

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0138
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check ind på Rejse-kort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun blev forhindret i at checke ind, fordi buschaufføren satte bussen i gang med det samme, og hun ikke kan stå op i en kørende bus samtidigt med check ind grundet sit handicap, der gør, at hun går med stok.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 31. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren, der er 82 år, blev pålagt den 29. februar 2024 i forbindelse med en rejse i buslinje 5C, hvor der er frit flow og check ind-standere ved samtlige døre. Klageren har oplyst, at hun steg på bussen ved stoppestedet "i kryds Amager Blv/AFV", hvilket må betyde "Amager Boulevard/Amagerfælledvej", som bussen forlod kl. 14:12:23.

Uddrag af stoppestedsoversigt:

Kørselsretning

Amagerbrogade	3	Kandløve Hlle
Sundbyvester Plads		Willumsvej
Amagerbrogade		Vejlands Allé
	1	Sundbyvester Plads, Sløjfen
		Sundbyvester Plads
		Smyrnavej
		Tycho Brahes Allé
Amager Boulevard		Øresundsvej
		Tingvej
		Amagerbro St.
		Sønderport
Langebro		Amagerfælledvej
Rysensteensgade		Ørestads Boulevard
Polititorvet	Klaksvigsgade	
Bernstorffsgade	Otto Mønstedts Plads	
	Polititorvet	
	Hovedbanegården, Tivoli	



Stoppestederne på kort (kørselsretning fra højre mod venstre):



Klaksvigsgade

Ørestads Boulevard

Amagerfælledvej

Klageren har oplyst, at hun ikke kunne nå at checke ind grundet sit handicap, der gør, at hun går med stok, inden bussen satte i bevægelse, selv om hun steg ombord oppe ved chaufføren og bad ham vente med at køre.

To stop efter klagerens påstigning loggede kontrollørerne deres påstigning ved Klaksvigsgade kl. 14:14:25, hvorefter bussen forlod stoppestedet kl. 14:14:39, og de begyndte at kontrollere passagerernes rejsehjemmel.

Fra bussens GPS:

8	Sønderport (3001)	●	●	13:56	13:56	14:10:19	14:10:39
9	Amagerfælledvej (3002)	●	●	13:57	13:57	14:11:07	14:12:23
10	Ørestads Boulevard (806)	●	●	13:59	13:59	14:13:25	14:13:36
11	Klaksvigsgade (807)	●	●	14:01	14:01	14:14:18	14:14:39
12	Otto Mønstedts Plads (30091)	●	●	14:03	14:03	14:16:00	14:16:21
13	Polititorvet (3005)	●	●	14:05	14:05	14:17:02	14:17:32
14	Hovedbanegården, Tivoli (10844)	●	●	14:07	14:07	14:19:53	14:21:56
15	Rådhuspladsen St. (47029)	●	●	14:11	14:11	14:25:17	14:25:36

Da klagerens Rejsekort ved kontrol kl. 14:15 ikke var checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 14:18:42. Kontrolafgiften tog 3 minutter og 4 sekunder at udstede, som det fremgår af Movias interne elektroniske kontrolafgift:

Stop	Klaksvigsgade
Påstigning	29-02-2024 14:14:25
Udstedt dato/tid	29-02-2024 14:18:42
Stået af	29-02-2024 14:19:49
Passager tal	31
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	Kunden er ikke checket ind, da vi stiger på bussen. Kunden er steget på ved forrige stop. Kunden er meget ubehøvlet. Kunden sidder lige ved check ind maskinen og er ikke checket ind. Kunden sidder på sin telefon, da vi stiger ind i bussen. Og da jeg henvender mig, vil hun gerne checke ind. Hun taler rigtig grimt. Taler om provision.
Id forevist	Uden ID
Tidsforbrug	3m 4s

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og udfyldte klageformularen således:

"Emne: Klage over overfald af Movia- medarbejder [xxx] i bus 5C, d.29.2.2024

Ved indstigning i bus 5C i kryds Amager Blv/AFV foran ved buschauffør, bad jeg som altid, chaufføren ikke at køre før jeg har ckecket ind, hvilket chaufføren IKKE gjorde! Jeg er 82 år, invalideret diagnostiseret, smertefuld SPINALSTENOSE samt har beskadiget begge arme. På vej til næste stop plejer jeg (når jeg en sjælden gang kører med bus istedet for FlexTrafik) i så fald være parat med mit Rejsekort i hånden til check-in når bussen stopper ved næste stop. Bussen var lige kørt, nåede lige at få plads, så kom Movia kontrollør [xxx], overfaldt mig og rev kortet fra min hånd. Kontrollør nr.[xxx] beholdt mit kort i 4-5 stop! Jeg gjorde indsigelse mod dette grove adfærd og fik til svar, at bussen var begyndt at køre og jeg havde ikke checket ind. Denne uretmæssig, truende og kriminelle adfærd er meldt til politiet. Kopi sendt til Politiet, Kriminalafd."

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

"Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Rejsekortet er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at checke dit Rejsekort korrekt ind straks, når du stiger på bussen.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Rejser du med Rejsekort, skal det checkes ind straks ved påstigning. Hvis du går forbi check-ind-kortlæseren 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 mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, var dit Rejsekort ikke checket ind straks ved påstigning. Kontrolløren har vurderet, at du har haft rigeligt med tid og mulighed for at gennemføre dit check ind. Det er blandt andet blevet noteret, at du sad ved siden af en kortlæser uden at checke ind.

Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har forhindret dig i at checke ind straks ved påstigning. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Vi skal nævne, at vi har orienteret vores kontrollør og holdleder mm. omkring din information omkring selve kontrolsituationen, men det er ikke noget, vi kan kommentere på i dette svar, da det er en politisag."

Dette fik klageren til at skrive til Movia på ny:

"Der er MOVIA's ansvar at buschaufføren overholder kørsels-sikkerheden således, at man som invalid i sikkerhed kan checke ind ved indstigning, især når jeg udtrykkelig har gjort opmærksom herpå!Efter min mening er bøden uberettiget, en bevidst kalkuleret kriminel berigelse, der afvises!"

Movia svarede:

"Hvis du ikke checker dit rejsekort ind straks, inden du starter din rejse, rejser du uden gyldig billet. Et check ind på et senere tidspunkt vil ikke blive betragtet som gyldigt. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du er checket ind, inden din rejse starter.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3:

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."

Reglen om at checke ind straks kommer af, at det ikke skal kunne være muligt kun at checke ind, hvis man ser en kontrollør og ellers undlade det. Har man derfor taget et sæde uden at checke ind, vil det ikke være muligt efterfølgende at gøre det.

Movia har ikke flere kommentarer til din afgift og henviser til Ankenævnet for yderligere klage."

Herefter skrev klageren endnu engang til Movia:

"Bøden er uberettiget! Jeg blev forhindret i at checke in, da bussen satte igang lige da jeg steg på bussen. Pga min invalidering med spinalstenose kan jeg ikke stå op i en kørende bus samtidig med indcheckning. Jeg blev forhindret i at checke ind, da kontrolløren straks hæv kortet ud af hånden på mig, før jeg havde en sikkerhed for at kunne checke ind før næste stop hvor bussen holdt stille! Kontrolløren holdt mit kort under hele 5 stop! Under disse omstændigheder er bøden uberettiget!"

Movia svarede med også at fremlægge kontrollørens kommentarer:

"Tak for din henvendelse igen. Movia har ikke flere kommentarer til din afgift. Vi har vurderet, at du har haft muligheden og tiden til at kunne checke ind straks ved påstigning.

Vi henviser til Ankenævnet for yderligere klage. Du kan se eksempler på lignende afgørelser her: <https://www.abtm.dk/afgoelser> Vi gør desuden opmærksom på, at fremtidige henvendelser ikke vil blive besvaret.

Klagevejledning

Du har mulighed for at klage over denne afgørelse til Ankenævnet for bus, tog og metro, Automatikvej 1, 2860 Søborg. Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage. Du skal klage på www.abtm.dk.

Svar fra kontrollør

"Det nævnte kunden godt, hun ville gøre, imens jeg udførte mit arbejde. Det er helt korrekt, jeg har stået med kundens rejsekort i nogle stop, for at finde hende frem i SITRA. Kunde var absolut ikke samarbejdsvillig og mente hun havde ret til at checke ind, da jeg gør hende opmærksom på, hun ikke er checket ind. Kunden sad passivt på sin telefon, da jeg kommer hen til kunden - kunden sad endda lige ved siden af en check-ind stander.""

Herefter skrev klageren igen til Movia:

"Det er MOVIA's ansvar at buschaufføren overholder kørsels-sikkerheden og skal hjælpe invaliderede passager i bussen således, at jeg som invalid i sikkerhed kan checke ind ved indstigning samt hjælpes på plads, især når jeg udtrykkelig har gjort opmærksom herpå! Jeg kan ikke stå op i bussen, er nødt til at sidde medens bussen kører! Movia's buschauffør &

kontrollør har handlet uforsvarligt, forsætlig og med ondt vilje! Jeg afviser den uberettigede bøde, som Movia skal tilbagetrække!! Jeg henviser iøvrigt til Movia's / Chaufførens Servicehåndbog!! til orientering.

Klageren skrev desuden til Movias Kundecenter:

"Bøden er uberettiget!

Jeg blev forhindret i at checke in, da bussen satte igang lige da jeg steg på bussen. Pga min invalidering med spinalstenose kan jeg ikke stå op i en kørende bus samtidig med indcheckning. Jeg blev forhindret i at checke ind, da kontrolløren straks hæv kortet ud af hånden på mig, før jeg havde en sikkerhed for at kunne checke ind før næste stop hvor bussen holdt stille! Kontrolløren holdt mit kort under hele 5 stop! Under disse omstændigheder er bøden uberettiget!

Movias Kundecenter svarede derpå:

"Tak for din henvendelse til Movia. Sager af denne karakter behandles af afdelingen for Kontrolafgifter. Jeg tillader mig derfor at henvise til deres svar af d. 11. marts 2024, kl. 09:38. Ønsker du at klage over en medarbejder, beder vi dig udfylde kontaktformularen herunder, for at sikre alle nødvendige oplysninger til sagsbehandlingen.

<https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-movia/chauffoer-og-personale>.

Vi ser frem til at høre fra dig."

Movias kontrolafgiftsafdeling skrev til klageren:

"Tak for din henvendelse igen. Som nævnt har vi ikke flere kommentarer til din afgift. Din nye mail er blevet arkiveret på sagen. For at klage over personale henvises du til: <https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-movia> For at klage til Ankenævnet henvises du til vejledningen herunder: [udeladt]"

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt sagens elektroniske logs, som det fremgår af deres svar gengivet længere nedenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren oplyste i den oprindelige klage til Movia, at hun var steget ombord: "*Ved indstigning i bus 5C i kryds Amager Blv/AFV foran ved buschauffør*". Dette kan efter ankenævnets opfattelse kun forstås som stoppestedet Amager Boulevard/Amagerfælledvej.

Ifølge GPS ankom bussen til stoppestedet, Amagerfælledvej, kl. 14:12:23, og næsten 2 minutter senere, ankom den til stoppestedet, Klaksvigsgade, kl. 14:14:18.

Ankenævnet lægger til grund, at bussen undervejs holdt ind ved stoppestedet Ørestad Boulevard, som det fremgår af bussens GPS-data. Her holdt bussen stille i 11 sekunder fra kl. 14:13:25 til kl. 14:13:36 uden, at klageren checkede ind.

Kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at klageren var siddende i bussen ved en check ind-stander i færd med at se på sin telefon, da de steg om bord.

Klagerens Rejsekort blev kontrolleret kl. 14:15 uden af være checket ind. Dette skete først kl. 14:17:06 på en af standerne længere nede i bussen, der på dette tidspunkt befandt sig omkring Polititorvet.

Kontrolløren noterede, at klageren skulle have oplyst, at hun steg på ved det "forrige stop".

Selv om dette måtte være tilfældet, uagtet at klageren i sin klage til Movia specifikt skrev, at hun steg om bord: "*Ved indstigning i bus 5C i kryds Amager Blv/AFV foran ved buschauffør*", har klageren befundet sig i bussen i i hvert fald 40 sekunder uden at checke ind.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at klagerens check ind kl. 14:17:06 ikke skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3. hvor check ind på et fysisk Rejsekort, der foregår inde i transportmidlet, skal ske af kunden uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Klagerens alder og helbredsmæssige tilstand ændrer ikke derved.

Klageren har gjort gældende, at kontrolløren rev hendes Rejsekort ud af hånden på hende, og kontrolløren har gjort gældende, at klageren ikke ville samarbejde.

Det vides dermed ikke, hvorledes kontrollen foregik, men ankenævnet bemærker, at det fremgår af kontrolafgiften, at klageren ikke foreviste noget ID (ud over Rejsekortet), og kontrolløren har oplyst, at han via klagerens Rejsekort skulle sikre sig hendes identitet i søgesystemet, og derfor beholdt Rejsekortet i nogle stop.

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.4, at kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument.

Herefter finder ankenævnet ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at kontrolløren gik ud over sine beføjelser.

Klageren har i sit allersidste svar i ankenævns sagen gjort gældende, at hun kom til skade på turen og vil have erstatning. Hertil bemærker ankenævnet, at dette klagepunkt ikke kan tages under behandling af ankenævnet, da det fremgår af ankenævnets vedtægter § 2, stk. 1b), at ankenævnet ikke behandler tvister om personskader, idet disse er dækket af køretøjets lovpligtige ansvarsforsikring. Movia bedes derfor videresende denne del af klagen til busoperatøren.

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. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Fra pkt. 2.7.4. Identifikation

”I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: ” Den 29. februar 2024 trådte jeg ind i 5C. Jeg blev forhindret i at checke ind med mit rejsekort, idet buschaufføren satte i gang da jeg steg på. På baggrund af min invadering med spinalstenose kan jeg ikke stå op i en kørende bus samtidig med indcheckning. Jeg bad buschaufføren om at holde stille indtil jeg havde checket ind, men det gjorde han ikke.

Derfor blev jeg forhindret i at checke ind, hvorefter der kom en kontrollør som uberettiget overfaldt mig og hev kortet ud af hånden på mig lige i det jeg forsøgte at checke ind. Kontrolløren holdte mit kort under 5 stop.

På baggrund af ovenstående finder jeg derfor bøden uberettiget.

Ønsker at opnå: Bøden på 1000 kr. samt eventuelle gebyrer skal trækkes tilbage.”

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

Klagers sag omhandler, at hun ved billetkontrollen ikke var checket ind med sit rejsekort, selvom hun havde taget plads i bussen. Først ved kontrollørens henvendelse ville hun checke ind. 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.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 baseret på selvbetjening, hvorfor det er kundens eget ansvar at sikre sig, at der kan fremvises en gyldig billet i en eventuel kontrolsituation.

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 Klaksvigsgade den 29.02.2024 kl. 14:14:25. Vi har ikke kunnet læse i klagers indsigelse, hvor hun steg på bussen. Derfor har vi blot taget udgangspunkt i kontrollørens notat, der beskriver, at hun var siddende i bussen, da han steg på.

Ifølge kontrollørens notat kan vi nemlig læse, at klager ikke var checket ind, da han steg på, at klager hævdede at være steget på ved forrige stop fra Klaksvigsgade og at hun sad lige ved siden af en check ind kortlæser med sin telefon fremme. Derudover er det noteret, at hun skulle have ønsket at checke ind, da kontrolløren henvendte sig.

Bemærkning	Kunden er ikke checket ind, da vi stiger på bussen. Kunden er steget på ved forrige stop. Kunden er meget ubehøvlet. Kunden sidder lige ved check ind maskinen og er ikke checket ind. Kunden sidder på sin telefon, da vi stiger ind i bussen. Og da jeg henvender mig, vil hun gerne checke ind. Hun taler rigtig grimt. Taler om provision.
-------------------	--

Da klager ikke var checket ind, selvom hun havde taget plads i bussen, fik hun en afgift, der var færdigudstedt kl. 14:18:42.

Stop	Klaksvigsgade
Påstigning	29-02-2024 14:14:25
Udstedt dato/tid	29-02-2024 14:18:42
Stået af	29-02-2024 14:19:49

Årsagen blev angivet som "Rejsekort mgl. check ind"

Årsag

Rejsekort mgl. check ind

På turoversigten ser vi, at bussen forlod Klaksvigsgade kl. 14:14:39.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
8	Sønderport (3001)	● ●	13:56	13:56	14:10:19	14:10:39
9	Amagerfælledvej (3002)	● ●	13:57	13:57	14:11:07	14:12:23
10	Ørestads Boulevard (806)	● ●	13:59	13:59	14:13:25	14:13:36
11	Klaksvigsgade (807)	● ●	14:01	14:01	14:14:18	14:14:39
12	Otto Mønstedts Plads (30091)	● ●	14:03	14:03	14:16:00	14:16:21
13	Politorvet (3005)	● ●	14:05	14:05	14:17:02	14:17:32
14	Hovedbanegården, Tivoli (10844)	● ●	14:07	14:07	14:19:53	14:21:56
15	Rådhuspladsen St. (47029)	● ●	14:11	14:11	14:25:17	14:25:36

Kommentarer og afgørelse

Klagers Rejsekort er et personligt et af slagsen. Af hendes rejsekorthistorik fremgår det, at rejsekortet forud for den pågældende rejse sidst var anvendt den 08.02.2024. Som det også fremgår, har kontrolløren scanneret kortet 5 gange efter minuttallet kl. 14:15 og har korrekt konstateret, at kortet ikke var checket ind. Først kl. 14:17 er der registreret et C/I den pågældende dag.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
61	08-02-2024	17:39	Linje : 31 Christianshavn St.	17:41	Linje : 31 Christmas Møllers Plads	-15,38	63,47
	29-02-2024	14:15	Kontrolmærke		Linje : 5C Sundbyvester Plads		63,47
	29-02-2024	14:15	Kontrolmærke		Linje : 5C Sundbyvester Plads		63,47
	29-02-2024	14:15	Kontrolmærke		Linje : 5C Sundbyvester Plads		63,47
	29-02-2024	14:15	Kontrolmærke		Linje : 5C Sundbyvester Plads		63,47
	29-02-2024	14:15	Kontrolmærke		Linje : 5C Sundbyvester Plads		63,47
	29-02-2024	14:17	Tank-op-aftale		Linje : 5C Sundbyvester Plads	100,00	163,47
62	29-02-2024	14:17	Linje : 5C Sundbyvester Plads	14:28	Linje : 5C Amagerbrog./Vejlands Allé	-15,38	148,09


Vi kan se, at klager har anvendt kortlæser med koden 13F7B0, der jf. oversigten længere nede over bussens kortlæsere er en C/I gruppekortlæser placeret i den sidste halvdel af bussen.

Udstyr VAL_53288 - 13F7B0

Vi kan se, at klager har checket ind på 13F7B0 kl. 14:17:06, som derfor er cirka 2 ½ minutter efter kontrollørens påstigning kl. 14:14:25.

Check ind 29-02-2024 14:17:06

Herunder kan vi se, at der fandtes 5 C/I kortlæsere på den pågældende bus, hvoraf klager anvendte en kortlæser placeret længere tilbage i bussen.



DC	0 (CU)	1 (CI)	2 (CU)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CI)	6 (GCI)	7 (GCI)	8 (CU)	9 (CI)
111277	135C64	135E5E	135C0A	135B2D	135D46	135C1F	13F7B0	13F774	135C26	133F3B

Vi mener, at den del af kontrollørens notat, der omhandler kundens placering og færden i bussen kan passe med, at hun var placeret siddende tæt på den C/I stander, som hun for sent checkede sig ind på under kontrollen.

Kunden sidder lige ved check ind maskinen og er ikke checket ind. Kunden sidder på sin telefon, da vi stiger ind i bussen.

På baggrund af disse data og kontrollørens notat kan vi ikke genkende den del af klagers indsigelse, der omhandler selve afgiftens berettigelse.

Fra klager:

"Bussen var lige kørt, nåede lige at få plads, så kom Movia kontrollør 354, overfaldt mig og rev kortet fra min hånd."

Vi mener data og kontrollørens notat fortæller en anden historie, idet det er noteret, at klager var siddende med sin telefon tæt på en kortlæser, først ville checke ind, da kontrolløren henvendte sig og skulle have hævdet at være steget på ved *forrige stop*. I data ses det, at klager ikke var checket ind før kl. 14:17:06 og at kontrolløren satte det første kontrolmærke, efter bussen havde forladt Klaksvigsgade.

Movia henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3 angående, at rejsekortet skal checkes ind inden rejsens start, og før kunden har taget plads i bussen.

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.

Hvis man har passeret en C/I stander uden at checke ind, vil det ikke efterfølgende være muligt at gøre det jf. § 2.4.3.

Movias kontrollører har forståelse for, at det kan tage lidt ekstra tid at checke ind for ældre kunder eller kunder med et handicap. 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 blive givet nogle ekstra sekunder til at foretage check ind vurderet ud fra situationen. Det er dog nødvendigt, at rejsekortet checkes ind hurtigst muligt.

Da klager var siddende i bussen med sin telefon fremme ved siden af en kortlæser uden at være checket ind under kontrollørens påstigning, finder vi ikke, at der har foreligget særlige omstændigheder, der måtte have forhindret klager i at checke ind straks ved påstigning.

Hvis det tillades, at rejsekortet ikke skal checkes ind straks, men når kunden har tid til det, ville blive 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. I kontrollørens notat lægger vi også vægt på, at klager først ville checke ind, da kontrolløren henvendte sig.

Og da jeg henvender mig, vil hun
gerne checke ind.

Det har 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 konklusion

Sagen er bygget på kontrollørens observation under hans påstigning og på vores data.

Vi mener, at kontrollørens notat dels manifesterer afgiftens berettigelse og dels udelader eventuelle forhindringer for ikke at kunne checke ind straks. At klager allerede havde taget plads uden at checke sig ind, skal jf. § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler medføre en kontrolafgift.

Af data refererer vi til tidspunkterne for GPS, rejsekorthistorikken og kontrolafgiftens udstedelsestidspunkt, der beviser, at klager ikke var checket ind straks.

Det er kundens eget ansvar at checke ind straks. Movia har ingen indflydelse på eller ansvar for, hvorfor klager ikke foretog et C/1 umiddelbart efter sin påstigning. Data viser jf. oversigten over kortlæsere, at 5 kortlæsere stod til rådighed for indcheckning.

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.

Rejsesystemet i Danmark er baseret på selvbetjening, og jf. § 2.4 er det kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel ved indstigning.

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 notat fra kontrolløren samt understøttende data finder Movia ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.”

Hertil har klageren anført:

”Som det fremgår, kører MOVIA bevist sagen i langdrag for at undrage sig ansvaret, nemlig ved ikke at overholde regler for trafiksikkerhed for invaliderede personer:

Invalide personer skal hjælpes ved indcheckning og hjælpes på plads INDEN bussen kører videre!

Dette er ikke overholdt.

Jeg kan ved påstigning ikke checke ind, når bussen ikke står stille og starter inden jeg med begge ben står i bussen og jeg kan holde fast i bussen. Jeg går med stok og kan knap nok holde mig oprejst!

MOVIA forsøger fortsat at undsige sig ansvaret og fejer sandheden i sagen under gulvtæppet! Overfaldet af kontrolløren har forværret min sikkerhed for buskørsel samtidig er min Spinalstenose forværret iht seneste diagnose i beg af August 24!”

Movia har afslutningsvist svaret:

” Movias sagsbehandling og vejledning:

Vi kan først og fremmest ikke genkende, at vi har kørt, eller kører sagen i langdrag. Klagers afgift er udstedt den 29.02.2024. Hun kontakter os den 04.03 uden kontrolafgiftsnummer. For at sikre os at det er den korrekte person, vi skriver med, spørger vi den 05.03 indtil flere oplysninger. Klager besvarer oplysningerne den 07.03. Samme dag orienterer vi kontrolløren og holdlederen om klagers beretning. Da vi mener, at selve afgiften er korrekt udstedt, skriver vi til klager også den 07.03, at vi fastholder afgiften, men at vi har orienteret holdlederen om hendes beretning. Derfra af besvarer vi klagers nye henvendelser og henviser til, at hun kan klage videre til Ankenævnet, hvis hun er utilfreds med selve afgiften, mens hun bliver informeret om, hvordan hun kan klage videre, hvis det drejer sig om selve kontrolsituationen. Den øverste leder for billetkontrollen bliver også underrettet om hendes beskrivelser. I hele processen vejleder vi klager og parrer ordre.

Klager bliver ydermere gjort opmærksom på den 15.03.2024 af vores kundeserviceafdeling, hvordan hun skal klage, hvis det drejer sig om noget andet end hendes afgift som fx trafiksikkerhed.

Movia gør opmærksom på, at reglen om straks check ind § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler er ens for alle passagerer, og det er ens eget ansvar at sikre sig, at man kan efterleve det ansvar, idet man er steget på en bus. Hvis man har taget plads i bussen uden at checke ind, skal man være forberedt på at modtage en afgift.

Vi gør også opmærksom på, at chauffører ikke skal hjælpe med af- og påstigning. Alle passagerer skal ved egen eller en ledsagers hjælp kunne komme ind i bussen. Chaufføren må ikke forlade sit sæde.

Kontrollørens notat og data:

Kontrollører tager altid højde for særlige passagerer og omstændigheder i forbindelse med blandt andet rejsekortsager. Vi mener dog, at afgiften er klokkeklart udstedt på grund af blandt andet følgende 4 argumenter:

1. Klager sidder ned i bussen, da kontrolløren stiger på. Kunden kan have været på bussen i længere tid.

2. Klager sidder ved siden af en check ind kortlæser uden at være checket ind, hvilket i høj grad manifesterer, at der har været en rimelig mulighed for at checke ind, men som ikke er blevet eksekveret.
3. Kontrolløren noterer, at klager sidder med sin telefon fremme, der for os fortolkes som unødigt ophold, og at det manglende C/i derfor næppe kan undskyldes med manglende trafik-sikkerhed eller handicap.
4. Bussen forlader Klaksvigsgade kl. 14:14:39, men klagers C/i er først registreret kl. 14:17.06, da bussen er omkring Polititorvet. Desuden viser rejsekorthistorikken, at Rejsekortet er blevet scannet af kontrolløren både efter bussens afgang fra Klaksvigsgade og før der checkes ind.

Klager oplyser os om, at hun ikke kunne komme til at checke ind, fordi bussen ikke holdt stille. Dette passer hverken med vores data eller kontrollørens notat. Kontrolløren er steget på kl. 14:14:25, hvor han ser klager sidde ned med sin telefon ved siden af en C/i kortlæser. Bussen kører først kl. 14:14:39. Det vil sige, at der alene efter kontrollørens påstigning har været 14 sekunder, hvor bussen har holdt stille. Forinden kontrollørens påstigning har bussen allerede holdt i 7 sekunder. Derudover er det uklart i klagegrundlaget, hvor klager faktisk er steget på, som teoretisk kunne være flere stop før. Ifølge kontrolløren er der dog noteret "ved forrige stop", som vi læser som Ørestads Boulevard. Der kørte bussen fra kl. 14:13:36, som var lidt under et minut før kontrollørens påstigning ved Klaksvigsgade."

Klageren har afslutningsvist anført:

" Movias svar er ikke i overensstemmelse med de faktiske forhold, men totale usandheder!
Jeg gentager: Jeg steg på bussen, hvor chaufføren begyndte at køre før jeg nåede helt ind i bussen! Jeg måtte holde fast indtil jeg fandt en plads, indcheckning var bagved, dvs jeg kunne ikke rejse mig uden at vælte, men havde mit kort i hånden for at checke ind så snart bussen holdt stille ved NÆSTE stop! Kontrolløren må have stået bagved mig, overfaldt mig lige efter jeg satte mig og hæv kortet ud af min hånd og beholdt kortet i flere stop medens han øjensynlig skrev sin usande rapport!
Forøvrigt er der regler for at buschaufføren skal sørge for invalideres sikkerhed, hvilket ikke er sket!
Det er mig, der er blevet alvorlig skadet, og skal have erstatning for følgeskader af denne bustur!"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand