

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0160
- Klageren:** XX
2100 Kbh. Ø
- 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, da han ikke kendte saldoen på sit Rejsekort, fordi han havde været ude at rejse i 5 måneder, og ville checke saldoen oppe i bussen. Men det tog noget tid at få Rejsekortet ud af hans pung, og mobilbillet måtte han google, hvordan man købte, men nåede det ikke, inden han blev pålagt en kontrolafgift.
- 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 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 blev pålagt i forbindelse med en busrejse med buslinje 1A, hvor der er frit flow, den 21. februar 2024.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet Trianglen, som bussen forlod kl. 11:42:21, og kl. 11:42:57 forsøgte klageren at checke sit Rejsekort ind.

Bussen ankom til det efterfølgende stoppested, Irmingersgade, kl. 11:42:59, hvor kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 11:43:12. Derefter forlod bussen stoppestedet kl. 11:43:20, og kontrollørerne påbegyndte kontrollen af passagererne.

Da klageren kl. 11:44 foreviste et Rejsekort, der ikke var checket ind, blev han pålagt en kontrolafgift kl. 11:48:31. Kontrolafgiften tog 3 minutter og 57 sekunder at udstede.

Den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren indtastede på sin PDA:

Zone	001
Linje	1A
Bus nummer (Gåseddel)	7328
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1572
Stop	Irmingersgade
Påstigning	21-02-2024 11:43:12
Udstedt dato/tid	21-02-2024 11:48:31
Stået af	21-02-2024 12:00:07
Passager tal	20
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	Kunden sidder i bussen da jeg stiger ind. Og da jeg henvender mig siger han at han ikke har kunne tjekke da han har for lav saldo og gerne vil købe en billet. Men da jeg henvender mig til kunden er han ikke igang med at købe en billet.
Id forevist	Andet ID
Tidsforbrug	3m 57s

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, idet han skrev i klageformularen:

”Buslinje: 1A

Hvor steg du på bussen?: trianglen

Hvor steg du af bussen?: Rosenørns Allé (H.C Ørsteds vej)

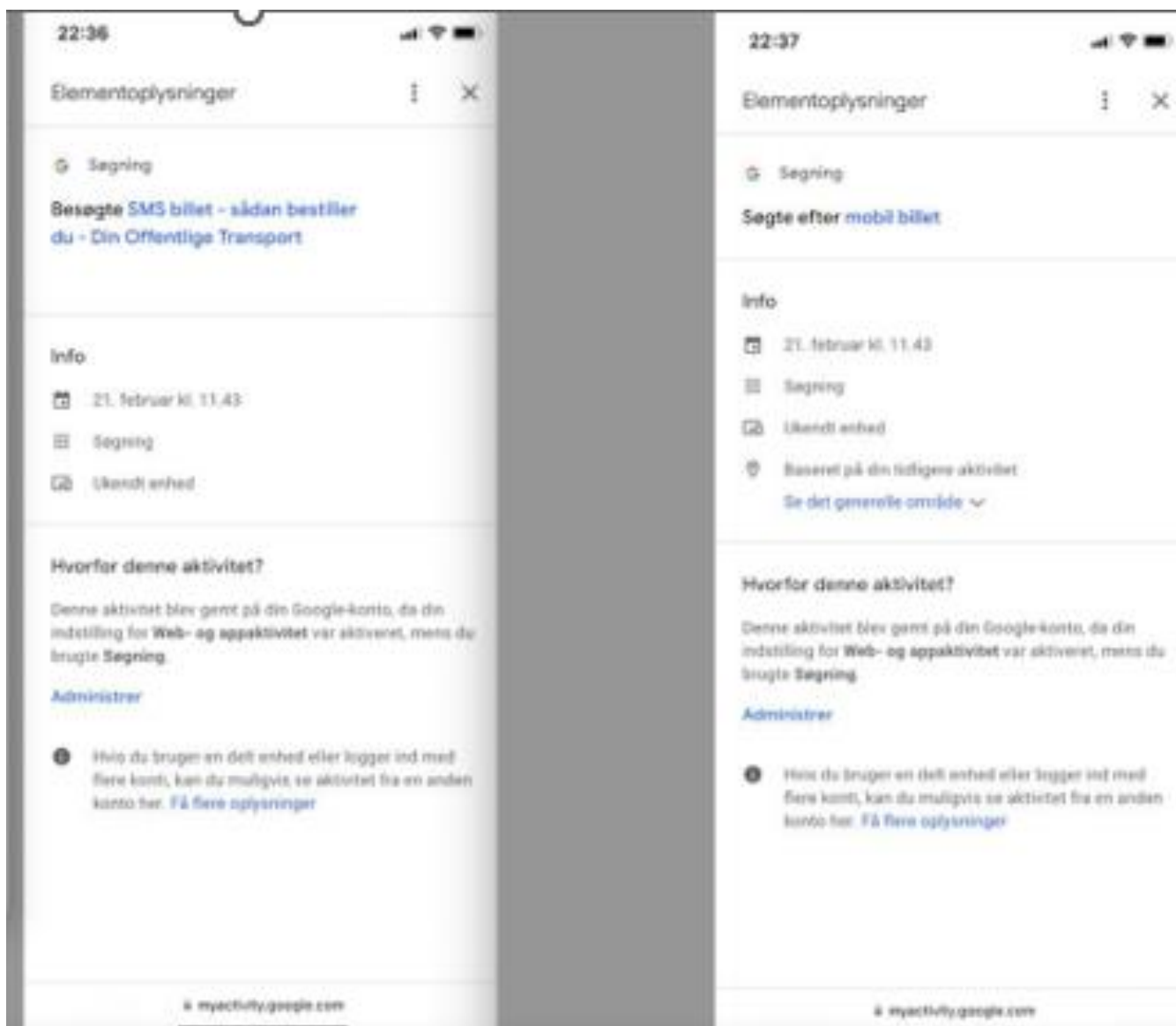
Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

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

Hvad drejer din henvendelse sig om?:

Hej, jeg syntes at jeg er blevet behandlet unfair. Jeg skal have bussen på trianglen, men efter jeg har været ude at rejse i 5 måneder, er jeg ikke sikker på om jeg har flere penge på mit rejsekort, derfor ville jeg tanke op inden jeg stiger på bussen. Dog er trianglen st lukket og derfor er det ikke muligt at tanke op der. Det eneste jeg kan gøre er derfor at gå ind i bussen og se om jeg har nogle penge på rejsekortet. Kortet bliver dog afvist men dørrerne er allerede lukket. Derfor prøver jeg at købe en mobilbillet, jeg tænker at det er nemmere hvis jeg bare googler det i stedet for at spørge buschaufføren, det finder jeg dog ud af var dumt. Næste stop kommer der en billetkontrollør ind og spørger om min billet, jeg fortæller hende hvad der er sket, men hun vil ikke lytte og virker lidt ubehagelig overfor mig. Hun giver mig nogle grunde til at jeg får en kontrolafgift og de er: 1. Jeg har ikke været tjekket ind i 5 måneder og hun siger noget i retningen af at det er dårligt nyt og så kunne jeg have snydt mange gange. Jeg forklarer at har jeg været ude at rejse i 5 måneder og da mit rejsekort er personligt ville det altså ikke være muligt. Kontrolløren er ikke interesseret i at se mine billeder fra min rejse, da jeg tilbyder at dokumentere at jeg har været bortrejst de sidste 5 måneder. Jeg regner med I tror på mig, hvis ikke har jeg beviser for at jeg har været ude at rejse. 2. Jeg har ikke snakket med chaufføren så jeg kunne bare lyve omkring at jeg prøvede at købe billet fordi hun kom ind i bussen, og at mange lyver omkring det så hun har ingen grund til at stole på mig. Dog har jeg her vedhæftet to billeder. Det ene er min browserhistorik hvor man kan se hvilket tidspunkt jeg googler mobilbillet og er inde og undersøge hvordan man gør. Det andet billede er det tidspunkt min billet er blevet udstedt. Her kan man se jeg googler det langt inden jeg snakker med hende og hvis I ser på overvågningskameraerne så er jeg igang med at undersøge det inden hun stiger på bussen og jeg bemærker hende. 3. Hun fortæller mig hun observerer hvad der sker og jeg fik bøden fordi hun ikke så, jeg prøvede at tjekke ind. Det er klart for jeg stod på bussen stoppet før hende. Det kan dog ses både på overvågningskamerarene og i rejsekort systemet. Alle tre begrundelser kan altså tilbagevises hvorfor jeg mener at bøden er blevet givet på et forkert grundlag. Endvidere var det ikke muligt for mig at tanke mit kort op og derfor ikke muligt at tjekke ind med det. Det er forventeligt at man har adgang til at tanke op ellers er det jo umuligt at tjekke ind. Stationen var lukket og man kan ikke tanke op i bussen, derfor har jeg ikke en chance for at købe billet og det syntes jeg ikke er i orden at jeg bliver straffet for. Hvis I vil se dokumentation for min udlandsrejse de sidste 5 måneder fremsender jeg det gerne. Som sagt så syntes jeg det var en ubehagelig oplevelse at blive behandlet unfair og talt ned til af kontrolløren og fået en kontrolafgift på forkerte grundlag. På baggrund af ovenstående henstiller jeg til at kontrolafgiften annulleres.”

Klageren vedhæftede to screen shots fra sine søgninger på Google den 21. februar kl. 11:43 vedrørende køb af mobilbillet:



Movia fastholdt kontrolafgiften efter at have undersøgt bussens logfiler:

”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. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

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.

Da du mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, var dit Rejsekort ikke checket ind. Du forklarer, at du har forsøgt at kontrollere din saldo på Trianglen St., som dog åbenbart var lukket den dag. Du forklarer også, at du steg på bussen for at forsøge at checke ind der, og dermed få kontrolleret saldoen.

Vi kan se, at dit rejsekort først er forsøgt checket ind 2 sekunder før bussen holder stille ved det næste stoppested 'Irmingsgade', hvor kontrolløren stiger på. Hvis du stiger på bussen med det formål at

kontrollere saldoen, så har vi en forventning om, at det sker mens bussen holder stiller ved Trianglen, og ikke først 36 sekunder efter bussen er kørt derfra. Vi vil også anbefale dig, at gøre det via fordøren oppe ved chaufføren for at undgå misforståelser, og ikke i midten af bussen.

Vi henviser i øvrigt til muligheden for at kontrollere saldo og optankning via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, hvor du i øvrigt også kan lave en tank-op-aftale, så du ikke skal bekymre dig om lav saldo.

Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget dig fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Bussens GPS:

10	Århusgade (1523)	●	●	11:39	11:39	11:38:42	11:38:53
11	Gustav Adolfs Gade (1524)	●	●	11:40	11:40	11:40:28	11:40:43
12	Trianglen St. (53499)	●	●	11:42	11:42	11:42:00	11:42:21
13	Irmingersgade (1572)	●	●	11:42	11:42	11:42:59	11:43:20
14	Rigshospitalet Hovedindgang (1573)	●	●	11:43	11:43	11:43:57	11:44:11
15	Rigshospitalet Syd (1574)	●	●	11:44	11:44	11:45:25	11:45:44

Klagerens rejsekorthistorik

(d) Vælg periode ▼ eller vis historik fra (e) 01-09-2023 til (f) 13-05-2024 Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 129	15-09-2023	15:22	Trianglen St.	17:29	Trianglen St.	-45,00	20,48
	21-02-2024	11:44	Kontrolmærke		Linje : 1A Irmingersgade		20,48
+ 130	26-02-2024	16:59	Tank-op		Trianglen St.	100,00	120,48
+ 131	26-02-2024	17:00	Trianglen St.	17:09	København H	-22,25	98,23
+ 132	26-02-2024	18:11	København H	18:21	Østerport St.	-17,80	80,43
+ 132	27-02-2024	08:21	Trianglen St.	08:42	Københavns Lufthavn	-28,25	52,18

3

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens forsøg på check ind først skete kl. 11:42:57, hvilket var 36 sekunder efter, at bussen

forlod stoppestedet og 2 sekunder inden, bussen ankom til det stoppested, hvor kontrollørerne stod og ventede.

Klageren har forklaret, at han først skulle have sit Rejsekort ud af mobiltelefoncoveret og skulle tjekke klokken for at se, om det var den rigtige bus, han var kommet med, inden han forsøgte at checke ind.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har ageret 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.

Selv om klageren ikke kunne undersøge saldoen eller tanke op på Trianglen st., der var lukket indtil den 26. februar 2024, er det ankenævnets opfattelse, at alene den omstændighed, at klageren befandt sig ombord på bussen i i hvert fald 36 sekunder, før han undersøgte, om saldoen var tilstrækkelig til at checke ind, gør, at kontrolafgiften blev pålagt med rette. Klageren kunne desuden på www.Rejsekort.dk selvbetjening have set saldoen på sit Rejsekort.

Klagerens forsøg på at google, hvordan man køber en mobilbillet kl. 11:43, ændrer ikke derved.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, og da der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde, fastholdes den.

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.

Parternes krav og begrundelser over for ankenævnet.

Klageren:

”Jeg synes jeg er blevet behandlet unfair. Jeg skulle med bussen fra Trianglen, men efter jeg har været ude at rejse i 5 måneder, var jeg ikke sikker på om jeg havde flere penge på mit rejsekort, derfor ville jeg tanke op inden jeg stiger på bussen. Dog er Trianglen Metro st lukket da M3 var lukke pga testkørsler, og derfor var det ikke muligt at tanke op dér. Jeg er derfor nødt til at tjekke min saldo i bussen. Jeg løber og når akkurat bussen. Jeg har mit rejsekort i mit mobiltelefoncover, så det tager lidt tid at finde det frem, og fordi bussen alligevel var nået at køre, checkede jeg lige klokken for at se om det var den rigtige bus jeg havde nået. Lige derefter prøver jeg at checke ind, men bliver dog afvist, derfor prøver jeg at købe en mobilbillet. Jeg tænker jeg ikke må tale med chaufføren under kørslen og derfor googler jeg i stedet for hvordan man gør,

jeg finder dog ud af at det ville have hjulpet min sag hvis jeg havde henvendt mig til chaufføren alligevel; Næste stop kommer der nemlig en billetkontrollør ind og spørger om min billet, jeg fortæller hende hvad der er sket, men hun vil ikke lytte og virker lidt ubehaglig overfor mig. Hun giver mig nogle grunde til at jeg får en kontrolafgift og de er:

1) Jeg har ikke været tjekket ind i 5 måneder og hun siger noget i retning af at det er dårligt nyt og så kunne jeg have snydt mange gange. Jeg forklarer at har jeg været ude at rejse i 5 måneder så selvfølgelig har jeg ikke brugt det. Kontrolløren er ikke interesseret i at se mine billeder fra min rejse, da jeg tilbyder at dokumentere at jeg har været bortrejst de sidste 5 måneder. Jeg regner med I tror på mig, hvis ikke har jeg beviser for at jeg har været ude at rejse.

2) Jeg har ikke snakket med chaufføren så jeg kunne bare lyve omkring at jeg prøvede at købe billet fordi hun kom ind i bussen, og at mange lyver omkring det så hun har ingen grund til at stole på mig. Overfor Movia har jeg med screenshots af browserhistorik og kontrolafgift godtgjort at jeg allerede googler hvordan man køber billet langt inden jeg snakker med kontrolløren og hvis man ser på overvågningskameraerne så var jeg igang med at undersøge det inden jeg overhovedet bemærkede hende. Bussen kørte så snart at jeg steg ind og fordi man ikke må samtale med chaufføren under kørsel vælger jeg at google mobilbillet selv for så hurtigt som muligt at købe gyldig rejsehjemmel. Da bussen kørte med det samme jeg steg på ville det også være umuligt for mig at nå at snakke med chaufføren inden kontrolløren steg på.

3) Hun fortæller mig, hun observerer hvad der sker og jeg fik bøden fordi hun ikke så, jeg prøvede at tjekke ind. Det er klart for jeg stod på bussen stoppet før hende. Det kan dog ses både på overvågningskameraerne og i rejsekortsystemet.

Alle tre begrundelser kan altså tilbagevises hvorfor jeg mener at bøden er blevet givet på et forkert grundlag. Endvidere var det ikke muligt for mig at tanke mit kort op og derfor ikke muligt at tjekke ind med det. Det er forventeligt at man har adgang til at tanke op ellers er det jo umuligt at tjekke ind. Stationen var lukket og man kan ikke tanke op i bussen, derfor har jeg ikke en chance for at købe billet og det synes jeg ikke er i orden at jeg bliver straffet for. Hvis I vil se dokumentation for min udlandsrejse de sidste 5 måneder fremsender jeg det gerne. Som sagt så synes jeg det var en ubehagelig oplevelse at blive behandlet unfair og talt ned til af kontrolløren og få en kontrolafgift på forkert grundlag.

Movias svar er at jeg først prøver at checke ind 36 sekunder efter bussen er kørt og 2 sekunder før den stopper ved næste stop (men som jeg har beskrevet tidligere løber jeg hen til bussen og den kører med det samme før jeg når at prøve at checke ind) og insinuerer hermed at jeg kun har prøvet at tjekke ind fordi jeg så kontrolløren ved næste stop, men havde jeg det kunne jeg jo bare være stået af.

Jeg rejser altid med gyldig billet. Jeg har kun én gang tidligere fået en kontrolafgift, det skete fordi jeg fejlagtigt troede jeg havde tjekket ind.

Jeg mener der er mindst to særlige omstændigheder, der gør sig gældende: 1) jeg har været bortrejst i 5 måneder, 2) M3 linjen og dermed Trianglen Metro station var fuldstændig lukket for adgang, så jeg ikke kunne tjekke saldo eller tanke op.

Ønsker at opnå: På baggrund af ovenstående henstiller jeg til at kontrolafgiften annulleres.”

Indklagede:

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

[klageren]s sag omhandler, at han ikke var checket ind på sit rejsekort, da han skulle have fået en meddelelse om lav saldo, og han kunne ikke på anden vis fremvise gyldig billet.

Jf. § 2.4.3 skal et Rejsekort checkes ind inden rejsens start, for at det udgør en gyldig rejsehjemmel. Hvis rejsekortet ikke er checket ind, har kunden ikke betalt for sin rejse og bærer således ikke gyldig rejsehjemmel.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningsystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Hvis ens saldo på rejsekortet er under minimumsgrænsen, skal man anskaffe sig billet på anden vis.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Irmingersgade kl. 11:43:12 den 21.02.2024. Kontrolløren bemærker, at klager allerede er siddende i bussen, da kontrolløren stiger på.

Denne bemærkning understøttes af klagers egen indsigelse, hvori det fremgår, at klager steg på ved Trianglen St., der var stoppet før.

Hvor steg du på bussen?: trianglen

Kontrolløren laver følgende notat i forbindelse med udstedselsen af afgiften.

Bemærkning	Kunden sidder i bussen da jeg stiger ind. Og da jeg henvender mig siger han at han ikke har kunne tjekke da han har for lav saldo og gerne vil købe en billet. Men da jeg henvender mig til kunden er han ikke igang med at købe en billet.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I notatet bemærker vi, at klager allerede havde taget plads i bussen uden at være checket ind, og at kunden ikke er i gang med at købe en billet.

Da klager ikke er checket ind, udstedes der en afgift kl. 11:48:31 med årsagen "Rejsekort mgl. check ind".

Stop	Irmingersgade
Påstigning	21-02-2024 11:43:12
Udstedt dato/tid	21-02-2024 11:48:31
Stået af	21-02-2024 12:00:07
Årsag	Rejsekort mgl. check ind

Kommentarer og afgørelse

Turoversigten viser, at bussen forlod Trianglen kl. 11:42:21 og ankom til Irmingersgade kl. 11:42:59.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	Århusgade (1523)	● ●	11:39	11:39	11:38:42	11:38:53
11	Gustav Adolfs Gade (1524)	● ●	11:40	11:40	11:40:28	11:40:43
12	Trianglen St. (53499)	● ●	11:42	11:42	11:42:00	11:42:21
13	Irmingersgade (1572)	● ●	11:42	11:42	11:42:59	11:43:20
14	Rigshospitalet Hovedindgang (1573)	● ●	11:43	11:43	11:43:57	11:44:11
15	Rigshospitalet Syd (1574)	● ●	11:44	11:44	11:45:25	11:45:44

Movia bad om log-filerne for at undersøge, hvornår klager skulle have forsøgt at checke ind i den pågældende bus.

Log-filer

Den pågældende bus var udstyret med 3 kortlæsere til at checke ind på.

Når vi ser på de tre forskellige kortlæsere, kan vi se, at [klageren] først har et forsøg på at checke ind kl. 11:42:57. Dette er markeret med gul farve på det sidste billede forneden.

341	#####	11:36:55:0 VAL	13359f	3	87	Successful	Transactic Card number : 308430	██████████
342	#####	11:36:55:0 VAL	13359f	2	104	Transactic	TTIM01: 69	
343	#####	11:36:55:0 VAL	13359f	3	101	Screen dis	Name : SC Text: GOD REJSE	
344	#####	11:36:57:0 VAL	13359f	3	101	Screen dis	Name : SC Text: CHECK IND	
345	#####	11:44:04:0 VAL	13359f	3	87	Successful	Transactic Card number : 308430	██████████

123	#####	11:37:52:000	VAL	133bd6	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
124	#####	11:37:52:000	VAL	133bd6	2	104	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
125	#####	11:37:53:000	VAL	133bd6	3	101	Screen display Name : SC	Text: UDLØBER	
126	#####	11:37:55:000	VAL	133bd6	3	101	Screen display Name : SC	Text: CHECK IND	
127	#####	11:45:01:000	VAL	133bd6	3	78	UD files upload successful		
128	#####	12:00:01:000	VAL	133bd6	3	78	UD files upload successful		
129	#####	13:00:04:000	VAL	133bd6	3	78	UD files upload successful		

#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	2	104	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT	Text: EXPIRES	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	2	104	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: CHECK IND	
#####	11:42:14:000	VAL	133b4f	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:19:000	VAL	133b4f	2	104	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
#####	11:42:19:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
#####	11:42:21:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: CHECK IND	
#####	11:42:57:000	VAL	133b4f	3	90	Ticket pro Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 308430	Graphical card number: 200923557 Error type: 5
#####	11:42:57:000	VAL	133b4f	3	100	Screen display Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_REMAINING_STORED_VALUE	Text: SALDO FOR	

Movia henviser til § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler om, at Rejsekortet skal checkes ind, inden rejsens start:

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Movia forventer, at kunden stræber sig på at købe billet på anden vis, hvis rejsekortet ikke kan checkes ind af enten læsefejl, for lav saldo eller øvrige problemer med standarderne. Hvis man alligevel fortsætter sin rejse uden at købe billet på anden vis, har man ikke gyldig rejsehjemmel og skal være forberedt på at skulle betale en kontrolafgift.

Jf. turoversigten og tidspunktet for forsøget på indcheckning kan vi se, at klager først forsøger at checke sit kort ind 36 sekunder, efter at bussen har forladt Trianglen. Derved mener vi ikke, at § 2.4.3 er blevet overholdt, da klager ikke har forsøgt at checke sig ind inden sin rejses start.

Vi ser, at kortet er forsøgt checket ind kl. 11:42:57, men at bussen forlod Trianglen kl. 11:42:21.

#####	11:42:57:000							
12	Trianglen St. (53499)			11:42	11:42	11:42:00	11:42:21	

Vi har set på rejsekorthistorikken for klagers personlige Rejsekort. Vi kan her se, at kortet ikke har været brugt siden 15.09.2023. Saldoen kom efter en foretaget rejse på denne dato under minimumsgrænsen på 25 kr. Saldoen har derefter været på 20,48 kr. siden.

(d) Vælg periode eller vis historik fra (e) 01-09-2023 til (f) 13-05-2024 Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	129	15-09-2023	15:22	Trianglen St.	17:29	Trianglen St.	-45,00	20,48
		21-02-2024	11:44	Kontrolmærke		Linje : 1A Irmingsgade		20,48
+		26-02-2024	16:59	Tank-op		Trianglen St.	100,00	120,48
+	130	26-02-2024	17:00	Trianglen St.	17:09	København H	-22,25	98,23
+	131	26-02-2024	18:11	København H	18:21	Østerport St.	-17,80	80,43
+	132	27-02-2024	08:21	Trianglen St.	08:42	Københavns Lufthavn	-28,25	52,18

Data fra database

Kundenavn
[redacted] en

CPR-nr. / CVR
[redacted]

Kundenr.
101309854

Kortnr.
30843 [redacted]

Korttype
Rejsekort personligt

Kortstatus
Aktivt

Dette gør kontrolløren ligeledes opmærksom på i sit notat udfærdiget under udstedelsen.

Kunden har ikke brugt sit rejsekort siden september	CBN	21-02-2024 11:50:00
-----------------------------------------------------	-----	---------------------

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

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

Da klager ikke havde brugt kortet i 5 måneder, mener vi, at klager burde have søgt information om kortets saldo inden afrejse, for at kunden bedre kunne sikre sig, at saldoen var tilstrækkelig til at rejse på.

Uddrag fra klagers indsigelse

"Jeg skal have bussen på trianglen, men efter jeg har været ude at rejse i 5 måneder, er jeg ikke sikker på om jeg har flere penge på mit rejsekort, derfor ville jeg tanke op inden jeg stiger på bussen. Dog er trianglen st lukket og derfor er det ikke muligt at tanke op der. Det eneste jeg kan gøre er derfor at gå ind i bussen og se om jeg har nogle penge på rejsekortet. Kortet bliver dog afvist men dørrerne er allerede lukket."

Movia kan godt genkende, at klager forsøger at checke ind på bussen, men vi vurderer, at det forsøgte check ind er foretaget for sent i forhold til § 2.4.3 i rejsereglerne. Da klagers forsøg på check ind først er foretaget 2 sekunder, inden bussen ankommer til Irmingsgade ved næste stop, hvor kontrollørerne stiger på, kan det ikke udelukkes, at klager ikke ville have forsøgt at checke ind, hvis der ikke havde stået kontrollører ved stoppestedet.

Vi gør dog opmærksom på, at Movia ingen grund har til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har vi 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.

Movia tillægger det særlig stor betydning, at på trods af at klager forsøgte at checke ind, blev det gjort for sent i forhold til reglen om straks C/I, og det må derfor være kundens eget ansvar, at han ikke havde eller fik mulighed for at prøve at anskaffe sig billet på anden vis. Vi mener, at omgåelsen af betaling er særlig stor, hvis man ved lav saldo på Rejsekortet kan vente, til en kontrollør stiger på bussen med at købe billet på anden vis, da man ellers ville kunne gratis i tilfælde af, at ingen kontrollører steg på.

”Derfor prøver jeg at købe en mobilbillet, jeg tænker at det er nemmere hvis jeg bare googler det i stedet for at spørge buschaufføren, det finder jeg dog ud af var dumt.”

Der er ingen bestillingsforsøg fra SMS 1415, Rejsebillet App eller Dot Appen på klagers mobilnummer. Derudover er der valgt ”Nej” til på gå-sedlen, at klager skulle have haft nogen kontakt med chaufføren. Movia kan derfor ikke bekræfte, at der har været nogen dokumenterede forsøg på at anskaffe sig billet på anden vis.

Movias konklusion

Det er på baggrund af data, at vi mener, at afgiften er pålagt med rette. Log-filerne viser, at klager ikke checker ind straks ved påstigning, men først kort inden kontrollørerne stiger på. Kontrolløren har noteret, at klager var siddende i bussen og først ville købe en billet, da vedkommende steg på. Vi mener, at man ønsker at modtage sig ydelse i form af transport, når man har sat sig i ind en bus, og at [klageren] derfor skulle have gjort mere for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Det er kortindehaverens eget ansvar at være opmærksom på sin saldo. Vi betragter dog i høj grad sagen ud fra, at der slet ikke er forsøgt at blive checket ind straks ved påstigning, som turoversigten sammenholdt med log-filerne viser. Dermed mener vi, at det faktisk er mindre vigtigt, om der havde været tilstrækkelig saldo på kortet, da kortet ikke er checket ind straks ved påstigning jf. § 2.4.3.

Vi hæfter os yderligere ved kontrollørens notat vedrørende, at klager ikke var i gang med at købe en billet eller var gået hen til chaufføren for evt. at søge vejledning, da vedkommende steg på. Vi mener også, at klager havde mulighed for at stige af ved Irmingsgade, men selv valgte at blive i bussen.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er som nævnt et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan foretage en rejse, hvis ens Rejsekort ikke kan checkes ind på grund af for lav saldo. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst på lav saldo med undskyldningen om, at saldoen er lav, som ville fritage en fra overhovedet at betale for sin rejse. Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde får lav saldo, er de oplært i at give kunden en chance for at købe billet på anden vis eller forlade bussen. I dette tilfælde var [klageren] dog på bussen i forvejen uden billet eller forsøg på at anskaffe sig én.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. Dette skyldes især, at klager hverken har forsøgt at checke ind straks ved påstigning eller at anskaffe sig billet på anden vis.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved