

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0218
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
4390 Vipperød
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på et Rejsekort Flex indstillet til kundetypen "barn", selv om klagerens søn var fyldt 16 år
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen meddelte til chaufføren, at der var tale om et Rejs kort til barn, men at han var 16 år, hvortil chaufføren havde nikked ham om bord med ordene i retning af: "Det er fint nok"
- 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn fyldte 16 år den 15. marts 2024, men rejste den 25. april 2024 med buslinje 530 fra sin skole, hvor han ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at rejse på et Rejsekort Flex med kundetyperen "barn":

Movias interne elektroniske kontrolafgift:

Zone	110
Linje	530
Bus nummer (Gåseddel)	4740
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	36768
Stop	Lundehusvej
Påstigning	25-04-2024 14:25:53
Udstedt dato/tid	25-04-2024 14:29:49
Stået af	25-04-2024 14:31:25
Passager tal	30
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort voksen på børnekort

Samme dag som kontrolafgiften blev udstedt, anmodede klageren på sønnens vegne Movia om at annullere kontrolafgiften og udfyldte klageformularen således:

" **Buslinje:** 530

Hvor steg du på bussen?: Stenhus

Hvor steg du af bussen?: Holbæk

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Ja (beskriv nedenfor)

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

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Chauffør: Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med, jeg plejer altid at blive checket ind sammen med en kammerat. I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde. Kontrollør: Han var ligeglad med min forklaring.”

Dagen efter sendte Movia sagen i høring hos chaufføren:

”Kunden er en dreng på 16 år, som har skrevet følgende:

”Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med, jeg plejer altid at blive checket ind sammen med en kammerat. I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde.”

Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Kan chaufføren genkende situationen?
- Kan chaufføren genkende, at have en dialog med kunden om hans rejsekort?
- Har chaufføren accepteret rejsekortet?”

Busoperatøren svarede derpå Movia:

”Vi har haft en snak med chaufføren, og han erindre ikke forløbet.”

Herefter fastholdt Movia kontrolafgiften til klagerens søn, idet de skrev:

” Vi har haft sagen i høring med chaufføren. Chaufføren kan ikke genkende din forklaring.

Når du fylder 16 år, skal du betale voksentakst, når du benytter offentlig transport. Hvis du bruger Rejsekort Anonym eller Rejsekort Flex, skal du derfor ændre kundetypen til voksen, når du bliver 16 år. Ellers betaler du ikke fuld pris for dine rejser og har derfor ikke gyldig billet. Det er dit eget ansvar at gøre dette, når du er fyldt 16 år, og inden du foretager en rejse.

Hvis du har spørgsmål til dit Rejsekort eller kundetyper kan du kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33.

Da du mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, fremviste du et Rejsekort med kundetypen barn, selv om du er fyldt 16 år. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia bad klageren om at oplyse kammeratens Rejsekortnummer, der ikke havde kunnet checke klagerens søn med ind. Hertil svarede klageren:

”Jeg har talt med faderen til vennen. Det er ikke et rejsekort de længere besidder, da både [klagerens søn] og vennen er startet på efterskole. Men jeg kan oplyse det er dét rejsekort

der er brugt lige inden [klagerens søn] brugte det rejsekort der blevet checket ind med, som barn. Som nævnt, opholdte de køen - så andre er ikke checket ind i mellemtiden. Jeg vil understrege at upåagtet hvad Movia finder ud af - eller ikke finder ud af - ændrer det ikke på den aftale [klagerens søn] havde med chaufføren."

Sekretariatets undersøgelser:

En sammenskrivning af det, som klageren har gjort gældende både i den oprindelige klage til Movia og under ankenævns sagen.

- At sønnen tilfældigvis havde sin lillebrors Rejsekort med den morgen,
- At han altid plejer at kunne blive checket ind sammen med en kammerat
- At han af en eller anden årsag ikke kunne det om eftermiddagen
- At han informerede chaufføren derom
- At chaufføren sagde, at det var fint, hvis han blot checkede ind med det kort, han havde.
- At sønnen om morgenen havde glemt sit Rejsekort på vej til skole og derfor checkede ind sammen med en ven
- At lillebroren skulle med en kammerat hjem fra skole (brødrene gik på samme skole), og lillebroren skulle derfor ikke bruge sit Rejsekort Flex Barn mere den dag, hvorfor sønnen spurgte lillebroren, om han måtte låne hans Rejsekort
- At sønnen ikke kunne nå at skifte kundetype, da det krævede MitID på Rejsekort Selvbetjening og ikke kunne nås med kort varsel
- At sønnen på vej fra skole forsøgte at checke ind i bussen sammen med en kammerat, der havde Rejsekort Ung, men det lykkedes ikke
- At sønnen orienterede chaufføren om, at hans Rejsekort var med kundetyperen "barn", hvorefter chaufføren nikkede, hvilket sønnen forstod som et "det er fint nok". Derefter checkede han ind med lillebrorens Rejsekort
- At der stod mange ved stoppestedet, og sønnen forklarede derfor chaufføren om, at han havde sin lillebrors kort med, som han var for gammel til, men chaufføren gav en klar indikation på, at det var nok
- At sønnen gik ombord med det klare indtryk, at chaufføren havde godkendt rejsehjemmelen, og det forhold, at chaufføren ikke kan huske det, kan være, fordi han ikke vil komme i problemer, når han tilsyneladende har brudt en af Movias regler
- At kammeraten ikke kunne checke sønnen ind, og sønnen kunne ikke selv ændre Rejsekortets kundetype på standen i bussen,
- At sønnen fortalte til chaufføren, at han ikke kunne indstille kortet til voksen i bussen, og at kortet var til barn, samt at kammeraten heller ikke kunne checke +1 med ind
- At denne problemstilling opholdt de mange påstigende passagerer, hvorfor chaufføren gestikulerede, at det var i orden
- At sønnen ved en fejl havde byttet Rejsekort med lillebroren, da de havde byttet telefoncover i skolen
- At lillebroren har betalt voksentakst på vej hjem fra skole, via storebrorens kort, så Movia er fået deres penge
- At der ikke kun var tale om et nik fra chaufføren efter, at sønnen forelagde problematikken, men også en mundtlig besked som "det er fint nok" eller "det er ok", og dermed vejledte chaufføren sønnen ved at sende ham videre i bussen
- At det var en defekt/mangelfuld Rejsekortstander i bussen, som ikke kunne ændre eller/tilføje billettype ved check ind

-At det er underordnet, om det manglende check ind på vennens Rejsekort skyldtes en teknisk fejl, en lav saldo eller en selvforskyldt fejl, da sønnen forsøgte at løse problemet ved derefter at spørge chaufføren, om han måtte rejse på et kort, der var registreret til "barn".

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at kunden permanent kan ændre kundetype på et Rejsekort Flex via Rejsekort Selvbetjening, og hvis kundetypen kun skal ændres midlertidigt, er det noget, som buschaufføren gør via sit rejsekortudstyr.

Når buspassagerer skal checke flere rejsende ind på et Rejsekort, kræver dette også chaufførens bistand, idet dette foregår via chaufførens rejsekortudstyr.

Klageren har gjort gældende, at sønnen glemte sit Rejsekort om morgenen på vej til skole og derfor var checket med ind på en kammerats Rejsekort. Hvis dette er korrekt, skete det således i bussen via chaufførens hjælp. Klagerens søn ville da også vide på hjemrejsen, at kammeraten kun kunne checke ham med ind på sit Rejsekort ind med hjælp fra chaufføren.

Klageren har dog også oplyst, at brødrene ved en fejl byttede Rejsekort, da de byttede telefoncover i skolen.

Klagen har videre oplyst, at sønnen spurgte lillebroren i skolen om at måtte låne hans Rejsekort, fordi lillebroren skulle med en kammerat hjem fra skole, og ikke skulle bruge sit Rejsekort mere den dag.

Klageren har også oplyst, at lillebroren anvendte storebrorens Rejsekort på hjemvejen, hvorfor Movia har fået korrekt betaling alt i alt.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at der var en fejl på rejsekortstanderen på sønnens hjemrejse, idet den blev benyttet til flere check ind i løbet af ruten, herunder fire check ind ved det stoppested, som klagerens søn steg ombord ved.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at klagerens søn udtrykkeligt fortalte chaufføren, at han var fyldt 16 år, og at hans Rejsekort var indstillet til kundetypen "barn".

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt afgørende vægt på, at klagerens oplysninger fremstår inkonsistente og skiftende. Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at buschauffør er vidende om, at en ændring af kundetypen kun kan ske med chaufførens hjælp. Ankenævnet finder det derfor ikke sandsynligt, at en chauffør ville undlade at bistå kunden med at skifte kundetype og checke ind, hvis kunden fortæller, at et kort er indstillet til en forkert kundetype.

Som følge af det anførte finder ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at ansvaret for klagerens søns manglende gyldige rejsehjemmel var overgået til chaufføren/Movia, eller at chaufføren skulle have ladet klagerens søn checke ind på et Rejsekort "barn" velvidende, at sønnen var 16 år, og derfor skulle rejse på kundetypen "voksen".

Herefter blev kontrolafgiften på 1.000 kr. til klagerens søn for rejse på den forkerte kundetype pålagt med rette. Der er ikke i rejsereglerne mulighed for at differentiere en kontrolafgift alt efter, hvor meget kunden har betalt for lidt for en rejse.

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

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.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Blev udstedt en bøde, selvom jeg havde fået lov til at checke ind med min lillebrors rejsekort Flex, der var sat til "barn". Jeg blev 16 år i marts måned.

Om morgenen havde jeg glemt mit rejsekort og checkede ind med en ven fra Vipperød til Stenhus. Min lillebror skal med en kammerat hjem (og bruger ikke sit rejsekort flex "barn") mere den dag - og jeg spørger om jeg må låne det. Jeg erfarer at man har brug for benytte MitID for at skifte det - og det ikke kan nås med kort varsel.

Om eftermiddagen skal jeg så videre fra skolen (Stenhus) og ind til Holbæk, med bus 530. Ganske få stop (3 stop mener jeg). Jeg forsøger at checke ind sammen med en anden kammerat, der har Rejsekort Ung - og det lykkedes ikke. Jeg orienterer chaufføren om at mit rejsekort er et "barn" - som nikker "det er fint nok" forstår jeg. Og jeg checket ind med det kort.

Movia oplyser chaufføren ikke kan huske "nikket" - og det er jo beklageligt, men det er min klare opfattelse af forløbet. Jeg har ikke forsøgt at snyde - endda ikke på så kort en tur.

Ønsker at opnå: Primært: At Movia overholder chaufførens "nik" og det er fint nok jeg den ene gang er checket ind som "barn", selvom jeg er 40 dage for gammel på det tidspunkt. Sekundært: Betale 10,25kr for turen, som er billetdifferencen op til voksenbillet."

Indklagede anfører følgende:

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

Sagen omhandler, at han ikke var checket ind på den korrekte kundetype. Når man er blevet 16 år, betaler man fuld pris for sine rejser. Da han var checket ind som barn, mens han var fyldt 16 år, fik han derfor en afgift.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Hvis man som [klagerens søn] skal checkes ind på et Flex Rejsekort, betyder det derfor, at det er kunden selv der bliver checket ind, som også er ansvarlig for, at vedkommende er checket ind på den korrekte kundetype jf. § 2.4.

Hvis man låner et Rejsekort af andre skal man altid sikre sig, at man bliver checket ind på den korrekte kundetype. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og derfor skal chaufføren ikke selv udøve billetkontrol, men blot gøre det, som kunden helt konkret beder om. Chauffører kan vejlede kunder om billetkøb ved en konkret forespørgsel, men sørger ikke selv for, at kunden er checket korrekt ind.

Kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol, hvis man ikke er checket ind på den korrekte kundetype.

De fælles landsdækkende rejseregler på området er meget klare:

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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype. I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper: 'Voksen (fra 16 år)

2.4.3. Brug af Rejsekort

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.

2.7.1. 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. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger den 25.04.2024 på linje 530 kl. 14:25:53 ved Lundehusvej i retning mod Holbæk. Ifølge klager stiger han på ved stoppestedet "Stenhus", som vi på baggrund af rejsekorthistorikken og bussens GPS på C/I tidspunktet fortolker til at være Stenhus gymnasium. Dette stop er 3 stop før kontrollørens påstigning.

Buslinje: 530

Hvor steg du på bussen?: Stenhus

Hvor steg du af bussen?: Holbæk

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
22	Stenhusparken (36775)	● ●	14:19	14:19	14:22:19	14:22:28
23	Stenhus gymnasium (36849)	● ●	14:20	14:20	14:23:10	14:23:36
24	Omsorgscenter Stenhus (36772)	● ●	14:21	14:21	14:24:11	14:24:19
25	Ved skoven (36770)	● ●	14:23	14:23	14:25:10	14:25:10
26	Lundehusvej (36768)	● ●	14:25	14:25	14:25:50	14:25:59
27	EUC Nordvest-Sjælland (36766)	● ●	14:27	14:27	14:26:43	14:26:54

Da kontrolløren scanner hans Rejsekort, kan han se, at han er checket ind på taksten "barn".

Jf. de fælles landsdækkende rejser regler rejser man uden gyldig billet, hvis man som 16-årig rejser på børnetakst.

[klagerens søn] får derfor en kontrolafgift med årsagen "Rejsekort voksen på børnekort".

Årsag	Rejsekort voksen på børnekort
--------------	-------------------------------

Afgiften er færdigudstedt kl. 14:29:49.

Stop	Lundehusvej
Påstigning	25-04-2024 14:25:53
Udstedt dato/tid	25-04-2024 14:29:49
Stået af	25-04-2024 14:31:25

Kommentarer og afgørelse

Vi ser, at [klagerens søn] har rejst på et Flex Rejsekort, der er indstillet til "barn". Vi erfarer, at der kun foretages rejser til børnetakst på det pågældende kort.

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 444	19-04-2024	18:17	Roskilde St.	19:09	Linje : 502 Frilandsvej	-16,80	339,76
	19-04-2024	18:24	Kontrolmærke		Lejre St.		339,76
+ 445	20-04-2024	09:41	Linje : 505 Fjordvej	09:43	Linje : 505 Hejrevej	-8,20	331,56
+ 446	23-04-2024	07:34	Linje : 587 Kildevangsvej	07:55	Linje : 587 Blegdammen	-10,25	321,31
+ 447	23-04-2024	14:49	Linje : 530 Stenhus gymnasium	15:10	Vipperød St.	-10,25	311,06
+ 448	24-04-2024	09:56	Linje : 502 Stenhus gymnasium	10:05	Holbæk St.	-10,25	300,81
+ 449	25-04-2024	07:33	Linje : 587 Kildevangsvej	07:57	Linje : 587 Stenhus gymnasium	-10,25	290,56
- 450	25-04-2024	14:23	Linje : 530 Stenhus gymnasium	14:30	Linje : 507 Holbæk St.	-10,25	280,31

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
1102	Check ind	25-04-2024 14:23:33	Stenhus gymnasium
1102	Kontrolmærke	25-04-2024 14:28:45	Lundehusvej
1103	Check ud	25-04-2024 14:30:11	Holbæk St.

Normalpris

Betal for : Afstand 1 x Barn 10,25
1 zone

Vi henviser til § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er kundens eget ansvar, at Rejsekortet er indstillet til korrekt kundetype.

2.4.3. Brug af Rejsekort

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.

Uddrag fra kundens officielle indsigelse:

"Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med, jeg plejer altid at blive checket ind sammen med en kammerat. I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde."

Dagen efter at have modtaget indsigelsen fra [klagerens søn], sendte vi sagen i høring hos chaufføren.

Vi spurgte om følgende:

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Kan chaufføren genkende situationen?
- Kan chaufføren genkende, at have en dialog med kunden om hans rejsekort?
- Har chaufføren accepteret rejsekortet?

4 dage senere får vi følgende svar:

"Vi har haft en snak med chaufføren, og han er indre ikke forløbet."

Uddrag fra klagers skriv til Ankenævnet:

"Jeg orienterer chaufføren om at mit rejsekort er et "barn" - som nikker "det er fint nok" forstår jeg."

Vi hæfter os ved, at det i det officielle klagegrundlag ekspliciteres, at chaufføren skulle have sagt, at det var fint, at [klagerens søn] checkede ind med det kort, han havde, uden at det fremgår, at chaufføren blev informeret om, hvilket kort det var, mens [klagerens søn] efterfølgende i sin indsigelse til Ankenævnet skriver, at han også skulle have orienteret chaufføren om, at Rejsekortet var indstillet til "barn" og have fået et nik. Da disse påståede informationer først er kommet, efter det officielle klagegrundlag blev sendt til os, blev spørgsmålet omkring nikket og informationen om, at det var et børnekort, ikke stillet til chaufføren i høringsen.

Vi undrer os over, hvordan chaufføren skulle have vist, hvor gammel [klagerens søn] var, når det lader til, at vedkommende slet ikke kan huske episoden. Derudover stiller vi også spørgsmålstejn ved, om [klagerens søn] overhovedet havde en dialog med chaufføren, som må siges at være et krav, før man kan forvente, at der er tale om en egentlig forespørgsel.

Vi henviser til, at man, for at få konkret vejledning fra en chauffør, må lave en konkret forespørgsel. Jf. § 2.4:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol

Vi mener ikke, at der er tale om en konkret forespørgsel til chaufføren, hvis der blot bliver konstateret, at et Rejsekort, en kunde vil rejse med, er indstillet til barn. Det formodes ikke, at chaufføren automatisk ved, hvor gammel [klagerens søn] er, hvorfor han ikke kan vejlede, hvis blot der bliver sagt, at kundens Rejsekort er indstillet som barn.

Derudover mener vi ikke, at ansvaret kan være overdraget til chaufføren, hvis vedkommende blot har givet et nik til [klagerens søn]. Et nik er en kropssproglig ageren, der kan betyde flere forskellige ting ud fra forskellige kontekster. I den konkrete situation må et nik ej kunne fortolkes som en tilladelse til at rejse på forkert kundetype, da chaufføren ikke er blevet forespurgt om [klagerens søn]s alder samt et konkret spørgsmål om at få lov til at køre på den bestemte kundetype.

Vi mener, at man både ville nævne sin alder til chaufføren samt fortælle, hvad kundetype ens kort var indstillet til, hvis man søgte reel vejledning. Derudover mener vi, at det er påfaldende, at [klagerens søn] tilfældigvis har sin lillebrors Rejsekort med sig, og at han derfor som minimum måtte have haft en mistanke om, at han ikke rejste på gyldig rejsehjemmel ved at bruge sin lillebrors Rejsekort.

"Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med"

Præcedens i lignende sager afgjort ved Ankenævnet:

Movia mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til chaufføren, hvis klager efter at have spurgt, om han måtte rejse på et Rejsekort uden at nævne sin egen alder, blot har fået et nik med hovedet. Dette skyldes, at chaufføreren jf. § 2.4 kun tager stilling til kunders spørgsmål ved konkret spørgsmål.

Movia henviser til Ankenævnets afgørelse og skriv i sag 2018-0181

”Ankenævnet finder, at chaufføren ved at nikke i det foreliggende tilfælde ikke har overtaget ansvaret fra klageren om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Som det fremgår af rejsereglerne vejleder chaufføren på passagerens direkte forespørgsel.”

Movia henviser også til Ankenævnets afgørelse og skriv i sag 2020-0001:

”Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke spurgte chaufføren, om DSB Orangebilletterne var gyldige til rejse med bussen, hvilket er et krav i henhold til rejsereglerne punkt 4.2., hvis chaufføren skal vejlede kunden: ”Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.” Ansvar for at have gyldig rejsehjemmel ved kontrollen var derfor ikke overgået til chaufføren, men påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler.”

Eget ansvar

Movia henviser også til at rejssystemet er et selvbetjeningsystem, hvor kunden selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

Movias konklusion

Movia fastholder afgiften, da [klagerens søn] ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift.

Vi mener, at ansvaret for den ikke gyldige rejsehjemmel udelukkende påhviler [klagerens søn], da han selv valgte at rejse på sin lillebrors kort, som han tilfældigvis havde med den pågældende dag. Vi mener, han selv burde have sået tvivl ved dets gyldighed. Dermed mener vi, at den pålagte afgift snarere skyldes egen uagtsomhed end chaufførens eventuelle rolle.

Vi mener nemlig ikke, at ansvaret kan have været overdraget til chaufføren, da han ifølge klagers skriv i det officielle klagegrundlag ikke får mere information end at blive spurgt, om han måtte rejse på det pågældende kort uden at vide, hvad kortet er samt klagers alder. Yderligere hæfter vi os ved, at chaufføren intet husker af episoden på trods af at blive spurgt så kort tid efter.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, selvom man ikke er klar over, hvad ens Rejsekort er indstillet til. På den måde kan man indstille sit Rejsekort til den billigste løsning og altid sige bagefter, at man ikke var klar over det. Derfor hviler ansvaret på kunden i forhold til at tage ansvaret for, at det udleverede svarer til det ønskede.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for hele rejsen. En passager, som kun betaler det halve for sine rejser, må derfor bære risikoen for ved en eventuel kontrol at modtage en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på de fælles landsdækkende rejseregler og manglende omstændigheder i sagen finder Movia ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, som Movia kan tage ansvaret for.

Movia bemærker især i den konkrete sag, at:

1. [klagerens søn] er velvidende om, at han rejser på sin lillebrors kort, hvorpå der suverænt kun er foretaget rejser på børnetakst, hvilket vi ser som egen uagtsomhed.
2. Han har ifølge eget udsagn kun fået "et nik" af chaufføren, der jf. lignende sager i Ankenævnet ikke kan betragtes til at have været ansvarsskiftende fra kunde til chauffør.
3. Vi hører fra chaufføren 5 dage efter, og han husker intet af episoden.

Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg har gennemlæst Movias omfattende respons - og de stiller spørgsmåltegn med mange ting. Selvom sagen er ret enkel. Her forsvaret fra [klagerens søn]s side: Movia beskriver indgående det er [klagerens søn]s ansvar at have korrekt billettype. Han er fuldt klar over at han den pågældende dag har forkert rejsekort med - hvorfor han vil checkes ind sammen med en kammerat. Det er netop dét, som han ikke kunne i bussen - der blev påpeget i den oprindelige klage til jer:

"Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med, jeg plejer altid at [kunne] blive checket ind sammen med en kammerat. I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde."

(Jeg har dog tilføjet "[kunne]" for at højne læsbarheden).

Der stod mange ved busstoppestedet den pågældende dag - og det var et problem der skulle løses hurtigt. [klagerens søn] forklarer altså buschaufføren at han har sin lillebrors kort med, som han er for gammel til - men så giver buschaufføren en klar indikation om at det er nok.

Movia mener at "Et nik er en kropssproglig ageren, der kan betyde flere forskellige ting ud fra forskellige kontekster". Jeg kan oplyse Ankenævnet - samt Movia - at deres buschauffører (endnu) er lavet af kød og blod - og ikke er robotter. Det er flinke mennesker man kan tale med, søge vejledning om stoppesteder samt andre busser man kan benytte. Med børn der flere gange dagligt tager disse busser - ofte ved samme minuttal - så opstår der en naturlighed og lethed i den kommunikation man kan have - passager og chauffør imellem.

At deres chauffører ikke har hjemmel til at godkende billetter - er ikke [klagerens søn]s problem. Det var det KLARE indtryk han gik ombord i bussen med. At chaufføren ikke kan huske det - kan netop være fordi han vil komme i problemer, pga. Movias regler - som han tilsyneladende har brudt. Men det vender jeg tilbage til.

Movia minder os om de landsækkende rejseregler, hvorfra jeg citerer:

"Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning [...]"

Og her kan jeg så konstatere at "udbredt selvbetjening" ikke fungerede. [klagerens søn]s kammerat kunne IKKE checke ham med ind - og han selv kunne IKKE ændre sit check-ind til voksen på apparatet i bussen.

Movia undrer sig over hvordan chaufføren skulle have vidst hvor gammel [klagerens søn] var. Han fortæller det jo til buschaufføren at han ikke kan indstille checkin til voksen i bussen - og at kortet

er til barn - og at hans kammerat heller ikke kan checke +1 med ind. Det er den problemstilling der opholder de mange indstigende ved Stenhus. Og det er så her chaufføren gestikulerer at det er i orden.

Movia mener det er påfaldende han tilfældigvis har sin lillebrors rejsekort med - og det er igen fuldstændig misforstået. Han var fuldstændig klar over det var lillebrors rejsekort, hvilket var årsagen til at han skulle ændre det ved check-in - de har ved en fejl byttet rejsekort (da de havde byttet telefoncover) i løbet af dagen på skolen ([klagerens søn] gik i 9. og lillebror i 6. klasse).

Movia har så tre punkter, som jeg her vil kommentere:

1) [klagerens søn] er velvidende om, at han rejser på sin lillebrors kort, hvorpå der suverænt kun er foretaget rejser på børnetakst, hvilket vi ser som egen uagtsomhed.

Kommentar: Kortet benyttes kun af hans lillebror, hvorfor det giver god mening der "suverænt" rejses på børnetakst her. Hans lillebror har iøvrigt betalt voksentakst på sin tur hjem fra Stenhus, den pågældende dag (da han jo havde [klagerens søn]s Flex-rejsekort). Så i princippet mangler Movia ikke at få så meget som en øre, i det store regnskab.

2) Han har ifølge eget udsagn kun fået "et nik" af chaufføren, der jf. lignende sager i Ankenævnet ikke kan betragtes til at have været ansvarsskiftende fra kunde til chauffør.

Kommentar: Movia gætter vel rigeligt i deres replik, så her vil vi gætte på at en buschauffør har mange ind- og udstigninger som skal håndteres. Nogle med spørgsmål - og nogen uden - og en lille interaktion med [klagerens søn], hvor der stod en kødrand af elever som skulle til Holbæk - kan være svær at erindre. Og iøvrigt noget der hurtigt skal overstås. Men det ændrer ikke på, at det var sådan forløbet var - og [klagerens søn] ikke har forsøgt at snyde.

3) Vi hører fra chaufføren 5 dage efter, og han husker intet af episoden.

Kommentar: Det er beklageligt - men ifølge Movias regler kan en chauffør slet ikke nikke/gestikulere sig til en gyldig billet. Det er jo en meget uheldig situation for chaufføren, som har forsøgt at løse en situation ved et travlt busstoppested. Der er kun to muligheder: 1) buschaufføren kan reelt ikke huske det, eller 2) buschaufføren vælger ikke at kunne huske det, da det vil stille ham i en penibel situation ifht. sin arbejdsgiver. Vi kan se på bøden, at der var 30 passagerer med bussen på det tidspunkt - jeg kan ikke sige hvor mange af de 30 der kom fra Stenhus - men det må have været mange, taget i betragtning at det er lige efter skoletid. Så måske er det mulighed 1?

Movia nævner sager med præcedens:

Sag 2018-0181: Klager (engelsktalende mand) havde ingen dialog med chaufføren forinden "nikket". Her giver jeg Movia (og Ankenævnet) ret, det kunne være et "hej"-nik. Men [klagerens søn] har forelagt problematikken for chaufføren - og imens opholdt de mange der ventede på at komme ombord - omkring eget og kammeratens rejsekort forinden. Det ville være en noget mærkelig opførsel at "nikke" hej midt i den problematik - det er noget mere naturligt at man mener "kom ombord med jer". Iøvrigt mærkværdigt man fra Movias side fokuserer så meget på et "nik" - da buschaufføren også mundtligt sagde "det er fint nok" eller "det er ok", som nævnt i den oprindelige klage. [klagerens søn] kan desværre ikke huske den helt eksakte ordlyd - men det var uomtvisteligt en mundtlig godkendelse, udover "nikket" der sendte dem videre.

Sag 2020-0001: Irrelevant sag. [klagerens søn] HAVDE forelagt problematikken for chaufføren. Chaufføren vejledte ved at sende [klagerens søn] og hans kammerat videre i bussen (sammen med de 30 andre).

Og til sidst, lidt bonusinfo:

- [klagerens søn] var fyldt 16 år 10 dage inden bøden blev udstedt (født 15/3-2008)
- [klagerens søn] har ikke tidligere (eller siden) fået bøder
- [klagerens søn] har ingen indkomst da han gik i 9. klasse (netop afsluttet) - og spiller meget fodbold hvorfor han ikke har tid til arbejde.

Skulle [klagerens søn] blive idømt en bøde på 1000 kr, når man forsøgt at gøre det rigtige - er det dels uretfærdigt, men også en uforholdsmæssig stor straf til en 16 årig. Der er jo ikke tale om en rejse tværs over landet - det er tre stoppesteder vi taler om. Ej heller er der tale om en serieforbryder - han opkyser de ganske tit får checket deres rejsekort.

Formildende omstændigheder:

- Defekt/mangelfuld apparat i bus, som ikke kunne ændre/tilføje billettype ved checkin
- Havde fået godkendelse hos chauffør
- Lillebror har betalt den pris [klagerens søn] skulle have betalt, og omvendt - så vores husstand har betalt det den skulle."

Til dette har Movia svaret (med fed tekst):

" Jeg har gennemlæst Movias omfattende respons - og de stiller spørgsmåltegn med mange ting. Selvom sagen er ret enkel. Her forsvaret fra [klagerens søn]s side: Movia beskriver indgående det er [klagerens søn]s ansvar at have korrekt billettype. Han er fuldt klar over at han den pågældende dag har forkert rejsekort med - hvorfor han vil checkes ind sammen med en kammerat. Det er netop dét, som han ikke kunne i bussen - der blev påpeget i den oprindelige klage til jer:

Det officielle klagegrundlag er noget mangelfuldt i forhold til, at Movia skal kunne belyse, hvorfor [klagerens søn] ikke kunne checkes ind på vennens Rejsekort. Det kan have skyldtes for lav saldo, læsefejl eller andet. Det begrænser dermed vores undersøgelse, at der blot beskrives, at der ikke kunne checkes ind på et Rejsekort, hvis rejsekortnummer er udeblevet fra sagen. På baggrund af øvrige C/I har flere formået at checke ind.

Vi har også undersøgt, om kortlæseren har givet nogen fejlmeddelelser. Vi kan dog ikke se i logfilerne fra det tidspunkt, hvor bussen holdt ved Stenhus Gymnasium, at der blev givet nogen fejlmeddelelser. Hvis vi modtager kortnummeret fra vennens kort, undersøger vi meget gerne, hvad fejlen kan have skyldtes.

404	#####	14:23:18:000	VAL	133ed5	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
405	#####	14:23:18:000	VAL	133ed5	2	104	Transactio TTIM01: 71		
406	#####	14:23:18:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
407	#####	14:23:20:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
408	#####	14:23:27:000	VAL	133ed5	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
409	#####	14:23:27:000	VAL	133ed5	2	104	Transactio TTIM01: 80		
410	#####	14:23:27:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
411	#####	14:23:29:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
412	#####	14:23:30:000	VAL	133ed5	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
413	#####	14:23:30:000	VAL	133ed5	2	104	Transactio TTIM01: 81		
414	#####	14:23:30:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
415	#####	14:23:32:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
416	#####	14:23:33:000	VAL	133ed5	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
417	#####	14:23:33:000	VAL	133ed5	2	104	Transactio TTIM01: 92		
418	#####	14:23:33:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
419	#####	14:23:35:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
420	#####	14:25:53:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_STAFF_CARD	Text: MEDARBEJDE	
421	#####	14:25:56:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
422	#####	14:29:54:000	VAL	133ed5	3	87	Successful Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430	
423	#####	14:29:54:000	VAL	133ed5	2	104	Transactio TTIM31: 95		
424	#####	14:29:54:000	VAL	133ed5	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	

4 er i alt checket ind ved Stenhus gymnasium. Ingen af dem har tilsyneladende fået fejlmeddelelser.

Vehicle 4740 @ 2024-04-25 14:20:00

Stop	Tid	DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CU)
			133ed5	133396	133025
Undløse (50994)	13:51:03	0	0	0	1
Skovbovej (36602)	13:54:20	0	1	0	0
Sdr. Jernløse (43624)	14:01:39	0	9	0	0
Nørre Jernløse Kirke (36626)	14:06:54	0	3	0	0
Hanerupvej (36628)	14:08:38	0	0	0	1
Agervænget (36646)	14:12:41	0	1	1	0
Søstrup (36642)	14:16:24	0	0	1	1
Holbæk Megacentret (36777)	14:21:00	0	3	0	0
Stenhus gymnasium (36849)	14:23:18	0	4	0	0

Hvis [klagerens søn] var fuldt klar over, at han havde det forkerte Rejsekort med, undrer det os, hvorfor han overhovedet ville spørge chaufføren, om han måtte rejse på det. Til det skal siges, at chaufføren ikke husker episoden, og at der i indsigelsen desuden gøres opmærksom på, at chaufføren blot blev spurgt, om han kunne checke ind med det kort, han havde. Hvordan skulle chaufføren kunne vide, hvilket kort han havde og også, hvad alder han havde.

"Jeg havde tilfældigvis min lillebrors rejsekort med, jeg plejer altid at [kunne] blive checket ind sammen med en kammerat. I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde."

(Jeg har dog tilføjet "[kunne]" for at højne læsbarheden).

Der stod mange ved busstoppestedet den pågældende dag - og det var et problem der skulle løses hurtigt. [klagerens søn] forklarer altså buschaufføren at han har sin lillebrors kort med, som han er for gammel til - men så giver buschaufføren en klar indikation om at det er nok.

Det lyder underligt i vores ører at spørge chaufføren om noget, man godt ved ikke er okay. [klagerens søn] ved udmærket, at det er lillebrorens kort, og han kender også sin egen alder, men hvordan skal chaufføren kunne give vejledning, hvis vedkommende ikke ser kortet eller får [klagerens søn]s alder af vide.

Vi bemærker, at den påståede vejledning af chaufføren i den officielle indsigelse beskrives " Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde." Med ordene "med det kort jeg havde" forstår vi ikke, at chaufføren har været orienteret om, hvilket kort det var, samt at vedkommende heller ikke er blevet oplyst om [klagerens søn]s alder.

Det er for os svært at se, hvordan et ansvar kan blive flyttet til chaufføren, når han ikke ved noget om rejsehjemlen eller kundens alder.

Movia mener at "Et nik er en kropssproglig ageren, der kan betyde flere forskellige ting ud fra forskellige kontekster". Jeg kan oplyse Ankenævnet - samt Movia - at deres buschauffører (endnu) er lavet af kød og blod - og ikke er robotter. Det er flinke mennesker man kan tale med, søge vejledning om stoppesteder samt andre busser man kan benytte. Med børn der flere gange dagligt tager disse busser - ofte ved samme minuttal - så opstår der en naturlighed og lethed i den kommunikation man kan have - passager og chauffør imellem.

At deres chauffører ikke har hjemmel til at godkende billetter - er ikke [klagerens søn]s problem. Det var det KLARE indtryk han gik ombord i bussen med. At chaufføren ikke kan huske det - kan netop være fordi han vil komme i problemer, pga. Movias regler - som han tilsyneladende har brudt. Men det vender jeg tilbage til.

Indtryk og rejseregler er ikke det samme. Hvis man vil forhøre sig om sin rejsehjemmel, skal man give chaufføren de bedste forudsætninger for at kunne besvare ens spørgsmål. Vi mener, at det i sådan en situation ville have været rimeligt og ikke meget at forlange at spørge noget lignende "Hej, kan jeg rejse på et Børne-Rejsekort, når jeg selv er 16 år gammel".

Chauffører møder hundredvis af kunder hver eneste dag, og kan ikke gå rundt og verificere alles billetter per automatik. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og chauffører udøver ikke billetkontrol. Derfor skal man selv udtrykke sin forespørgsel konkret til chaufføren for at få den ønskede vejledning. Chaufføren husker intet af det påståede hændelsesforløb.

Movia minder os om de landsækkende rejseregler, hvorfra jeg citerer:

"Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning [...]"

Og her kan jeg så konstatere at "udbredt selvbetjening" ikke fungerede. [klagerens søn]s kammerat kunne IKKE checke ham med ind - og han selv kunne IKKE ændre sit check-ind til voksen på apparatet i bussen.

Movia har tilbudt at undersøge, hvorfor han i første omgang ikke kunne checkes ind på vennens kort, men klager har ikke givet os de fornødne oplysninger. Vi kan som nævnt ikke se på log-filerne, at nogen kunder har fået fejlmeddelelser, mens bussen har holdt ved Stenhus gymnasium.

Movia undrer sig over hvordan chaufføren skulle have vidst hvor gammel [klagerens søn] var. Han fortæller det jo til buschaufføren at han ikke kan indstille checkin til voksen i bussen - og at kortet er til barn - og at hans kammerat heller ikke kan checke +1 med ind. Det er den problemstilling der

opholder de mange indstigende ved Stenhus. Og det er så her chaufføren gestikulerer at det er iorden.

Ingen af disse informationer indgår i klagegrundlaget, og der blev derfor ikke stillet ind til det i høringen til chaufføren.

Movia mener det er påfaldende han tilfældigvis har sin lillebrors rejsekort med - og det er igen fuldstændig misforstået. Han var fuldstændig klar over det var lillebrors rejsekort, hvilket var årsagen til at han skulle ændre det ved check-in - de har ved en fejl byttet rejsekort (da de havde byttet telefoncover) i løbet af dagen på skolen ([klagerens søn] gik i 9. og lillebror i 6. klasse).

Det er ikke påfaldende eller afgørende i sagen, at han har sin lillebrors Rejsekort med, men det er påfaldende at spørge chaufføren, om han må rejse på det, når han godt ved, at det er indstillet til barn. Dette fremgik af det oprindelige klagegrundlag, hvorfor der blev taget udgangspunkt i, at det var den information, chaufføren fik.

Hvis man skal ændre korttypen, skal man bede chaufføren konkret om at ændre den. Vi forstår ikke på indsigelsen, at chaufføren blev bedt om at ændre kundetypen. Vi forstår, at vedkommende fik et spørgsmål om [klagerens søn] måtte rejse på kortet. Der er meget stor forskel.

Movia har så tre punkter, som jeg her vil kommentere:

1) [klagerens søn] er velvidende om, at han rejser på sin lillebrors kort, hvorpå der suverænt kun er foretaget rejser på børnetakst, hvilket vi ser som egen uagtsomhed.

Kommentar: Kortet benyttes kun af hans lillebror, hvorfor det giver god mening der "suverænt" rejses på børnetakst her. Hans lillebror har iøvrigt betalt voksentakst på sin tur hjem fra Stenhus, den pågældende dag (da han jo havde [klagerens søn]s Flex-rejsekort). Så i princippet mangler Movia ikke at få så meget som en øre, i det store regnskab.

Se tidligere kommentarer.

2) Han har ifølge eget udsagn kun fået "et nik" af chaufføren, der jf. lignende sager i Ankenævnet ikke kan betragtes til at have været ansvarsskiftende fra kunde til chauffør.

Kommentar: Movia gætter vel rigeligt i deres replik, så her vil vi gætte på at en buschauffør har mange ind- og udstigninger som skal håndteres. Nogle med spørgsmål - og nogen uden - og en lille interaktion med [klagerens søn], hvor der stod en kødrand af elever som skulle til Holbæk - kan være svær at erindre. Og iøvrigt noget der hurtigt skal overstås. Men det ændrer ikke på, at det var sådan forløbet var - og [klagerens søn] ikke har forsøgt at snyde.

Vi henviser til tidligere sager i Ankenævnet, hvor trafikselskabet fik medhold, hvor et "nik" ikke blev fortolket til at være adgangsgivende vejledning og/eller ansvarsoverdragende.

3) Vi hører fra chaufføren 5 dage efter, og han husker intet af episoden.

Kommentar: Det er beklageligt - men ifølge Movias regler kan en chauffør slet ikke nikke/gestikulere sig til en gyldig billet. Det er jo en meget uheldig situation for chaufføren, som har forsøgt at løse en situation ved et travlt busstoppested. Der er kun to muligheder: 1) buschaufføren kan reelt ikke huske det, eller 2) buschaufføren vælger ikke at kunne huske det, da det vil stille ham i en penibel situation ifht. sin arbejdsgiver. Vi kan se på bøden, at der var 30 passagerer med bussen på det tidspunkt - jeg kan ikke sige hvor mange af de 30 der kom fra Stenhus - men det må have været mange, taget i betragtning at det er lige efter skoletid. Så måske er det mulighed 1?

Der er også den mulighed, at hændelsen ikke skete på den måde, [klagerens søn] fortæller, eller at chaufføren ikke husker det på den måde, han fortæller.

Der er 4 C/I ved Stenhus gymnasium, 3 ved stoppet før og ellers nogle stykker forinden. Der er ingen C/I mellem Stenhus gymnasium og Lundehusvej, hvor kontrollørerne stiger på.

Vehicle 4740 @ 2024-04-25 14:20:00

Stop	Tid	DC	1 (CI)
		112468	133ed5
Undløse (50994)	13:51:03	0	0
Skovbovej (36602)	13:54:20	0	1
Sdr. Jernløse (43624)	14:01:39	0	9
Nørre Jernløse Kirke (36626)	14:06:54	0	3
Hanerupvej (36628)	14:08:38	0	0
Agervænget (36646)	14:12:41	0	1
Søstrup (36642)	14:16:24	0	0
Holbæk Megacentrum (36777)	14:21:00	0	3
Stenhus gymnasium (36849)	14:23:18	0	4

30 passagerer var det antal der blev talt til, da kontrollørerne steg på 3 stop efter [klagerens søn]. Bussens godkendte totalkapacitet er på 74, hvilket betyder, at den var under halv fuld.

← Godkendt totalkapacitet
jf DMR →

Søg..

74

Movia nævner sager med præcedens:

Sag 2018-0181: Klager (engelsktalende mand) havde ingen dialog med chaufføren forinden "nikket". Her giver jeg Movia (og Ankenævnet) ret, det kunne være et "hej"-nik. Men [klagerens søn]

har forelagt problematikken for chaufføren - og imens opholdt de mange der ventede på at komme ombord - omkring eget og kammeratens rejsekort forinden.

Baseret på indsigelsen bliver de eneste to problematikker nævnt for chaufføren:

- [klagerens søn] kan ikke checke ind på vennens kort.
- Chaufføren spørges, om [klagerens søn] må checkes ind på det kort, han har.

Beklageligvis kan vi ikke undersøge, hvorfor han ikke kunne checkes ind på vennens kort, da vi ikke har fået oplysninger. Det kan fx have skyldes for lav saldo.

Chaufføren formodes ikke at vide, hvilket kort [klagerens søn] har, da det ikke kan læses på kortet, men kun undersøges, hvis han får kortet i hånden og læser det på maskinen. Derudover får han heller ikke af vide, hvor gammel han er. Så er forudsætningerne for vejledning ikke optimale.

Det ville være en noget mærkelig opførsel at "nikke" hej midt i den problematik - det er noget mere naturligt at man mener "kom ombord med jer". Iøvrigt mærkværdigt man fra Movias side fokuserer så meget på et "nik" - da buschaufføren også mundtligt sagde "det er fint nok" eller "det er ok", som nævnt i den oprindelige klage. [klagerens søn] kan desværre ikke huske den helt eksakte ordlyd - men det var uomtvisteligt en mundtlig godkendelse, udover "nikket" der sendte dem videre.

Chauffører udøver ikke billetkontrol, og ansvaret kan derfor først skiftes, hvis de har fået en reel forespørgsel, som de har besvaret verbalt.

Sag 2020-0001: Irrelevant sag. [klagerens søn] HAVDE forelagt problematikken for chaufføren. Chaufføren vejledte ved at sende [klagerens søn] og hans kammerat videre i bussen (sammen med de 30 andre).

Det er ikke at forelægge en problematik at tage et kort frem og spørge, om man må checke ind på det.

Og til sidst, lidt bonusinfo:

- [klagerens søn] var fyldt 16 år 10 dage inden bøden blev udstedt (født 15/3-2008)
- [klagerens søn] har ikke tidligere (eller siden) fået bøder
- [klagerens søn] har ingen indkomst da han gik i 9. klasse (netop afsluttet) - og spiller meget fodbold hvorfor han ikke har tid til arbejde.

Det er essentielt for Movia at behandle kunder ens. Grænsen for barn og voksen går fra fødselsdagen af. Der gives ikke konduite, hvis det er under 1 uge, måned eller andet efter fødselsdagen.

Dette besvarer også andet punkt i forhold til, om man har fået tidligere afgifter eller ej.

Movia har desværre ingen indflydelse på, om kunder der rejser uden gyldig billet, har høje, lave eller ingen indkomster.

Skulle [klagerens søn] blive idømt en bøde på 1000 kr, når man forsøgt at gøre det rigtige - er det dels uretfærdigt, men også en uforholdsmæssig stor straf til en 16 årig. Der er jo ikke tale om en rejse tværs over landet - det er tre stoppesteder vi taler om. Ej heller er der tale om en serieforbryder - han opkyser de ganske tit får checket deres rejsekort.

At der kun er tale få stoppesteder, er i vores øjne kun med til at øge muligheden for at undgå betaling. Hvis man rejser tværs over landet på forkert billet, formodes det at være væsentligt sværere at undgå betaling, end hvis man netop blot rejser få stoppesteder, hvor der er større sandsynlighed for at undgå at møde en kontrollør.

Formildende omstændigheder:

- Defekt/mangelfuld apparat i bus, som ikke kunne ændre/tilføje billettype ved checkin Movia kan ikke bekræfte gennem logfiler, at apparatet skulle have været defekt.

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg finder det ret tydeligt at Movias primære forsvar at at forplumre og forvanske sagen. Jeg synes det er helt vildt som tingene bliver fordrejet.

Det her bliver vores sidste kommentar, uanset hvad Movia skriver tilbage - og så håber jeg I kan gennemskue forplumringen.

Jeg kan, som før nævnt, ikke fremskaffe rejsekortnummer på kammeratens rejsekort. Og som før nævnt, er det irrelevant om det er en teknisk fejl, manglende saldo på kort - eller en fejl 40. [klagerens søn] var VED INDSTIGNING klar over at han havde sin lillebrors kort med, hvilken han forsøgte at løse i to omgange:

- Første gang via sin kammerat.

- Anden gang ved at få tilladelse af chaufføren til at rejse med et flex kort der var registreret til barn.

Movia skriver: "Det lyder underligt i vores ører at spørge chaufføren om noget, man godt ved ikke er okay."

Jeg synes det er naturligt man gerne vil hjem fra skole - og forsøger at løse en situation, så han kan komme hjem. Han oplyser jo, som nævnt flere gange, at han er for gammel til det kort han har med. Han har PRÆCIST givet udtryk for det Movia skriver:

"Hej, kan jeg rejse på et Børne-Rejsekort, når jeg selv er 16 år gammel"

Dog ikke med det eksakte ordvalg - men meningen var ikke til at tage fejl af. Og det er her chaufføren utvetydigt angiver at det er i orden.

Hvad Movia har taget i høring hos chaufføren kan vi ikke stå inde for - men han havde en mundtlig aftale med chaufføren om at det var i orden."

Movia har kommenteret dette således:

” Movia har først og fremmest forholdt sig nøgternt til klagers indsigelse, chaufførens høring og data i sagen.

Vi mener, at vennens Rejsekort har afgørende betydning i sagen, da vi på log-filerne ikke kan se, at nogen får lav saldo eller andre fejlmeddelelser. Da vennens Rejsekort i indsigelsen fremhæves som at være tænkt som den primære rejsehjemmel, finder vi det afgørende at kunne belyse, hvorfor denne ikke kunne bruges, da det ud fra klagers synspunkt havde årsagssammenhæng til, at der måtte checkes ind på det forkerte Rejsekort.

Vi mener derfor, at det jf. *Officialprincippet* har skadevirkning på sagen, at den manglende information om vennens kort udebliver, da det medfører, at årsagen til den påtænkte rejsehjemmel, der udeblev, ikke kan fuldt ud belyses.

Skiftende oplysninger

Vi mener også, at der fra klagers side har været flere skiftende oplysninger i sagen, der delvist mindsker troværdigheden og delvist vanskeliggør at danne sig et præcist overblik over, hvad der skulle være foregået eller ikke foregået mellem chaufføren og [klagerens søn].

Vi vil her opremse nogen eksempler:

1. Officielt klagegrundlag den 25.04.2024: ”I eftermiddags kunne jeg af en eller årsag ikke, hvilket jeg informerede chaufføren om. Som sagde det var fint hvis jeg blot checkede ind med det kort jeg havde.” Vi får blot at vide i klagegrundlaget, at chaufføren skulle være blevet informeret om, at [klagerens søn] ikke kunne checke ind, hvilket sidstnævnte ikke husker. Noget Rejsekortnummer eller andet er udeblevet i sagen, hvorfor vi ikke kan belyse årsagen til den påståede fejl. Derudover får vi at vide, at chaufføren skulle have godkendt [klagerens søn] at checke ind med det kort, han havde, uden at være blevet oplyst om kortet og/eller [klagerens søn]s alder.
2. Klagen til Ankenævnet den 02.05.2024: ”Jeg orienterer chaufføren om at mit rejsekort er et ”barn” - som nikker ”det er fint nok” forstår jeg. Movia oplyser chaufføren ikke kan huske ”nikket” - og det er jo beklageligt, men det er min klare opfattelse af forløbet. ” To nye oplysninger præsenteres i klagen til Ankenævnet. Dels hører vi nu først, at chaufføren skulle have været orienteret om, at kortet var indstillet til barn. Dernæst hører vi, at [klagerens søn] også skulle have fået et ”nik”. Dette er to nye informationer, der ikke blev præsenteret i klagegrundlaget.
3. Svar på Movias sagsfremstilling den 13.08.2024: ” [klagerens søn] forklarer altså buschaufføren at han har sin lillebrors kort med, som han er for gammel til - men så giver buschaufføren en klar indikation om at det er nok.” I svaret til Movia læser vi nu, at chaufføren blev oplyst om, at det var lillebrors kort og gav ham tilladelse til at rejse på det på trods af, at det var indstillet som barn.
4. Svar til Movias kommentarer den 22.08.2024: ” Han oplyser jo, som nævnt flere gange, at han er for gammel til det kort han har med. Han har PRÆCIST givet udtryk for det Movia skriver:”**Hej, kan jeg rejse på et Børne-Rejsekort, når jeg selv er 16 år gammel**” Dog ikke med det eksakte ordvalg - men meningen var ikke til at tage fejl af.” I fjerde og sidste svar hører vi nu, at [klagerens søn] selv skulle have nævnt flere gange til chaufføren, at han var for gammel til at køre på kortet, men fik lov alligevel. Slutteligt undrer vi os over, hvordan Rasmus kan vurdere, at meningen ikke var til at tage fejl af, når han ikke selv var med på bussen og oplevede situationen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand