og korrekte zone. Kunden kan ikke holdes ansvarlig for dette, da det er ulovligt at ignorere billetkontrollørens anmodning om at fremvise billetten, som altid skal forevises efter anmodning.

Movias påstand om, at det er passagerens eget ansvar at forlade bussen, er ikke korrekt, da de undlader at nævne, at det er ulovligt at ignorere billetkontrollørens anmodning om at fremvise billetten. Samtidig nægter de at anerkende den situation, som kontrolløren skabte den pågældende dag. Dette skyldtes kontrollørens manglende fornemmelse for situationen, herunder den korte afstand mellem busstoppestederne og passagerens tydelige intention om at forlade bussen ved flere lejligheder.

Det er klart, at der er flere modstridende forklaringer fra Movias side og spørgsmål om, hvorvidt kontrollørens observationer og handlinger var korrekte eller rimelige. Der er også spørgsmål om dokumentation og påstande om, hvorvidt der er blevet begået fejl fra Movias side i tidligere afgørelser. På baggrund af dette komplekse billede er det vigtigt at konkludere, at der er behov for yderligere undersøgelser og dialog for at afklare, hvad der præcist er sket i denne sag. Min konklusion og påpegede uoverensstemmelser kræver en omhyggelig og retfærdig behandling fra ankenævnet side for at sikre, at jeg bliver behandlet retfærdigt og i overensstemmelse med gældende regler og procedurer.

På baggrund af den omfattende gennemgang af min sag med Movia og de fremhævede uoverensstemmelser i kontrollørens observationer og forklaringer, synes det klart, at der er behov for en mere grundlæggende uddannelse eller opkvalificering af Movias kontrollører. En sådan uddannelse eller kursus kunne hjælpe med at forbedre kvaliteten af kontrolafgifternes håndtering og sikre en mere retfærdig og professionel service over for passagererne. Kontrollørerne bør have en dyb forståelse af billettyper, gyldighedsområder og zoneregler for at forebygge misforståelser og forkerte afgifter. De skal også kunne kommunikere klart og respektfuldt med passagererne, lytte til deres forklaringer og være omhyggelige med dokumentation og rapportering af kontrolsituationer. En uddannelse bør understrege ærlighed, integritet og kundeservicefærdigheder, herunder evnen til at udvise empati.

Til dette har Movia svaret:

"Movia anerkender det store stykke arbejde, klager har udrettet i forbindelse med høringsen af hans sag. Vi mener, at klagers tekst består af flere bemærkninger til Movias sagsarbejde, der allerede er blevet udkrystalliseret i sagsfremstillingen, og ikke noget, der bidrager til noget nyt i sagen. Vi vil derimod gerne liste al relevant Data og bemærkninger op igen og begrunde vores valg af fastholdelse en gang til.

Rejseregler:

Movia henviser til, at et pendlerkort skal gælde for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Pendlerkortet er kun gyldigt i de zoner, der rejses i.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Det er kundens eget ansvar at stå af bussen i tide. Hvis man kommer til at køre for langt, risikerer man, at man kører i en zone, man ikke har betalt for, og man kan dermed risikere, at ens billet ikke længere er gyldig.

Movia mener ikke, at der er en gråzone i forhold til at blive i bussen eller at stige af. Vi mener, at man enten stiger af bussen eller fortsætter sin rejse.

DATA:

Af Data vil vi gerne fremlægge følgende:

Afgiften er færdigudstedt kl. 08:10:00.

Udstedt dato/tid | 23-02-2024 08:10:00

Afgiften har taget 3 minutter og 6 sekunder at udstede.

Tidsforbrug | 3m 6s

3 minutter og 6 sekunder fra kl. 08:10:00 var kl. 08:06:54. Jf. turoversigten er dette 17 sekunder, efter klager passerede sin sidste mulighed for at stige af bussen ved Willumsvej, inden zonen skiftede.

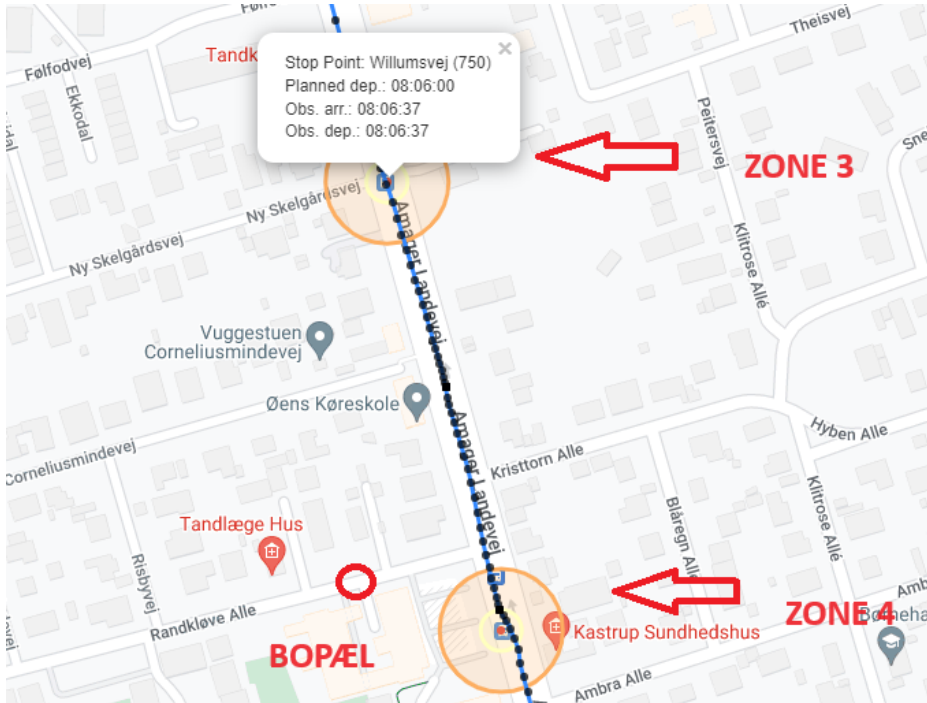
#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
36	Sundbyvester Plads (1217)	● ●	08:04	08:04	08:04:06	08:04:41
37	Vejlands Allé (1218)	● ●	08:04	08:04	08:05:17	08:05:39
38	Willumsvej (750)	● ●	08:06	08:06	08:06:37	08:06:37
39	Randkløve Allé (751)	● ●	08:06	08:06	08:07:40	08:07:55
40	Korsvejens Skole (916)	● ●	08:07	08:07	08:09:17	08:09:31

Willumsvej er et grænsestoppested, hvor klager kan stige af (men ikke på). Vi mener, at denne sidste mulighed for at stige af passeres kl. 08:06:37, da bussen der kører ind i zone 4.



På det følgende billede kan vi se, at bussen forlod Willumsvej kl. 08:06:37, hvor vi vurderer, at udstedelses-situationen stadig ikke var igangsat.

Vi kan se, at zonen skifter fra zone 3 til 4 i løbet af cirka 150 meter, og at klagers bopæl ligger få meter fra busstoppestedet Randkløve Allé i zone 4. Som nævnt i sagsfremstillingen har klager tidligere fået afgift tæet på samme sted i zone 4.



Notater og høring til kontrollør

Endelig vil vi gerne opsummere detaljerne af det, der er blevet noteret på sagen.

Klagernotat:

Klager hævder at ville være stået af på Willumsvej, men blev forhindret af kontrolløren.

, men til min forfærdelse forhindrede han mig i at kom fra borde ved mit sædvanlige stop i Willumsvej.

Kontrollørnotat:

Bemærkning	Har zone 1 2 3 Sad I bussen Kunde stod af på randkløvevej Forstod ikke at der er zone 4 Kunde mener at han godt kan stå af i zone 4 med hans pendlerkort zone 1 2 3
-------------------	---

Vi forstår på kontrollørens notat, at klager var siddende i bussen og troede, at han kunne stige af i zone 4 ved Randkløve Allé på sit pendlerkort.

Vi hæfter os ved relevansen for at fortælle kontrolløren, at man tror, at man gerne må stige af ved Randkløve Allé, hvis det alligevel er stoppet før, man skulle været stået af ved. For hvorfor stiger man så ikke af før?

Kontrollørhøring:

Følgende spørgsmål blev stillet til kontrolløren.

SPØRGSMÅL

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse?
2. Er det korrekt, at kunden skulle til at stå af ved Willumsvej, men blev forhindret?
3. Er der korrekt, at kunden har talt med kontrolløren om, at han mistede sit stop?
4. Modtog kunden en kontrolafgift i bussen?
5. Hvad er kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen?

Svar fra kontrollør:

"Nej jeg kan ikke genkende det kunden skriver.

Kunden gjorde sig klar til at stå af da han så mig. Da bussen nåede til Willumsvej gik døren op og kunden blev stående i bussen.

Herefter fortæller jeg kunden, at han mangler zone 4. Han prøvede at fortælle mig at han godt måtte stå af på randkløvevej med zone 1 2 3.

Jeg forklare kunden flere gange at hans billet ikke er gyldig til zone 4. Han fortalte ikke at han skulle havde været af før. Kunden gik fra kontrolafgiften og tog den ikke med."

I høringssvaret lægger vi mærke til,

1. At kontrolløren igen slår fast, at klager skulle have fortalt kontrolløren, at han gerne måtte stå af på Randkløve Allé.
2. At klager ikke nævnte noget om, at han skulle have været af før.
3. At det er helt og aldeles kundens eget valg at blive i bussen, og at det havde været muligt for kunden at stige af før.

Movias konklusion:

Vi kan hverken se i Data eller på kontrollørens notat eller høringssvar, at kontrolløren skulle have hindret klager i at komme fra bussen.

Dette skyldes:

1. Afgiften udstedes først, efter bussen har forladt Willumsvej jf. Data.
2. Kontrolløren har noteret, at klager troede, at han kunne stå af ved Randkløve vej.
3. Der er ingen indikationer på, at klager ikke kunne være steget af før, men snarere indikationer på gennem kontrollørnotat- og høringssvar, at klager frivilligt blev i bussen.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af hele rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse i zoner, der ikke indgår i ens pendlerkort uden at modtage en afgift. Zonerne er afgrænsede, og der er klare regler for, når man er inden- eller udenfor en zone. Der findes vejledning ved stoppestederne, på rejseplanen og på displayet i bussen.

Taget i betragtning af at klager blot for 4 måneder forinden havde fået en anden afgift for den samme forseelse i det samme område med den samme årsag, mener vi, at klager må have vidst, at han var i zone 4, og at han ikke måtte rejse i zone 4 uden en tilkøbsbillet.

Vi finder på baggrund af Data, kontrollørens notat og hørings svar, at klager har haft de nødvendige forudsætninger for at forlade bussen, inden bussen skiftede til zone 4. Det er kundens eget ansvar at stige af bussen i tide. Movia finder på den baggrund, at der i den konkrete sag ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Præcedens i tidligere sager:

Movia henviser til Ankenævnets afgørelse og kommentarer i sag 2022-0059, som ligner sag 24-0108.

I den sag havde en kunde købt en 2-zoners billet fra Herlev i zone 31 og blev kontrolleret i zone 2 ved Stefansgade, hvor hans billet var gyldig. Imidlertid falder kunden i søvn og bliver tjekket igen ved Sjællandsgade i zone 1, som hans billet ikke var gyldig til. Kunden blev altså kontrolleret to gange, hvoraf kunden manglede en zone ved anden kontrol.

Ankenævnet skrev i denne afgørelse: *” Således som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke godtgjort, at hans afstigning ved Sjællandsgade blev forhindret af kontrolløren.”*

Vi mener ikke, at klager i sag 24-0108 ligeledes har godtgjort, hvordan hans påstigning blev forhindret. Vi erfarer derimod, at kontrolløren har godtgjort for, at kunden frivilligt blev i bussen. Dette underbygges af kontrollørens notat om, at klager var siddende i bussen og ikke skulle til at stå af, men derimod plæderede for, at han kunne fortsætte til Randkløve Allé. Her mener vi også, at data underbygger, at kontrolsituationen, hvor klager modtog sin afgift, startede, efter bussen havde forladt Willumsvej.

Vi gør opmærksom på, at det er normal procedure, at en kontrollør kan kontrollere en kunde flere gange ligesom sag 2022-0059, da det var relevant i forhold til gyldigheden af kundens rejsehjemmel.

Vi bemærker også Ankenævnets følgende skriv: *” Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på kontrollørens udtalelse, klagerens divergerende forklaringer og kontrolafgiftens elektroniske tidsangivelse sammenholdt med bussens GPS, hvorefter kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 08:15:31. På dette tidspunkt havde bussen forladt Sjællandsgade og var på til Kapelvej, hvortil den ankom kl. 08:15:36.”*

I sag 24-0108 er der ligeledes et kontrollørnotat og hørings svar, der peger på, at klager frivilligt blev i bussen. Klagers forklaring i sag 24-0108 er ikke divergerende i sig selv, men det er den i forhold til kontrollørens observationer, ligesom der i klagers forklaring ikke godtgøres for, hvordan billetkontrollen kan have spillet ind på ikke at kunne stige af.

Vi mener, det er divergerende at ville have til hensigt at stå af i zone 3, mens man samtidig har beregnet, at man måtte stige af i zone 4. Endelig mener vi også, at data i form af bussens GPS sammenholdt med afgiftens udstedelsestidspunkt og tidsforbruget ligesom sag 2022-0059 manifesterer, at kontrollørens billetkontrol næppe har forårsaget, at klager ikke kunne stige af.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand