

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0212
- Klageren:** XX  
1708 Kbh. V.
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at samtlige standere til check ud var ude af drift, og han har tidligere i Rejsekort Kundecenter fået at vide, at i et sådant tilfælde behøver han ikke checke ind, fordi rejsens pris ikke vil blive beregnet korrekt, hvis passageren har checket ind uden at kunne checke ud
- 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Ifølge klageren rejste han med buslinje 2A fra stoppestedet ved Tivoli kl. 11:26:36 den 28. februar 2024, hvor han ved påstigning konstaterede, at check ud-standerne ikke virkede. Han havde ved en tidligere lejlighed oplevet ikke at kunne checke ud i en anden buslinje 2A, hvorved rejsens pris var blevet beregnet til forudbetalingen, og han derfor havde talt med Rejsekort Kundecenter efterfølgende. Her havde medarbejderen vejledt ham om, at han i sådanne situationer ikke behøvede at checke ind. Derfor tænkte han, at det samme gjorde sig gældende på rejsen den 28. februar 2024, og han steg derfor om bord uden at checke sit medbragte Rejsekort ind.

To stop senere kl. 11:28:36 steg kontrollør ombord og kontrollerede passagerernes rejsehjemmel. Her satte de et kontrolmærke på klagerens Rejsekort kl. 11:29, og da der ikke var registreret noget check ind, blev han kl. 11:33:28 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den elektroniske kontrolafgift indtastet af kontrolløren:

Zone	001
Linje	2A
Bus nummer (Gåseddel)	1856
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	720
Stop	Stormbroen, Nationalmuseet
Påstigning	28-02-2024 11:28:37
Udstedt dato/tid	28-02-2024 11:33:28
Stået af	28-02-2024 11:34:35
Passager tal	8
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 steg ikke på sammen med mig. Kunden fortæller mig at rejsekort standerne ikke har virket. De andre passagerere er tjekket ind det er hans ven også. Kunden fortæller mig at check ikke virker men check ind har virket fint. N [REDACTED]
Tidsforbrug	4m 16s

Den 5. marts 2024 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og udfyldte klageformularen:

**" Buslinje: 2A**

**Hvor steg du på bussen?:** Hovedbanegården Tivoli

**Hvor steg du af bussen?:** Refshaleøen

**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 Movia, Jeg skriver denne e-mail til jer, da jeg i onsdags fik udstedt en kontrolafgift. Jeg er meget ked af hændelsen, i det jeg handlede i god tro under hele episoden. Jeg kan forsikre om, at jeg ikke er ude på at snyde nogen. Jeg har aldrig rejst uden billet, jeg har automatisk optankning på mit rejsekort og penge nok på kontoen til at rejse med det offentlige. Der hvor det går galt i den pågældende situation, starter tilbage i januar, hvor jeg også rejser med 2A. Her fungerer check ud automaterne ikke, derfor har jeg ikke mulighed for at checke ud da jeg når min destination. Jeg ringer til rejsekortets kundeservice og de er meget behjælpelige, de får meget checket ud. Korrespondancen jeg har med deres kundeservice er god, og vi snakker lidt om situationen med deres fejlende rejsekortstandere. I denne samtale får jeg det indtryk, at hvis jeg en anden gang skal rejse med bussen og deres rejsekortautomater er ude af drift, kan jeg med ro i maven sætte mig ind i bussen. Dette fører mig så til i onsdags hvor jeg atter skal rejse med 2A, jeg bemærker at rejsekortstanderen er ude af drift (jeg dokumentere dette ved foto), og kommer i tanke om min samtale med rejsekortets kundeservice, jeg sætter mig ned i bussen. Ind kommer jeres kontrollør, og jeg forklarer ham min situation, han er uforstående men ganske venlig omkring det. Han er nødt til at udstede en kontrolafgift, og jeg tager selvfølgelig imod den. Han henviser mig til denne klageformular."



Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at kontrolløren noterede, at check ind standerne havde virket i bussen på den pågældende dag, men hvis rejsekortstanderne i en bus ikke virker, er det ikke ens betydende med, at man kan rejse gratis, for så skal man købe billet på anden vis f.eks. via chaufføren eller en mobilbillet.

Dette fik klageren til at skrive til Movia på ny:

"Jeg hører hvad du siger, jeg har ligeledes snakket med en af dine andre venlige kollegaer over telefonen i går, og jeg forstår hvad han siger også.

*Jeg havde mulighed for at checke ind, derfor er det min egen skyld og regningen skal betales.*

Problemet for mig ligger i, at jeg var blevet misinformeret af rejsekortet. Jeg var klar over, at jeg kunne have checket ind den pågældende dag, men jeg var af den klokkeklare opfattelse, at jeg rejste med gyldigt rejsehjemmel i det, at alle jeres check-ud standere var ude af drift. Som jeg også selv har dokumenteret i min første indsigelse mod kontrolafgiften.

Efter at have snakket med flere medarbejdere, ved både rejsekortet og MOVIA, står det da også meget klart, at fejlagtige check-ud standere ikke giver ret til at rejse uden at være checket ind. Det giver for mig også ganske god mening, men som sagt, var jeg blevet informeret på anden vis. Jeg forestiller mig at min samtale med rejsekortets kundeservice må være blevet optaget, det ville givetvis kunne kaste lidt mere lys over sagen.

Årsagen til at jeg reagerer på din afgørelse, er, at jeg ikke føler at min sag er blevet udmålt som en enkeltstående sag. Jeg føler at jeg er blevet givet et standardsvar på en kontrolafgift udstedt til en hvilken som helst rejsende der ikke havde checket ind.

Jeg har læst på jeres hjemmeside at jeres system bygger på tillid, det kan kun fungere hvis det går begge veje. Derfor mener jeg stadigvæk ikke at jeg, som rejsende i god tro, skal betale en afgift forårsaget af fejlinformering fra jeres (rejsekortets) side."

**Movia svarede:** "I vores sagsbehandling lægger vi stor vægt på de forhold, der er relevante for om en kontrolafgift er udstedt korrekt. Jeg skal derfor beklage, hvis der ikke er blevet kommenteret bredt nok på din henvendelse.

Jeg kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. 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. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen."

Dette fik klageren til endnu engang at skrive til Movia:

"Du skriver "I vores sagsbehandling lægger vi stor vægt på de forhold, der er relevante for om en kontrolafgift er udstedt korrekt", hvordan kan det ikke være relevant for min kontrolafgift at jeg er blevet fejlagtigt vejledt? Det er jeres samarbejdspartner, rejsekortet, som har rådgivet mig. Denne rådgivning har resulteret i en kontrolafgift på 1000,- til mig. Det kan simpelthen ikke høre nogen som helst steder hjemme, at jeg skal hæfte for jeres fejl.

Du skriver at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, det er jeg ikke enig med dig i. Jo, hvis jeg rent faktisk havde begået en forseelse, ville det være surt, men jeg havde naturligvis betalt. Jeg står derimod i en situation hvor jeg er blevet misinformeret i sådan en grad, at I forlanger penge for det.

Jeg vil våge at påstå, at jeg har været ganske overbærende i hele dette alt for lange hændelsesforløb. Havde ikke forventet denne form for mistro eller kundebehandling, men nu må jeg altså tage bladet fra munden. Jeg skal ikke betale for Movias, eller jeres samarbejdspartneres fejl.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvortil han indsendte 3 fotos af standerne, der havde meldt ”ude af drift”.



Til dette svarede Movia:

”Først og fremmest kan Movia hverken be - eller afkræfte, at de indsendte billeder af defekte kortlæsere stammer fra den pågældende bus, som Andreas rejste med.

Derudover undrer vi os over, at de først nu i sagsforløbet er blevet tilsendt til Movia.

Vi har ikke lagt skjul på, at der var en defekt C/i kortlæser på bussen, som man ikke kunne checke ind på. Derudover har vi italesat, at der var 3 tilgængelige kortlæsere på bussen, som man godt kunne checke ind på. Der er blandt andet 3 C/i kl. henholdsvis 16:26:20, 11:26:22 og 11:26:28 på kortlæser 131478 placeret få meter fra den defekte kortlæser 1300D0. Disse tre C/i gennemføres jf. turoversigten, mens bussen holder ved Hovedbanegården, hvor klager hævder at være steget på.

Når vi kigger på de 4 check ud kortlæsere i samarbejde med Rejsekort, kan vi sige, at 2 ud af de 4 tilgængelige kortlæsere var ude af drift. Det drejer sig om kortlæser 1301DD og 1333E9. Check ud kortlæser 132B17 var fuld funktionsdygtig. Rejsekort siger, at den bagerste kortlæser 1332F2 var indstillet til en C/i kortlæser indtil kl. 11:53 og også skullet have virket. Dermed har det altså været muligt at checke ind på hele 5 kortlæsere.

Blå farve herunder indikerer funktionsdygtige kortlæsere, rød defekte og grøn en C/U kortlæser, der var indstillet til C/i til kl. 11:53.

## Vehicle 1856 @ 2024-02-28 11:32:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	7 (CI)	8 (CU)
Stop	Tid	112661	133715	132B17	1300D0	1301DD	131478	1333E9	1347DD	1332F2

- Kortlæser 1, 5, 7 og 8 er C/i kortlæsere der virkede på bussen. 8eren var egentlig en check ud, der ifølge Rejsekort var indstillet til C/i på det pågældende tidspunkt.
- Kortlæser 3 er en C/i kortlæser der ikke virkede.
- Kortlæser 2 er en C/U kortlæser der virkede.
- Kortlæser 4 og 6 er C/U kortlæsere der ikke virkede.
- Klager kunne derfor have checket ind på kortlæser 1, 5, 7 og 8 og ud på kortlæser 2.

Movia afviser blankt, at det nogensinde har været ekspliciteret noget sted, at man kan undvære et C/i, hvis man ikke kan checke ud. Vi finder det besynderligt, hvis man, hver gang man checker ind, skal gå rundt og checke, om man også kan checke ud.

Der er flere muligheder for at checke ud, hvis man ikke kan komme til at gøre det i bussen:

1. Kontakt Rejsekort kundeservice.
2. Anvend C/U vej appen der er en måde at checke ud på på sin app.
3. Benyt en anden bus eller station.

Aktiviteterne for de forskellige C/U kortlæsere ses herunder:

### 132B17

195	#####	11:15:11:0 VAL	132b17	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
196	#####	11:15:12:0 VAL	132b17	2	104	Transaction time	TTIM31: 108		
197	#####	11:15:12:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT	Text: UDLØBER	
198	#####	11:15:14:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
199	#####	11:26:25:0 VAL	132b17	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
200	#####	11:26:25:0 VAL	132b17	2	104	Transaction time	TTIM01: 77		
201	#####	11:26:25:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_TRANSFER_ON_STORED_VALUE	Text: FORTSAT RE	
202	#####	11:26:27:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
203	#####	11:35:35:0 VAL	132b17	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
204	#####	11:35:35:0 VAL	132b17	2	104	Transaction time	TTIM01: 64		
205	#####	11:35:35:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
206	#####	11:35:37:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
207	#####	11:40:30:0 VAL	132b17	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
208	#####	11:40:30:0 VAL	132b17	2	104	Transaction time	TTIM01: 66		
209	#####	11:40:30:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
210	#####	11:40:32:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
211	#####	11:40:37:0 VAL	132b17	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
212	#####	11:40:37:0 VAL	132b17	2	104	Transaction time	TTIM01: 65		
213	#####	11:40:37:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: HAVE A NIC	
214	#####	11:40:39:0 VAL	132b17	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	

### 1301DD

21	#####	09:17:20:0 VAL	1301dd	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_CARDINFORMATION	Card number :	Graphical card number: 0	Error type : 2
22										
23	#####	11:52:06:0 VAL	1301dd	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull			

### 1333E9

16	#####	09:05:03:0 VAL	1333e9	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_CARDINFORMATION	Card number :	Graphical card number: 0	Error type : 2
17										
18	#####	11:53:20:0 VAL	1333e9	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull			

## 1332F2

Line	Time	Event	Code	Count	Description	Name	Text
50	##### 10:33:22:000	VAL	1332F2	3	101 Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
51							
52	##### 11:53:21:000	VAL	1332F2	1	1 Start	cold start	

### Konklusion:

Vi kan hverken be- eller afkræfte, at de tilsendte billeder stammer fra den pågældende bus, men vi kan få dem til at passe ind i vores system, da der var 3 defekte kortlæsere i alt, hvoraf 2 var check ud. Da det var muligt at checke ind på 5 kortlæsere, mener vi ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia for det manglende C/i.”

Sekretariatet har spurgt Movia, om det kan undersøges hos Rejsekort Kundecenter, om klagerens samtale med Rejsekort Kundecenter er blevet optaget, og om klageren har haft ringet vedrørende hjælp til check ud i 2A før den 28. februar 2024, samt hvad der i denne forbindelse med rådgivet om.

Movia har hertil oplyst:

”RK afviser, at der er registreret nogen telefoniske henvendelser fra kunden udover det opkald, kunden foretager den 28.02.2024 kl. 15.10. Her bliver kunden henvist til at kontakte Movia, hvis han vil klage over sin kontrolafgift.”

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med logs fra bussens rejsekortstandere, fremgår det, at flere af bussens standere var ude af drift, og at én af standerne, der normalt er en check ud-stander, var ”vendt” til at være en check ind-stander. Derfor var det kun muligt at checke ud på den stander, som befandt sig oppe ved chaufføren. Check ind kunne ske på fire af bussens standere.

Om end det er særdeles uheldigt og uhensigtsmæssigt, at bussen, der havde ”frit flow” med ind- og udstigning ved samtlige døre, rent faktisk kun havde check ud ved én af dørene – den oppe ved chaufføren, finder ankenævnet, at klageren ikke burde have undladt at checke ind på sit Rejsekort ved påstigningen.

Idet mindste burde klageren have haft undersøgt hos chaufføren, om der ikke var mulighed for check ud i bussen, og hvad han i eventuelt benægtende fald herefter skulle gøre.

Movia er blevet spurgt, om klageren har haft ringet til Rejsekort Kundecenter inden den 28. februar 2024, og hvad der i givet fald var givet af information til klageren i tilfælde af manglende mulighed for check ud, men der er ikke logget noget på klagerens telefonnummer før den 28. februar 2024, hvor klageren blev vejledt om at indgive en klage til Movia, hvis han ville klage over en kontrolafgift.

Da klageren ikke var checket ind på sit Rejsekort, hvilket kunne være sket ved fire af bussens standere, blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

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

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende: "

Jeg skriver følgende besked til Movia's klageformular første gang tilbage i starten af marts:

Hej Movia, Jeg skriver denne e-mail til jer, da jeg i onsdags fik udstedt en kontrolafgift. Jeg er meget ked af hændelsen, i det jeg handlede i god tro under hele episoden. Jeg kan forsikre om, at jeg ikke er ude på at snyde nogen. Jeg har aldrig rejst uden billet, jeg har automatisk optankning på mit rejsekort og penge nok på kontoen til at rejse med det offentlige. Der hvor det går galt i den pågældende situation, starter tilbage i januar, hvor jeg også rejser med 2A. Her fungerer check ud automaterne ikke, derfor har jeg ikke mulighed for at checke ud da jeg når min destination. Jeg ringer til rejsekortets kundeservice og de er meget behjælpelige, de får meget checket ud. Korrespondancen jeg har med deres kundeservice er god, og vi snakker lidt om situationen med deres fejlende rejsekortstandere. I denne samtale får jeg det indtryk, at hvis jeg en anden gang skal rejse med bussen og deres rejsekortautomater er ude af drift, kan jeg med ro i maven sætte mig ind i bussen. Dette fører mig så til i onsdags hvor jeg atter skal rejse med 2A, jeg bemærker at rejsekortstanderen er ude af drift (jeg dokumentere dette ved foto), og kommer i tanke om min samtale med rejsekortets kundeservice, jeg sætter mig ned i bussen. Ind kommer jeres kontrollør, og jeg forklarer ham min situation, han er uforstående men ganske venlig omkring det. Han er nødt til at udstede en kontrolafgift, og jeg tager selvfølgelig imod den. Han henviser mig til denne klageformular. Med håb Om forståelse."



Movias kundeservice er uforstående, de kommer med hvad jeg føler er et meget maskinelt svar og er temmelig ligeglade med at jeg er blevet fejlinformeret. Jeg har ført en korrespondance med min sagsbehandler, hos Movia, i små to måneder nu. De er ikke til at tale fornuft med, selvom jeg har handlet i god tro, derfor går jeg nu til jer.”

### **Indklagede anfører følgende:**

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

Andreas’ sag omhandler, at han ikke var checket ind på sit Rejsekort, da kontrolløren scannede hans Personlige Rejsekort. Jf. § 2.4.3 skal et Rejsekort checkes ind inden rejsens start, for at det er 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.

Hvis ens Rejsekort af den ene eller anden grund ikke kan checkes ind, forventer Movia som øvrige trafikelskaber, at kunden stræber sig på at anskaffe sig billet på anden vis. Hvis man som kunde med Rejsekort ikke kan komme til at checke ind, kan man købe mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Det er altså ikke en mulighed at foretage en gratis rejse, hvis en enkelt kortlæser er midlertidigt nede.

For at man som kunde kan være sikker på, at man er checket korrekt ind, er det vigtigt, at man hører den klassiske ”pling-lyd”, mens man ser, at der på standen står ”Ok God Rejse”. Man kan som kunde ikke vide sig sikker på, om man er korrekt checket ind, hvis ikke man har fået meddelelsen og hørt lyden.

Da man som kunde jf. § 2.4 selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, betyder det i sammenhænge med Rejsekort, at man selv skal sikre sig, at man er blevet checket korrekt ind.

#### **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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

#### Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Stormbroen, Nationalmuseet kl. 11:28:37. På det tidspunkt har klager befundet sig på bussen i to stop ifølge eget udsagn, da han i sin klage har angivet sit startstoppested som Hovedbanegården, Tivoli.


#### **Hvor steg du på bussen?:** Hovedbanegården Tivoli

Da kontrolløren skal kontrollere klagers rejsehjemmel, viser det sig, at klager ikke er checket ind.

Årsagen til afgiften er derfor "Rejekort mgl. check ind". Afgiften udstedes kl. 11:33:28.

Årsag	Rejekort mgl. check ind
Stop	Stormbroen, Nationalmuseet
Påstigning	28-02-2024 11:28:37
Udstedt dato/tid	28-02-2024 11:33:28
Stået af	28-02-2024 11:34:35

Kontrolløren noterer i sit bemærkningsfelt, at klager ikke steg på sammen med kontrolløren, at klager skulle have nævnt, at det manglende C/I skyldtes defekte standere. Kontrolløren noterer ligeledes, at andre passagerer har kunnet checket ind; deriblandt klagers medrejsende ven.

Bemærkning	Kunden steg ikke på sammen med mig. Kunden fortæller mig at rejsekort standerne ikke har virket. De andre passagerere er tjekket ind det er hans ven også. Kunden fortæller mig at check ikke virker men check ind har virket fint. 
------------	---

#### Kommentarer og afgørelse

Vi bemærker på turoversigten, at bussen forlod Hovedbanegården, hvor klager hævder at være steget på, kl. 11:26:36, og at bussen to minutter senere ankom til Stormbroen, hvor kontrolløren steg på.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

22	Forum St. (715)	●	●	11:20	11:20	11:18:38	11:18:55
23	Vester Farimagsgade (230)	●	●	11:23	11:23	11:20:50	11:21:30
24	Rådhuspladsen St. (718)	●	●	11:26	11:26	11:23:24	11:24:15
26	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	●	●	11:29	11:29	11:26:16	11:26:36
27	Glyptoteket (719)	●	●	11:30	11:30	11:27:30	11:27:37
28	Stormbroen, Nationalmuseet (720)	●	●	11:32	11:32	11:28:36	11:29:15
29	Gammel Strand St. Christiansborg (1986)	●	●	11:33	11:33	11:29:57	11:31:08
30	Børsen (722)	●	●	11:34	11:34	11:31:54	11:32:07

På klagers rejsekorthistorik for den pågældende dag kan vi se, at saldoen var på 125,56 kr., hvilket var tilstrækkeligt at rejse på. Derudover ser vi, at kontrollørens første kontrolmærke er sat efter kl. 11:29, og at kortet ikke var checket ind.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	28-02-2024	11:29	Kontrolmærke		Linje : 4A Tofteg.Allé/Vigersl. Allé		125,56	
	28-02-2024	11:30	Kontrolmærke		Linje : 4A Tofteg.Allé/Vigersl. Allé		125,56	
+	576	28-02-2024	12:46	Linje : 2A Refshaleøen	13:09	Linje : 2A København H	-16,40	109,16

Vi gør opmærksom på, at vi ikke i nogen data kan se, hvor klager faktisk var steget på bussen, da der ingen registreringer er før kontrolmærket. Vi har derfor blot taget udgangspunkt i hans egen indsigelse omkring startstoppested.

#### Undersøgelse af de forskellige kortlæsere.

Vi kan af vores data se, at bussen var udstyret med 4 C/I kortlæsere med koderne 133715, 1300D0, 131478 og 1347DD.

Vi har af vores interne rejsekortsystem og log-filerne fra bussen kunnet finde rejsekortaktivitet fra 3 ud af de 4 kortlæsere i det tidsrum, klager rejste i. På baggrund af log-filerne er det korrekt, at kortlæser 1300D0 var ude af funktion på dette tidspunkt.

Standerne markeret med blå herunder indikerer, at vi har sporet rejsekortaktivitet på dem omkring tidsrummet for klagers rejse, mens den røde indikerer, at den har været ude af drift. Kortlæserne er placeret fra venstre mod højre i forhold til, at bussen vender med hovedet mod venstre og har bagenden mod højre. Derfor har 133715 været placeret forrest, 131478 i midten, mens 1347DD har stået bagerst.

## Vehicle 1856 @ 2024-02-28 11:29:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	7 (CI)	8 (CU)
Stop	Tid	112661	133715	132B17	1300D0	1301DD	131478	1333E9	1347DD	1332F2
Hovedbanegården, Tivoli (10843)	11:26:20	0	0	1	0	0	3	0	0	0

Log-filer:

Vi har undersøgt C/I aktivitet på de forskellige C/I kortlæsere før og efter bussen ankom til Hovedbanegården, hvor bussen var omkring kl. 11:26.

### 133715 (Fra kl. 11:15 til kl. 11:42) – 4 C/I aktiviteter

199	#####	11:15:06:0 VAL	133715	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_OUT	Card number : 308430
200	#####	11:15:06:0 VAL	133715	2	104	Transaction time	TTIM02: 91	
201	#####	11:15:06:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKOUT_ON_STORED_VALUE_NO_DISPLAY_BALANCE	Text: REJSE
202	#####	11:15:08:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_EXIT_ON_READER_1_PAID	Text: CHECK UD
203	#####	11:15:08:0 VAL	133715	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 308430
204	#####	11:15:08:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_CHECKOUT_MISSING_CI	Text: IKKE CHECK
205	#####	11:15:12:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_EXIT_ON_READER_1_PAID	Text: CHECK UD
206	#####	11:30:18:0 VAL	133715	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_OUT	Card number : 308430
207	#####	11:30:18:0 VAL	133715	2	104	Transaction time	TTIM02: 80	
208	#####	11:30:18:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKOUT_ON_STORED_VALUE	Text: REJSE
209	#####	11:30:20:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_EXIT_ON_READER_1_PAID	Text: CHECK UD
210	#####	11:30:48:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
211	#####	11:30:50:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_EXIT_ON_READER_1_PAID	Text: CHECK UD
212	#####	11:30:53:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
213	#####	11:30:55:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_EXIT_ON_READER_1_PAID	Text: CHECK UD
214	#####	11:30:59:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
215	#####	11:42:35:0 VAL	133715	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
216	#####	11:42:35:0 VAL	133715	2	104	Transaction time	TTIM01: 79	
217	#####	11:42:36:0 VAL	133715	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE

### 1300D0 (Ude af drift fra kl. 00:03:46 til kl. 11:54:34)

20	#####	00:03:46:00 VAL	1300d0	3	101	Screen displayed	Name: SCR_OUT_OF_ORDER_UNPAID	Text: UDE AF DRI
21	#####	00:03:46:00 VAL	1300d0	2	57	Equipment configuration	vehicleId : 1856	VehicleType : 2
22	#####	00:03:46:00 VAL	1300d0	2	59	Software version	Application version : 13.02.01.00	System version : 4.57
23	#####	12:54:34:00 VAL	1300d0	3	78	UD files upload successful	UD files upload successful	
24	#####	12:54:36:00 VAL	1300d0	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup	

### 131478 (Fra kl. 11:15 til kl. 11:48) – 5 C/I aktiviteter

109	#####	11:15:41:0 VAL	131478	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
110	#####	11:15:41:0 VAL	131478	2	104	Transaction time	TTIM01: 74	
111	#####	11:15:41:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
112	#####	11:15:43:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
113	#####	11:26:20:0 VAL	131478	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
114	#####	11:26:20:0 VAL	131478	2	104	Transaction time	TTIM01: 59	
115	#####	11:26:20:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
116	#####	11:26:22:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
117	#####	11:26:22:0 VAL	131478	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
118	#####	11:26:22:0 VAL	131478	2	104	Transaction time	TTIM01: 68	
119	#####	11:26:22:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_TRANSFER_ON_STORED_VALUE	Text: FORTSAT RE
120	#####	11:26:24:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
121	#####	11:26:28:0 VAL	131478	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
122	#####	11:26:28:0 VAL	131478	2	104	Transaction time	TTIM01: 82	
123	#####	11:26:28:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
124	#####	11:26:30:0 VAL	131478	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
125	#####	11:48:18:0 VAL	131478	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
126	#####	11:48:18:0 VAL	131478	2	104	Transaction time	TTIM01: 56	

### 1347DD (Fra kl. 11:13 til kl. 11:46) – 4 C/I aktiviteter

58	#####	11:13:01:0 VAL	1347dd	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
59	#####	11:13:01:0 VAL	1347dd	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
60	#####	11:13:01:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
61	#####	11:13:03:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
62	#####	11:26:18:0 VAL	1347dd	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
63	#####	11:26:18:0 VAL	1347dd	2	104	Transaction time	TTIM01: 55	
64	#####	11:26:18:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
65	#####	11:26:20:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
66	#####	11:40:16:0 VAL	1347dd	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
67	#####	11:40:16:0 VAL	1347dd	2	104	Transaction time	TTIM01: 54	
68	#####	11:40:16:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
69	#####	11:40:17:0 VAL	1347dd	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number :
70	#####	11:40:17:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_CARD_ERROR	Text: LÆSEFEJL
71	#####	11:40:21:0 VAL	1347dd	3	101	Screen displayed	Name: SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND
72	#####	11:46:07:0 VAL	1347dd	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430

Vi kan af log-filerne se:

1. At klagers kort ikke på noget tidspunkt har været i kontakt med nogen af standerne.

2. At der umiddelbart før og efter bussens ankomst til Hovedbanegården har været C/I fra 13 andre kunder.
3. At der specifikt ved Hovedbanegården er sporet C/I aktivitet fra 4 andre rejsende.

Vi mener ud fra de fremlagte data at kunne konstatere, at det var muligt at checke ind i den pågældende bus. Bussen var udstyret med 3 C/I kortlæsere; 1 til hver dør.

Hvis klager havde rykket sig enten 3-5 meter frem eller tilbage, havde han haft andre kortlæsere at checke ind på, da han korrekt konstaterede, at en enkelt C/I kortlæser var defekt.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende check ind af Rejsekort § 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.*

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 problemer med standerne. Hvis man alligevel foretager en rejse uden at købe billet på anden vis, har man ikke gyldig rejsehjemmel og skal være forberedt på at skulle betale en kontrolafgift.

Movia mener, at et udeladt C/I i den pågældende sag kan sammenlignes med at tage sine varer i supermarkedet uden at betale, hvis en enkelt dankortmaskine er ude af funktion. I sådan en situation må det også forventes, at man forsøger at betale for sine varer på en anden måde.

#### Uddrag fra klagers indsigelse

*"Jeg kan forsikre om, at jeg ikke er ude på at snyde nogen."*

Vi har ingen grund til at tro, at klager skulle have snydt. Om der er tale om en beklagelig fejltagelse, misforståelse, snyd eller forglemmelse, har Movia meget svært ved at kunne vurdere. Rejsesystemet er i Hovedstadsområdet baseret på selvbetjening, og derfor skal man selv som kunde selv sørge for at bære gyldig rejsehjemmel. Hvis man foretager en rejse uden gyldig rejsehjemmel, må man derfor acceptere at leve med risikoen om at få en afgift.

*"I denne samtale får jeg det indtryk, at hvis jeg en anden gang skal rejse med bussen og deres rejsekortautomater er ude af drift, kan jeg med ro i maven sætte mig ind i bussen."*

Vi fortolker ud fra dette uddrag af klagers indsigelse, at han var fuldt bevidst om, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, men at uddraget mere handler om, at han var ubevidst om, at det var et krav, han stadig skulle have gyldig billet, selvom en stander var defekt. Vi er naturligvis ærgerlige over at høre, at klager havde fået det forkerte indtryk af forventningerne til at bære gyldig rejsehjemmel.

En gang imellem sker det beklageligvis, at en stander er midlertidigt ude af drift. I sådan en situation skal man forsøge at anskaffe sig billet på anden vis. Man kan fx anvende en anden rejsekortstander, købe mobilbillet, kontantbillet, generelt henvende sig til chaufføren om vejledning eller forlade bussen.

Kontrolløren har i sagen fået at vide af chaufføren, at klager ikke på noget tidspunkt skulle have henvendt sig til vedkommende.

Kunden har på intet tidspunkt snakket med chaufføren.

28-02-2024 12:26:03

Movias konklusion

Det er vores indtryk, at klager ikke har gjort tilstrækkeligt for at forsøge at skaffe sig gyldig billet.

Vi har i sagen lagt vægt på, at der har været 3 tilgængelige kortlæsere fordelt på bussen ved henholdsvis fordør, midterdør og bagdør, som klager kunne have anvendt til at checke ind på. Vi hæfter os her ved, at flere andre rejsende har formået at checke sig ind; deriblandt hans medrejsende ven.

[Redacted] De andre passagerere er tjekket ind det er hans ven også. [Redacted]

Jf. turoversigten nåede klager kun at være på bussen i 2 minutter og 2 stop, men vi bider mærke i, at klager ikke forsøgte at henvende sig til chaufføren omkring vejledning til billet, men blot påbegyndte sin rejse uden at foretage sig yderligere.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse gratis, hvis der er enkelt kortlæser, der er ude af drift. Al data viser, at det i den konkrete sag var ladsiggørligt at checke ind på én af de øvrige kortlæsere, som flere andre passagerer gjorde.

Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde forsøger at checke sit Rejsekort ind, men ikke formår det, observerer de normalt kundens ageren efterfølgende for at se, om kunden forsøger at anskaffe sig billet på anden vis eller eventuelt snakker med chaufføren. I dette tilfælde var klager på bussen i forvejen, havde taget et sæde, men havde intet yderligere foretaget sig.

Da klager var på bussen i forvejen, og da hans Rejsekort ikke har været i kontakt med nogen kortlæsere, har vi ingen mulighed for at identificere, hvor vedkommende er steget på. Vi kan derfor principielt ikke vide, om klager havde været på bussen i endnu længere tid.

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

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand