

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0163
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, da stan-derne viste teksten "ude af drift", samt at hans venner fik lov at checke ind, da standerne begyndte at virke igen, hvorfor klageren også skulle have haft samme mulighed 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 23. 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 15. marts 2024 i forbindelse med en busrejse med buslinje 123 fra Roskilde st./Jernbanegade sammen med to venner.

Ifølge klageren forløb situationen på den måde, at de tre venner skulle med buslinje 123 ét stop til Ro's Torv. De steg ombord på bussen, men opdagede, at check ind-standeren ikke virkede, idet der stod "Ude af drift" på displayet.

Klageren stak derfor sit Rejsekort tilbage i lommen. (Klageren har dog også oplyst, at han havde Rejsekortet klar oppe i sit venstre ærme) Herefter kom der en kontrollør, som kontaktede klageren som den første, og klageren tog imod kontrolafgiften, mens vennerne spurgte, om det kunne være rigtigt, at de skulle have kontrolafgifter, når udstyret ikke virkede.

Herefter fik chaufføren med kontrollørens hjælp ordnet standerne, og vennerne fik lov til at checke ind. Det er ikke sandt, når Movia oplyser, at klageren skulle have sagt, at han skulle checkes med ind på de andres Rejsekort. Grunden til, at hans Rejsekort ikke har været i brug siden juni 2023, er, at han er flyttet og benytter cykel og bil. Det er rigtigt, at han har fået 10 kontrolafgifter tidligere, og netop derfor fortalte han med det samme til kontrolløren, at han ikke havde nogen billet. Med "billet" mente han rejsehjemmel og ikke kontantbillet.

Ifølge Movia var situationen den, at kontrollørerne var ombord på bussen, da klageren og vennerne steg på. Kontrolløren sad helt forrest i bussen og så de tre venner stige ombord, og klageren havde ikke noget Rejsekort fremme, hvorefter kontrolløren henvendte sig til klageren som den første og bad om at se billet. Hertil svarede klageren, at han ikke havde nogen, hvorefter kontrolløren udstedte en kontrolafgift.

Kontrolløren var ikke klar over, at standerne ikke virkede, før han fik det at vide af drengene.

Standerne kom i funktion igen, og vennerne checkede ind på deres Rejsekort, og første på dette tidspunkt sagde klageren, at han skulle checkes med ind på en af vennernes Rejsekort. Klagerens Rejsekort har ikke været i brug siden juni 2023, og han har tidligere fået 10 kontrolafgifter.

De elektroniske logs i sagen viser,

at kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved Roskilde st. kl. 21:28:40,
at bussen forlod Roskilde st. kl. 21:31:05, hvor kontrollørerne steg ombord,
at bussen forlod næste stop (Roskilde st. Jernbanegade), hvor de tre venner steg ombord, kl. 21:32:19,
at kontrolafgiften til klageren blev påbegyndt udstedt kl. 21:32:40,
at kontrolafgiften var færdigindtastet og blev sendt elektronisk til Movia kl. 21:33:04,
at begge standere til check ind var ude af drift frem til hhv. kl. 21:33:44 og kl. 21:33:45,
at klagerens venner checkede ind hhv. kl. 21:33:49 og kl. 21:33:52 som de eneste ved dette stop.

Movias interne elektroniske kontrolafgift:

Zone	008
Linje	123
Bus nummer (Gåseddel)	6445
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	10850
Stop	Roskilde St.
Påstigning	15-03-2024 21:28:40
Udstedt dato/tid	15-03-2024 21:33:04
Stået af	15-03-2024 21:39:36
Passager tal	15
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	
FI Nummer	+71<000000240303941+80456859<
Gå seddel ID	5163443
Gå seddel nøgle	82f3ad3b7ced8a296b57fc76a5846721
Udstedt af	
Tidsforbrug	0m 24s

Stod på 1 stop efter stationen.

15-03-2024 21:39:53

Den 26. marts 2024 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og skrev, at han som den første blev pålagt en kontrolafgift, hvorefter vennerne fortalte kontrolløren, at standerne ikke virkede. Herpå hjalp kontrolløren chaufføren med at få standerne i funktion igen, og klagerens venner fik lov at checke ind, og kontrolløren sagde til klageren, at han skulle klage over kontrol-

afgiften. Klageren var villig til at betale de 24 kr. en kontantbillet ville have kostet med at få annulleret kontrolafgiften.

Movia sendte herefter sagen i høring hos kontrolløren, der bekræftede, at standerne i bussen havde været ude af funktion, hvilket kontrolløren ikke havde opdaget ved sin påstigning. Han sad helt forrest i bussen og så, at klageren ikke havde noget Rejsekort fremme og ikke checkede ind, og derfor henvendte kontrolløren sig til klageren først. Da kontrolløren efterfølgende henvendte sig til de to venner, stod de med deres Rejsekort i hænderne og sagde, at standerne ikke virkede, og først her sagde klageren, at "han skulle have været checket med ind på kortet".

Movia skrev derpå til klageren, at de fastholdt kontrolafgiften, da han ikke havde foretaget et straks-check ind, og ikke ved påstigningen havde bedt chaufføren om hjælp til at blive checket med ind på en af vennernes Rejsekort, men først havde nævnt det, da kontrollen begyndte.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Loggen fra check ind-standeren som vennerne benyttede:

369	#####	20:58:00:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI										
370	#####	20:58:00:0	VAL	1328c2	2	57	Equipment configuration	vehicleId : 6445	VehicleType : 2	operatorId : 2006	contractorSub								
371	#####	20:58:00:0	VAL	1328c2	2	59	Software version	Application version : 14.00.02.00	System version : 4.57	Kernel version : 5.0	BSP versic TT ve								
372	#####	20:58:06:0	VAL	1328c2	2	56	Out of service status	Enter in out of service mode because localization											
373	#####	20:58:06:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI										
374	#####	20:58:07:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
375	#####	20:58:08:0	VAL	1328c2	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull											
376	#####	20:58:10:0	VAL	1328c2	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup											
377	#####	20:58:11:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
378	#####	20:58:12:0	VAL	1328c2	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull											
379	#####	20:58:12:0	VAL	1328c2	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup											
380	#####	20:58:13:0	VAL	1328c2	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull											
381	#####	21:00:01:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
382	#####	21:00:01:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
383	#####	21:33:23:0	VAL	1328c2	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_GETLOCATIONDATA	Card number :	Graphical card number: 0	Error type : 25								
384	#####	21:33:44:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
385	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUC	Card number : 308430										
386	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 159											
387	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE										
388	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
389	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUC	Card number : 308430										
390	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 119											
391	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE										
392	#####	21:33:54:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
393	#####	21:45:00:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
394	#####	21:45:44:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUC	Card number : 308430										
395	#####	21:45:44:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 81											
396	#####	21:45:44:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE										
397	#####	21:45:46:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
398	#####	22:00:02:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
399	#####	23:06:48:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUC	Card number : 308430										
400	#####	23:06:48:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 86											
401	#####	23:06:48:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE										
402	#####	23:06:50:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
403	#####	23:15:01:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											
404	#####	23:32:37:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUC	Card number : 308430										
405	#####	23:32:37:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 90											
406	#####	23:32:37:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE										
407	#####	23:32:39:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_Text: CHECK IND											
408	#####	23:45:01:0	VAL	1328c2	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull											

Loggen fra den anden stander:

987	#####	20:56:06:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI
988	#####	20:56:00:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
989	#####	20:56:09:000	VAL	1326a9	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull	
990	#####	20:56:11:000	VAL	1326a9	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup	
991	#####	20:56:12:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
992	#####	20:56:13:000	VAL	1326a9	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull	
993	#####	20:56:14:000	VAL	1326a9	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup	
994	#####	20:56:15:000	VAL	1326a9	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull	
995	#####	21:00:02:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
996	#####	21:00:02:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
997	#####	21:33:45:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
998	#####	21:45:39:000	VAL	1326a9	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
999	#####	21:45:39:000	VAL	1326a9	2	104	Transaction time	TTIM01: 293	
1000	#####	21:45:39:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
1001	#####	21:45:41:000	VAL	1326a9	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
1002	#####	21:45:41:000	VAL	1326a9	2	104	Transaction time	TTIM01: 79	
1003	#####	21:45:41:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
1004	#####	21:45:43:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
1005	#####	22:00:01:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
1006	#####	22:00:02:000	VAL	1326a9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
1007	#####	22:14:23:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_STAFF_CARD	Text: MEDARBEJDE
1008	#####	22:14:25:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
1009	#####	22:25:34:000	VAL	1326a9	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
1010	#####	22:25:34:000	VAL	1326a9	2	104	Transaction time	TTIM31: 118	
1011	#####	22:25:34:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT	Text: UDLØBER
1012	#####	22:25:36:000	VAL	1326a9	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
1013	#####	22:25:36:000	VAL	1326a9	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
1014	#####	22:25:36:000	VAL	1326a9	2	104	Transaction time	TTIM31: 96	

Sekretariatets spørgsmål til Movia:

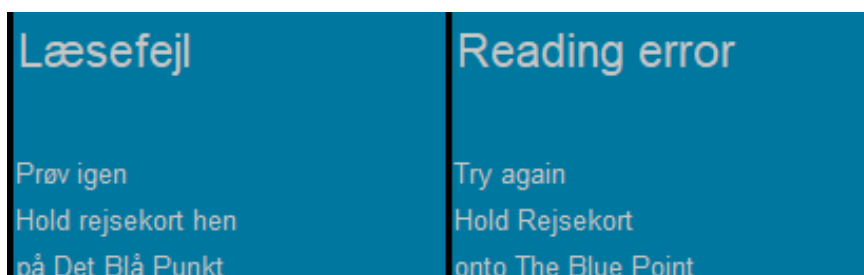
”Vi har nu modtaget en udvidet logfil fra standen, der ikke virkede. Vi har nogle yderligere spørgsmål til Movia til forståelse af filen:

- 1) Hvad betyder det, at der kl. 21:33:23 var ticket processing error type 25?
- 2) Hvad er et grafical card number 0, der ser ud til at blive checket ind kl. 21:33:44?
- 3) Vi har i en anden Movia-sag fået oplyst, at når kontrollører stiger om bord på busser, checker de ind med deres personalerejsekort. Er dette kun noget, der sker lejlighedsvist, eftersom kontrolløren i den ovennævnte sag har oplyst, at han ikke vidste, at standen ikke virkede, før klagerens to venner fortalte det til ham? ”

Movia har svaret sekretariatet:

1. ” Hvad betyder det, at der kl. 21:33:23 var ticket processing error type 25?

Error type 25 er læsefejl. Dette forekommer, hvis kortlæseren registrerer, at der er et kort, der ikke kan læses [fordi kortet føres for hurtigt forbi kortlæseren]. De fejlmeddelelser, kunden får vist på kortlæseren, ses fornedet, henholdsvis hvis kunden har et dansk eller engelsk indstillet Rejsekort.



2. Hvad er et grafical card number 0, der ser ud til at blive checket ind kl. 21:33:44?

Graphical number 0 er også en læsefejl. Typisk vil den hænge sammen med error 25.

3. Vi har i en anden Movia-sag fået oplyst, at når kontrollører stiger om bord på busser, checker de ind med deres personalerejsekort. Er dette kun noget, der sker lejlighedsvist, eftersom kontrolløren i den ovennævnte sag har oplyst, at han ikke vidste, at standeren ikke virkede, før klagerens to venner fortalte det til ham?

”Vores personalekort er ikke et traditionel Rejsekort. Dets eneste formål er at modtage et lille data-stempel med bussens linje, internnummer og stoppested, som vi indlæser på vores app (MARK [kontroludstyr], så MARK semi-automatisk kan fortælle os om det virker som gyldig rejsehjemmel på stedet. Det er lige meget, om vi anvender en tjek-ind eller tjek-ud stander til dette. Vi behøver ikke bruge personalekort for at kontrollere, om kunden er tjekket ind eller ej.”

Sekretariatets spørgsmål til klageren:

”

- 1) Var du den forreste af jer 3 venner, der steg på bussen?
- 2) Hvad var grunden til, at I ikke forsøgte at checke ind på den anden stander, der også befinder sig oppe ved chaufføren? [Spørgsmålet blev stillet, inden blev klart, at det var begge standere, der var ude af drift]
- 3) Hvad var grunden til, at du ikke, som dine venner gjorde, checkede dit Rejsekort ind, da standeren var blevet i orden igen?”

Klageren har svaret sekretariatet:

”Svar til 1: Jeg erindrer det ikke

Svar til 2: Jeg erindrer ikke om der overhovedet var en stander nr 2. For hvis der var og den virkede havde vi jo tjekket ind der.

Svar til 3: Som jeg også har skrevet i min klage, så tjekkede jeg ikke ind på standeren da jeg allerede havde fået en bøde og dermed gyldig rejsehjemmel, det er dog derfor at jeg har fortalt movia at de gerne må trække mig for 24kr som en voksenbillet koster (idet jeg ville være sød og give flere penge til movia, idet en rejsekorts tur koster mindre, som et plaster på såret for ulejligheden) Når bøden forhåbentligt bliver fjernet.

Mine venner havde ikke fået en bøde, men derimod lov af kontrolløren til at tjekke ind da standeren virkede igen, de stod jo ellers INDE i bussen uden gyldig rejsehjemmel. Så hvis bare en af os havde tænkt på at spørge kontrolløren lidt tidligere om det kunne være rimeligt at vi fik bøde fordi standeren ikke virkede, så havde vi alle tjekket ind med vores rejsekort.

Jeg havde mit rejsekort på mig og klar, men det var en kold vinteraften, så det lå inde i mit venstre ærme. Jeg sagde til kontrolløren jeg ingen ”billet” havde, da dette jo er rigtigt fordi check ind maskinen ikke virkede, da jeg jo ikke er flydende i det her sprog, og bare tænker at det ord gælder som ”gyldig rejsehjemmel” fx også ville gøre hvis jeg havde billet eller rejsekortet indtjekket.

Hvis I tjekker min adresse er jeg flyttet hjemmefra i august 2023 til København og bruger derfor cykel og bil og meget sjældent offentlig transport, denne vinteraften tidligere på året var vi i Roskilde og fejre min vens fødselsdag, derfor havde jeg taget rejsekortet med I tilfælde af at vi skulle bruge det (det skulle vi, da vi skulle nå i netto inden de lukkede).”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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

"Indledningsvist bemærker vi, at begge standere til check ind først kom i funktion efter, at kontrolløren og chaufføren havde fået disse i gang igen, hvilket var kl. 21:33:44 og 21:33:45.

Klageren har undervejs i sagen ændret sine oplysninger om, hvor han opbevarede sit Rejsekort. Han har både anført, at han stak sit Rejsekort "tilbage i lommen", da han opdagede, at standeren ikke virkede, samt at han havde Rejsekortet "oppe i sit venstre ærme grundet vinterkulden".

Kontrolløren har oplyst, at han sad oppe forrest i bussen og så klageren stige ombord uden at have noget Rejsekort fremme.

Det er vores opfattelse, at det ville have været naturligt, hvis klageren havde oplyst til kontrolløren, at han ikke kunne checke ind, fordi standeren ikke virkede. Heller ikke undervejs i kontrolsituationen tog klageren noget Rejsekort frem for at vise sine intentioner om at checke ind, således som hans venner gjorde.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder vi det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klageren havde sit Rejsekort på sig. Vi noterer os, at vennerne med Rejsekort fik lov af kontrolløren til at checke ind efter, at kortlæserne var kommet i funktion. Vi lægger til grund, at klageren også ville have fået den mulighed, hvis han havde gjort kontrolløren opmærksom på, at han havde et Rejsekort, som det ikke var muligt at checke ind.

Kontrolafgiften til klageren for manglende rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

2 medlemmer, Vibeke Myrtue Jensen og Torben Steenberg, udtaler:

"Vi finder det godtgjort, at rejsekortstanderne var ude af drift på tidspunktet for klagerens påstigning på bussen. Når hertil kommer at beskrivelsen af kontrolsituationen er ord mod ord, finder vi det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, hvorfor Movia skal frafalde den og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

Der træffes afgørelse 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. 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 gør gældende:

” Movia påstår i deres afgørelse at jeg har nævnt overfor kontrolløren at jeg skulle tjekkes ind på min vens rejsekort. Dette er ikke tilfældet. Det hele handler om en check in stander der var ude af drift da jeg og mine to venner går på bussen. Hvorefter vi møder kontrolløren som først snakker med mig, jeg har erfaring med kontrollører og tager mod bøden, hvorefter mine venner spørger om det kan være rigtigt vi skal have bøde fordi den er ude af drift, herefter bliver check ind maskinen fikset og mine to venner får lov at tjekke ind. Det er derfor unfair at Movia fastholder kontrolafgiften overfor mig, for hvis jeg bare havde spurgt istedet for min ven havde ingen af os fået en afgift.

I kan selv læse min klagebeskrivelsen hos Movia, der står mine venners rejsekortnumre oplyst, så I kan tjekke systemet og se at bøden var udstedt til mig inden de tjekkede ind. I kan også se på overvågningen at vi gik ind samtidig. Mit kontrolafgift nr er [240]. Mange tak for jeres tid. Ønsker at opnå: Annulleret kontrolafgiften.”

Hertil har indklagede svaret:

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

[klageren] havde under billetkontrollen ingen gyldig billet at fremvise, hvorfor han modtog en afgift. På baggrund af klagers egen indsigelse og hørings svaret fra kontrolløren synes vi at mangle en godtgørelse for, hvordan klager havde tænkt sig at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Rejsekortstanderne i bussen var midlertidig ude af drift, men [klageren] havde intet Rejsekort, og kunne ikke som sine 2 medrejsende checke sig ind, da standerne efter kort tid kom i funktion igen.

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.

En kunde der rejser med Rejsekort, bør have sit Rejsekort fremme ved påstigning for at kunne komme til at opfylde kravet om at gennemføre et C/i inden rejsens start.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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.

Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på kortlæser placeret på metroens stationer.

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 buslinje 123 på Roskilde St. kl. 21:28:40, hvorefter han bliver på bussen og billetterer nye rejsende løbende.

I et kontrollørnotat skriver han, at [klageren] er steget på bussen 1 stop efter Roskilde St., som jf. køreplanen er Roskilde St. ved Jernbanegade.

Stod på 1 stop efter stationen.		15-03-2024 21:39:53
Rute	Zone	Stoppesteder
Stationscentret Jernbanegade Københavnsvej		Roskilde St. Roskilde St. Ro's Torv

I indsigelsen hævder klager også at være steget på ved Roskilde St.

Hvor steg du på bussen?: Roskilde st

Da kontrolløren skal kontrollere [klageren]' rejsehjemmel, har han ikke noget at fremvise til kontrolløren. Derfor får han udstedt en kontrolafgift kl. 21:33:04 med årsagen "Ingen billet fremvist".

Årsag	Ingen billet fremvist
Stop	Roskilde St.
Påstigning	15-03-2024 21:28:40
Udstedt dato/tid	15-03-2024 21:33:04
Stået af	15-03-2024 21:39:36

Kommentarer og afgørelse

Da vi modtager klagers indsigelse, læser vi, at klager skulle have rejst med sine 2 venner, der begge rejste på Rejsekort, og hvis rejsekortnumre blev skrevet ind i klagegrundlaget. Kortlæserne skulle have været ude af drift, men efter noget tid skulle de have været i virke igen, hvorefter de to venner checkede ind. Afslutningsvist fortæller [klageren], at Movia må trække ham de 24 kr., som en kontantbillet koster.

Citat fra indsigelsen

I må derimod gerne trække mig de 24kr som en voksen billet i den zone i kørte I koster.

Vi bider her særligt mærke i, at hvis [klageren] havde tænkt sig at rejse på en kontantbillet, var det helt ligegyldigt, om kortlæserne virkede eller ej, da en kontantbillet købes hos chaufføren ved påstigning.

Vi kan samtidig se på afgiften, at klager ikke skulle have snakket med chaufføren.

**Kunden har forespurgt
chauffør**

Nej

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har oplyst at have spurgt chaufføren til råds ved sin påstigning. På den konkrete kontrolafgift er der valgt NEJ til, at [klageren] skulle have oplyst kontrolløren om, at han havde spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering; heraf skulle have anmodet eller forsøgt på at bestille en kontantbillet.

Uddrag fra indsigelsen til Ankenævnet

"Movia påstår i deres afgørelse at jeg har nævnt overfor kontrolløren at jeg skulle tjekkes ind på min vens rejsekort. Dette er ikke tilfældet. Det hele handler om en check in stander der var ude af drift da jeg og mine to venner går på bussen."

I klagers indsigelse til Ankenævnet gør klager opmærksom på, at det ikke var tilfældet, at han skulle have været checket ind på sine venners kort. Vi undrer os derfor over, hvordan han så ville anskaffe sig gyldig billet. Hvis han ikke selv har Rejsekort og ikke skulle checkes ind på sine venners kort, må det være uden betydning, om kortlæserne virkede eller ej.

I høring hos kontrolløren

Movia valgte at prioritere sagen for at få afklaret nogen spørgsmål hos kontrolløren.

Vi stillede derfor følgende spørgsmål:

SPØRGSMÅL

1. Husker du kunden?
2. Havde han et rejsekort fremme til at checke ind med?
3. Er det rigtigt, at indcheckningsmaskinerne ikke virkede?
4. Beskriv gerne, hvad du husker fra episoden?

Af svar fik vi:

1. Husker du kunden?

Jeg husker kunden tydeligt

2. Havde han et rejsekort fremme til at checke ind med?

Kunden havde ikke et rejsekort fremme da han stod på bussen sammen med sine venner.

3. Er det rigtigt, at indcheckningsmaskinerne ikke virkede?

Det passer at indcheckningsmaskinerne ikke virkede på daværende tidspunkt. Jeg fandt først ud af det bagefter at de ikke virkede.

4. Beskriv gerne, hvad du husker fra episoden? Da jeg stiger på bussen ved Roskilde st, der bemærkede jeg ikke at standerne ikke virkede. Chaufføren samler denne gruppe på 3 drenge ind og jeg sidder helt forrest i bussen, så jeg ser at denne kunden ikke får checket sig ind. Han havde ikke et rejsekort fremme. Jeg henvender mig så herefter til kunden og spørger om billet så svare han at han ikke har en. Det skal lige siges at han er den første ud af de 3 andre jeg startede med at spørge om billet. Jeg udsteder afgiften til kunden, og skal så henvende mig til at hans venner som står med rejsekort i hånden og fortæller mig at standerne ikke virker. Kunden som jeg har skrevet afgiften til siger så først nu at "jeg skulle checkes med ind på kortet"

Vi lægger særligt mærke til, at klager ikke havde noget Rejsekort fremme, da han steg på bussen, som er en nødvendighed for rejsekortbrugere for at komme til at checke ind straks. Derudover hæfter vi os ved, at klager skulle have sagt, at han ikke havde nogen billet og først, efter afgiften er skrevet, skulle have hævdet, at han skulle have været checket med ind på sine medrejsendes kort. Dette benægter klager dog i sin indsigelse til Ankenævnet.

Alt i alt stiller vi os spørgende over for, hvilken billet [klageren] ville have rejst på. For hvis klager ikke havde tænkt sig at blive checket ind med sine medrejsende, og ikke havde noget Rejsekort selv, hvordan ville han så anskaffe sig gyldig rejsehjemmel. I hans indsigelse kan vi heller ikke afkode nogen forklaring på, hvordan fremskaffelsen af en rejsehjemmel skulle være kommet udover, at han i den afsluttende sætning refererer til en kontantbillet, der aldrig blev forsøgt købt.

Undersøgelse af Rejsekort

Da klager ikke fremviste sit Rejsekort under kontrollen, ikke har angivet noget rejsekortnummer i indsigelsen, ikke omtaler det i indsigelsen, og idet vi får bekræftet af kontrolløren, at klager ikke havde noget Rejsekort, har vi svært ved at se relevansen i, at kortlæserne var kortvarigt ude af funktion.

Vi har efterfølgende selv fundet frem til klagers Rejsekort gennem CPR-nummer.

Klager er ejer af et personligt Rejsekort, der ikke er blevet anvendt siden den 25.06.2024, som var knap 9 måneder forud for afgiften.

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode
eller vis historik fra (e)
til (f)
Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 16	21-06-2023	15:52	Linje : 202A Roskilde Handelsskole	16:04	Linje : 202A Roskilde St.	-18,00	150,20
+ 17	22-06-2023	20:53	Linje : 230R Kirke Hyllinge	21:27	Linje : 230R Roskilde St.	-18,80	131,40
+ 18	22-06-2023	23:33	Linje : 201A Roskilde St.	00:10	Linje : 230R Svogerslev	-14,40	117,00
+ 19	23-06-2023	17:49	Roskilde St.	17:51	Roskilde St.		117,00
+ 20	24-06-2023	01:07	Viby Sjælland St.	01:18	Roskilde St.	-14,40	102,60
	24-06-2023	01:10	Kontrolmærke		Roskilde St.		102,60
+ 21	25-06-2023	09:55	Linje : 230R Biltris, Elverdamsvej	10:27	Linje : 230R Skovbovængets Allé	-18,80	83,80
+ 22	25-06-2023	21:44	Roskilde St.	22:27	Slagelse St.	-42,80	41,00

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn
[redacted]

CPR-nr. / CVR
[redacted]

Kundenr.
[redacted]

Kortnr.
308430 [redacted]

Korttype
Rejsekort personligt

Kortstatus
Aktivt

Saldo
41,00 kr.

Udløbsdato
12-10-2028

Log-filer

Af log-filerne kan vi se, at klagers to medrejsende er de eneste, der checker ind omkring Roskilde St.

Vehicle 6445 @ 2024-03-15 21:30:00

Stop	Tid	DC	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)
Roskilde St. (6550)	21:33:49	111132	1326A9	1328C2	1328CF	13212B	133AD9
		0	0	2	0	0	0

383	#####	21:33:23:0	VAL	1328c2	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_GETLOCATIONDATA	Card number :
384	#####	21:33:44:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
385	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [redacted]
386	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 159	
387	#####	21:33:49:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
388	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
389	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 [redacted]
390	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	2	104	Transaction time	TTIM01: 119	
391	#####	21:33:52:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
392	#####	21:33:54:0	VAL	1328c2	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND

Tidligere afgifter

Det er ikke første gang, Movia møder [klageren] i bussen uden gyldig billet. [klageren] har registreret 10 kontrolafgifter hos Movia. 6 af dem har årsagen "Ingen billet fremvist".

[kontrolafgiftsnumrene udeladt]

Vi mener, at det har betydning, at vi så ofte har mødt klager i vores busser uden nogen form for fremvisning af gyldig billet, da vi mener, at klager igennem tidligere afgifter må have opnået større bevidsthed om vigtigheden af at sikre sig gyldig billet.

Movias konklusion

Vi mener ikke, at klager i sin indsigelse får godtgjort for, hvordan han havde tænkt sig at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, da han steg på med sine to venner. Vi lægger vægt på, at han intet Rejsekort havde på sig, at han afviser at ville blive checket ind på sine venners kort, og at han i sin indsigelse afslutningsvist henviser til, at Movia må trække de 24 kr. Dette havde været prisen for en eventuel kontantbillet, der dog aldrig blev forsøgt købt.

Derudover har vi lagt vægt på, at hans Rejsekort ikke havde været i brug i 9 måneder, og at vi så ofte før har mødt ham i vores busser uden nogen fremvisning overhovedet.

Log-filerne viser, at kortlæserne kom i funktion, så der kunne checkes ind på dem, men vi sætter dog tvivl ved dets relevans, da klager som nævnt intet Rejsekort havde og afviser at skulle have været checket ind på sine venners kort. I kontrollørnotatet hæfter vi os ved, at klager selv skulle have indrømmet til kontrolløren, at han ingen billet havde at fremvise.

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

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

Vi mener, at der især skal lægges vægt på klagers manglende godtgørelse og store usikkerhed omkring anskaffelse af rejsehjemmel.”

Til dette har klageren gjort gældende:

” Som Movia selv nævner. Så har jeg 10 gange før fået kontrolafgifter, derfor fortalte jeg jo kontrolløren med det samme at jeg ingen billet havde (Med billet mener jeg her gyldig rejsehjemmel. Jeg er kun en gemen mand, jeg snakker ikke billetsprog hver dag). Derfor undrede det mig at kontrolløren godtog mine venners anmodning om at genchecke indtjekningsmaskinen. Derudover ved jeg ikke hvorfor Movia får det til at lyde som om min plan var at købe en billet, det kontraherer med det som kontrolløren troede (Hvilket han nævnte i skrevet, var at jeg skulle checkes ind på mine venners kort). I dette tilfælde tager I begge fejl. Mine venner og jeg var taget til Roskilde for at fejre [en vens] 20 års fødselsdag, grunden til at jeg ikke har brugt mit rejsekort i 9 måneder er, at jeg er flyttet hjemmefra og nu har købt mig en bil, og vi denne aften havde tænkt os at drikke alkohol. Derudover havde jeg mit rejsekort klar, jeg tog det bare tilbage i lommen efter jeg så at maskinen ikke virkede, og derfor er jeg i samme båd som mine venner og bør få bøden annulleret, hvilket også var det som kontrolløren nævnte ville ske.

Indklagede anfører:

”

[udeladt, da er gengivet ovenfor]

Turoversigt:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Roskilde St. (6550)	● ●	21:30	21:30	21:27:08	21:31:05
2	Roskilde St. (10850)	● ●	21:30	21:30	21:32:19	21:32:19
3	Rø's Torv (4184)	● ●	21:33	21:33	21:35:30	21:35:49
4	Hedevænget (4185)	● ●	21:34	21:34	21:36:48	21:37:10

Som ses på turoversigten har Roskilde St. (10850) samme ankomst- og afgangstidspunkt, hvilket vi stærkt formoder skyldes, at bussen har holdt ude for sin normale cirkel.

Dog skænker vi det ingen betydning, da både kontrolløren og klager er enige om fakta i dette regi.

Dels gør klager opmærksom på, at kontrolløren er på bussen i forvejen. "Der sidder så en kontrollør." Og dels kontrolløren gør opmærksom på, at klager stod på et stop efter stationen.

Stod på 1 stop efter stationen.



15-03-2024 21:39:53

Klagers kommentarer:

Som Movia selv nævner. Så har jeg 10 gange før fået kontrolafgifter, derfor fortalte jeg jo kontrolløren med det samme at jeg ingen billet havde (Med billet mener jeg her gyldig rejsehjemmel. Jeg er kun en gemen mand, jeg snakker ikke billetsprog hver dag). Derfor undrede det mig at kontrolløren godtog mine venners anmodning om at genchecke indtjekningsmaskinen.

Derudover ved jeg ikke hvorfor Movia får det til at lyde som om min plan var at købe en billet, det kontraherer med det som kontrolløren troede (Hvilket han nævnte i skrevet, var at jeg skulle checkes ind på mine venners kort). I dette tilfælde tager I begge fejl. Mine venner og jeg var taget til Roskilde for at fejre [en vens] 20 års fødselsdag, grunden til at jeg ikke har brugt mit rejsekort i 9 måneder er, at jeg er flyttet hjemmefra og nu har købt mig en bil, og vi denne aften havde tænkt os at drikke alkohol.

Derudover havde jeg mit rejsekort klar, jeg tog det bare tilbage i lommen efter jeg så at maskinen ikke virkede, og derfor er jeg i samme båd som mine venner og bør få bøden annulleret, hvilket også var det som kontrolløren nævnte ville ske.

Movias kommentarer:

Vi mener ikke, at vi i klagers eftersendte kommentarer er kommet nærmere en godtgørelse for, hvordan han havde tænkt sig at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Vi lægger vægt på, at der i kontrollørnotatet står, at kontrolløren tydeligt husker kunden og understreger, at klager intet Rejsekort havde på sig og starter med at sige, at han ikke har nogen billet. Vi vil mene, at klager jf. § 2.4.2 skulle have sikret sig mobilbillet inden påstigning, eller købe en kontantbillet direkte ved påstigning, eller ville blive checket ind med sine venner, hvis ikke han ville checkes ind på sit eget Rejsekort.

Vi forstår på klagers skriv i klagen til Ankenævnet, at det ikke var meningen, at han skulle checkes ind sammen med sine venner:

" Movia påstår i deres afgørelse at jeg har nævnt overfor kontrolløren at jeg skulle tjekkes ind på min vens rejsekort. Dette er ikke tilfældet. Det hele handler om en check in stander der var ude af drift da jeg og mine to venner går på bussen. "

Hvis det hele handler om, at C/I standerne ikke virkede, er det sigende, at begge hans venner formåede at checke ind, men han undlod. Her understreger vi igen, at kontrolløren ikke bemærkede, at noget Rejsekort blev fremvist. Og at vi selv gennem en udvidet undersøgelse har fundet frem til, at det påståede kort ikke er blevet brugt siden juni 2023.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand