

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0273
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
1850 Frederiksberg
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse som kundetyperen "barn" på Rejsekort Flex efter at være fyldt 16 år
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ved køb af kortet havde fået oplyst, at de ville få besked, når Rejsekortet skulle omstilles til "voksen", samt at der intet står på Movias hjemmeside om det
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 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:

Klageren købte for år tilbage på Københavns Hovedbanegård et Rejsekort Flex med udløb 27. december 2027 til sin datter, der dengang var under 16 år, hvorfor kundetypen blev indstillet til "barn".

Den 23. april 2024 fyldte klagerens datter 16 år, uden at Rejsekortet blev omstillet til kundetypen Ung eller Voksen.

Datteren rejste den 15. maj 2024 med buslinje 31, hvor hun ved kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Dette klagede klageren over til Movia og skrev:

"Min datter som næsten lige er blevet 16 år (23 april) fik en bøde i dag fordi hun havde stemplet ind med hendes rejsekort (som viser under 16 år). Jeg, som betaler kortet, har desværre ikke været opmærksom på eller fået en påmindelse eller mail fra jer om at taksten stiger fra hun bliver 16 år og det beklager jeg selvfølgelig. Jeg vil gå ind og ændre hendes kort asap. Kontrollanten fortalte at vi kunne få annulleret bøden hvis det var første gang dette skete? Og det ikke var sket før og det har det ikke! Vil da gerne tilføje at jeg aldrig har modtaget en mail fra jer om at jeg skal ændre "kundetype" som der ellers står at jeg skal..?"

Klageren vedhæftede et uddrag fra Rejsekort.dk:

22.11

REJSEKORT

→ [Gå til rejseplanen.dk](#)

Kontrolpersonale kan i kontrolsituation bede om dokumentation for, at barnet er berettiget til at rejse på kundetype 'Barn'. Dokumentation kan være fx sundhedskort eller pas.

Når ændringen er bestilt, kan der gå op til 5 timer, før den kan overføres til kortet på en station. Og op til 24 timer i en bus. Overførslen sker, når der bliver rejst på kortet.

Unge

rejsekort.dk

Fra 'Barn' til 'Ung'

Når dit barn fylder 16 år, skal kundetypen på barnets Rejsekort ændres til 'Ung' eller 'Voksen'. Vi sender en mail, når det er tid til at ændre kundetypen. Når kundetypen skal ændres, kan I ringe til Rejsekort Kundecenter på [70 11 33 33](tel:70113333). Vi vil herefter ændre kundetypen.





Movia fastholdt kontrolafgiften, og begrundede det med, at der var tale om et Rejsekort Flex, som ikke er personligt, men kan benyttes af flere kundetyper, hvorfor Rejsekortsystemet ikke kan vide, hvem, der benytter kortet, og dermed heller ikke kan sende besked om at ændre kundetyper. Movia skrev:

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

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

Dette fik klageren til at kontakte Movia telefonisk, hvor medarbejderen gjorde følgende notater:

Han ønsker en revurdering af sagen, og fremhæver følgende: De har fået ændret de permanente kundetype-indstillinger på kortet. De har ikke foretaget rejser til forkert takst siden de blev opmærksomme på det. Datteren har kun foretaget forholdsvis få rejser på forholdsvis kort tid til forkert takst. Afgiften er ikke blevet annulleret som kontrolløren ellers havde forklaret, at den ville blive når det var første gang.		06-06-2024 11:56:39
Jeg fik forklaret ham i telefonen, hvorfor de ikke var blevet kontaktet om dette (Flexkort uden info om bruger), hvilket han godt kunne se meningen med. Vi talte lidt videre om eget ansvar for at holde sig orienteret. Både når det kommer til betingelser for rejsekort, og for at vide hvor grænsen for børne/voksentakst ligger.		06-06-2024 11:53:14
Talt med  far. De fastholder at kontrolløren informerede om at hvis de skrev ind, så ville de få annulleret afgiften, når det var første gang. Mener ikke, at han har fået svar på sine spørgsmål om dette. Han havde stadig ikke fået en forklaring på, hvorfor han ikke havde fået besked om at kortet skulle opdateres ligesom det fremgår af rejsekorts hjemmeside. Han vil gerne have svar på dette.		06-06-2024 11:47:47

Derpå skrev Movia til klageren:

”Vi 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.

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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Systemet med kontrolafgifter er utroligt vigtigt for vores selskab, da vi har en stor snydeprocent, vi skal have bragt ned. Når kunder konsekvent rejser til halv takst, har det konsekvens for vores billetindtægter, da vi ikke får de penge, vi er berettiget til. En kontrolafgift kan være med til at medføre, at kunden fremtidigt køber de rigtige billetter, som en rejse fra A til B koster. Hvis ikke denne afgift blev udstedt, kunne [klagerens datter] potentielt have rejst i længere tid på halv pris. Det kan være svært at drive et trafikselskab med stigende dieselpriiser, hvis folk ikke betaler den rigtige pris for deres rejser. Derfor har vi blandt andet ikke indført et advarsels- eller kulancesystem for den type afgifter.

Grænsen for voksen ved 16-årsalderen er landsdækkende og gælder for alle trafikselskaber i Danmark. Når en kontrollør udsteder en afgift, er det fordi, afgiften skal udstedes, og ikke fordi han eller hun mener, at der skal gives en advarsel, og/eller fordi det er første gang det er sket eller andet.

Rejsesystemet er på eget ansvar

Rejsesystemet i Danmark er baseret på selvbetjening. Det er derfor altid kundens eget ansvar at bære gyldig billet; heraf sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4:

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."

Vi har ikke fundet nogen omstændigheder i sagen, der gør, at [klagerens datter]s afgift skal behandles anderledes end alle andre lignende sager. Movia kan ikke tage ansvaret for den manglende gyldige billet, hvorfor afgiften fastholdes."

Herefter var der følgende korrespondance mellem parterne:

Klageren til Movia:

"Men efter en lang snak med din Chef? [XXX]var jeg faktisk af den opfattelse at han forstod mine argumenter, der dels viser at jeres kollegaer derude der udsteder afgifter fortæller andre ting end du. For eksempel, får min datter at vide, at hun skal skrive ind til jer nu her, når det er første gang hun blir pålagt en bøde/afgift og så annulleres afgiften - dette bekræftede XXX ved at fortælle at I har lidt udfordringer med kommunikationen. Samtidig og måske det vigtigste argument så skriver i på jeres website at jeg kan være tryk i at I sender mig en mail inden min datter fylder 16 år så jeg kan opgradere hende (ligesom det sker for min parkeringslicens) men dette er bare ikke sket. Og der står ikke noget om hvilke kort det drejer sig om f.eks at det kort jeg har til min datter ikke har denne funktion.

Som du kan høre acceptere jeg ikke behandlingen og retfærdigheden af denne afgift og vil tage den videre. Hvem skal jeg tage fat i herfra?"

Movia til klageren:

"[XXX] er ikke min chef, men en helt almindelig kollega på lige fod med mig. Vi forsøger altid at udvise forståelse for kundens situation på både telefon og i mail, men vi har vurderet i den konkrete sag, at vi Movia ikke kan tage ansvaret for [klagerens datter]s manglende billet, og at der ikke er grund til at behandle sagen anderledes end de mange andre lignende sager.

Når der bliver udstedt afgifter ude i busserne, kan folk tit blive sure, vrede, kede af det, aggressive eller udtrykke andre negative følelser. Ofte vil kunder også gerne fortsætte med at stå og diskutere i lang tid med kontrolløren. Her er kontrolløren nødt til at henvise kunden videre i systemet. Dette betyder ikke, at

afgiften er ukorrekt udstedt, men at han eller hun er nødt til at komme videre med deres arbejde, og at kunden kan gå videre et nyt sted. Det er der desværre mange der selektivt hører som, at de bare skal klage videre og få slettet deres afgift. Sådan foregår et bødesystem ikke. Det er ligesom, hvis du har kørt for stærkt, og vil fortsætte med at diskutere med politiet. Her må politiet til sidst også henvise til næste instans for at komme videre.

Afgifter udstedt på grund af forkert kundetype er oftest afgifter, der vil blive fastholdt, da Movia ikke kan tage ansvaret for, hvilke kundetyper kunder vælger at rejse på. Eventuelt at blive mindet om af Rejsekort kundeservice, at en kundetype er ved at skifte, er ren service og ikke noget, man kan forvente og heller ikke noget, der har indflydelse på sagen. Det er altid kundens eget ansvar at rejse på den ønskede kundetype. Hvis du alligevel mener, at Rejsekort har svigtet jer, må du kontakte dem på 70113333. Imidlertid vil det ikke ændre på vores afgørelse.

Ligesom kontrolløren har henvist jer til vores sagsbehandlere, kan vi naturligvis også henvise jer videre til næste klageinstans, som er Ankenævnet. Det er et helt uafhængigt nævn, som ser nøgternt og nyt på vores afgørelser. Du kan derfor vælge at klage videre til Ankenævnet. For god vejledning skyld bør du dog læse på følgende link, hvordan tidligere lignende sager vedrørende forkert kundetype er endt.
[https://www.abtm.dk/soeg?q=kundetype.](https://www.abtm.dk/soeg?q=kundetype)”

Sluttelig skrev klageren til Movia:

”Tak for svar igen og forklaring. Nu er det sådan at [klagerens datter] havde to veninder med der stod ved siden af og hørte det samme - og så acceptere jeg fortsat ikke at I kan skrive en ting på website, men samtidig fralægge jer ansvaret om at hvis det er forkert beskrevet (eller virkelig dårligt beskrevet og mangler rette forklaring) så er det mit eget ansvar, at tolke det korrekt! Det var sidste mail fra mig til dig - jeg klager videre i næste instans.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at sælgeren af Rejsekortet oplyste, at klageren ville få besked, når datteren fyldte 16 år, og kortet skulle omstilles til kundetyperen ”ung/voksen”.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker, at udgangspunktet er, at det er kundens eget ansvar at have gyldigt kort eller billet, der kan forevises på forlangende. Det er således kundens eget ansvar, at et Rejsekort Flex er indstillet til den korrekte kundetype.

Det er ikke muligt systemmæssigt at give besked til Rejsekort Flex-kunder om at skifte kundetype ved det fyldte 16. år, da kortet kan benyttes af alle, og det ikke vides, hvornår den konkrete kunde har fødselsdag.

Børn rejser til halv pris af kundetyperen ”voksen”, hvorfor klagerens datter ikke betalte den korrekte pris for de foretagne rejser efter den 23. april 2024, hvor hun var fyldt 16 år.

Kontrolafgiften til klagerens datter, der rejste på et Rejsekort til forkert kundetype, blev dermed pålagt med rette, og ankenævnet finder, 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger 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:

”Min datter som næsten lige er blevet 16 år (23 april) fik en bøde 16. maj, fordi hun ikke havde opgraderet hendes rejsekort til ung/voksen.

Jeg, som betaler rejsekortet for [klagerens datter] har ikke fået en email reminder og påmindelse om, at vi skal huske at skifte hendes kort fra barn til ung eller voksen. Det står meget tydeligt på rejsekortets hjemmeside, at der sendes en email reminder ud, når kortet skal ændres (se rejsekortets kommunikation - og billed dokumentation sendes gerne). Da jeg oprettede kortet personligt på hovedbanegården fik jeg også at vide, at jeg kunne være ganske rolig, at der ville blive sendt en email reminder til mig, når min datter skulle have ændret sin status til ung eller voksen! Det er jo i øvrigt ligesom min parkeringslicens, hvor jeg heller ikke kan huske hvornår jeg skal betale hvad, men stoler på, at jeg får en reminder og så betaler mig.

Jeg forstår udemærket, at det er mig som betaler, der har et ansvar for at betale den rette pris. Men jeg sætter min lid til den rådgivning jeg får fra selskabet og det der står skrevet på hjemmesiden og som bliver fortalt til mig ved personlig service i oprettelsen. Og her mener jeg de har fejlet i stor stil!

Ønsker at opnå: Jeg ønsker at få annulleret min datters bøde/afgift, da jeg ikke mener det er fair behandling.”

Og videre:

”Jeg har læst MOVIAS redegørelse og deres store bekymring for at hvis de har begået en fejl i måden de kommunikerer på, at det så kan få store økonomiske konsekvenser hvis andre kan følge samme vej.

Jeg vil stadigvæk fastholde, at jeg ikke har hverken fået rette rådgivning eller har kunne læse mig frem til, at jeg selv skal ændre alderen på min datter på flex rejsekortet. Af Movias hjemmeside er der ingen information om dette.”

Indklagede anfører følgende:

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

Sagen omhandler, at hun ikke var checket ind på den korrekte kundetype. Når man er blevet 16 år, betaler man fuld pris for sine rejser. Da hun var checket ind som barn, mens hun var fyldt 16 år, fik hun 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 datter] 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. Rejsekort Kundeservice kan kun sende påmindelser ud til kunder med Personlige Rejsekort, da de ikke har viden om, hvem der benytter Flex- eller Anonyme Rejsekort.

Hvis man låner et Rejsekort af andre, er det stadig ens eget ansvar at 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, såfremt det er vedkommende, der foretager indcheckningen for kunden. 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:

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 15.05.2024 på linje 31 kl. 18:18:01 ved Vesterport. Ifølge klager stiger [klagerens datter] på ved Hovedbanegården.

Hvor steg du på bussen?: Hovedbanegården

Da kontrolløren scanner hendes Rejsekort, kan han se, at hun er checket ind på taksten "barn". Jf. de fælles landsdækkende rejseregler rejser man uden gyldig billet, hvis man som 16-årig rejser på børnetakst.

[klagerens datter] får derfor en kontrolafgift, der er færdigudstedt kl. 18:19:44.

Stop	Vesterport St.
Påstigning	15-05-2024 18:18:01
Udstedt dato/tid	15-05-2024 18:19:44
Stået af	15-05-2024 18:20:15

Kommentarer og afgørelse

Vi læser på klagers indsigelse, at sagen blandt andet omhandler, hvis ansvar det er, at klager rejste på en forkert billet, da klager mener, at han burde have fået en påmindelse fra Rejsekort. Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia, da det er den rejsende selv, der skal sikre sig, at man rejser på den korrekte kundetype.

Vi kan se, at [klagerens datter] rejste på et Flex Rejsekort. Vi bemærker, at [klagerens datter] fyldte 16 år den 23.04.2024, men at der på det pågældende Rejsekort stadig kun foretages rejser til børnetakst. Den 15.05.2024, hvor afgiften blev udstedt, var ingen undtagelse, og derfor modtog [klagerens datter] en kontrolafgift, som vi finder berettiget. Såfremt det er [klagerens datter], der også har foretaget de tidligere rejser fra den 23.04.2024, har hun derfor sparet en del på sine rejser, mens Movia har mistet berettigede indtægter.

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 384	05-05-2024	09:22	Forum St.	09:46	Friheden St.	-11,30	327,50
+ 385	05-05-2024	12:33	Friheden St.	12:55	Vesterport St.	-10,60	316,90
+ 386	08-05-2024	12:59	Linje : 7A Fr.berg Allé/Værnedamsvej	13:42	Linje : 7A Fr.berg Allé/Værnedamsvej	-8,20	308,70
+ 387	09-05-2024	22:21	Linje : 7A Fr.berg Allé/Værnedamsvej	22:26	Linje : 7A De Små Haver	-16,40	292,30
+ 388	11-05-2024	00:59	Rådhuspladsen St.	01:10	Frederiksberg Allé St.	-26,70	265,60
+ 389	11-05-2024	21:48	Linje : 26 Fr.berg Allé/Værnedamsvej	22:01	Linje : 26 Skellet	-8,20	257,40
+ 390	12-05-2024	01:23	Linje : 7A Skellet/Roskildevej	01:34	Linje : 7A Fr.berg Allé/Værnedamsvej	-8,20	249,20
+ 391	15-05-2024	14:56	Linje : 31 Værnedamsvej	15:28	København H	-11,13	238,07
- 392	15-05-2024	18:17	Linje : 31 København H	18:24	Linje : 31 Værnedamsvej	-8,20	229,87

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
889	Check ind	15-05-2024 18:17:58	København H
889	Kontrolmærke	15-05-2024 18:18:31	København H
890	Check ud	15-05-2024 18:24:50	Værnedamsvej

Normalpris

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

Kundenr.	[Redacted]
Kortnr.	308430 20
Korttype	Rejsekort flex
Kortstatus	Aktivt
Saldo	344,07 kr.
Udløbsdato	27-12-2027

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 af klagers første indsigelse den 15.05.2024:

Klager kontakter os samme dag, som afgiften udstedes. I denne klage gør klager Movia opmærksom på, at [klagerens datter] skulle have fået at vide, at afgiften blot var en advarsel, der kunne blive slettet, hvis de skrev ind.

"Kontrollanten fortalte at vi kunne få annulleret bøden hvis det var første gang dette skete? Og det ikke var sket før og det har det ikke!"

Det første, vi bemærkede i den forbindelse, var, at vi kunne se, at [klagerens datter] havde fået en tidligere kontrolafgift. Denne omhandlede også Rejsekort, og dermed var det altså ikke [klagerens datter]s første afgift.

Kontrolafgifter

Id nr.	Kontrolafgift nummer
2193174	
2548339	

For det andet understreger vi, at de afgifter, som kontrollører udsteder ude i bussen, er nogen, de finder berettigede i den pågældende situation, hvormed blandt andet rejserregler tages i betragtning. I anspændte situationer, hvor passagerer vil blive ved med at diskutere, bliver vrede eller kede af det, tyer mange kontrollører til muligheden for at informere kunden om næste instans, som er at kontakte Movia på skrift for at klage over afgiften. Vi oplever, at nogen kunder en gang imellem enten intentionelt eller uintentionelt misforstår denne vejledning og tror, at de blot skal kontakte Movia for at få fjernet afgiften.

Dette er desværre ikke tilfældet, da systemet med kontrolafgifter er et vigtigt redskab, da Movia helst ser, at kunder betaler den rigtige pris for deres rejser. Når kunder konsekvent rejser til halv takst, har det konsekvens for Movias billetindtægter, da vi ikke får de penge, vi er berettiget til. En kontrolafgift kan være med til at medføre, at kunden fremtidigt køber de rigtige billetter, som en rejse fra A til B koster. Hvis ikke denne afgift blev udstedt, kunne [klagerens datter] potentielt have rejst i længere tid på halv pris. Derfor skal en afgift, der udstedes, naturligvis betales.

I Movias sagsbehandling kan det forekomme, at første afgift til børn og unge under 16 år frafalder per kulance, hvis det først og fremmest er den første afgift. Det kræver her som i alle andre sager, at klageren kontakter os, hvorefter der bliver lavet en sag ud af det. Dels kan vi dog se, at det ikke er [klagerens datter]s første afgift, og dels at hun også havde passeret de 16 år, da hun fik afgiften, som er uden for konduitegrænsen.

Movia understreger, at det ikke er 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.

Movia har sjældent mulighed for at vurdere, når noget er direkte snyd, et koncentrationssvigt, forglemelse, uvidenhed eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Uddrag af klagers anden indsigelse den 16.05.2024:

Dagen efter klager har kontaktet os, sender han os en ny mail, hvori han hævder, at han burde have fået en påmindelsesmail fra Rejsekort om, at kundetypen skulle ændres.

"Vil da gerne tilføje at jeg aldrig har modtaget en mail fra jer om at jeg skal ændre "kundetype" som der ellers står at jeg skal..?"

Vi tror, at klager her må have misforstået forskellen mellem de 3 forskellige Rejsekorttyper; Personlige, Flex og Anonyme. Teksten, klager sender os omhandlende påmindelsesbesked fra Rejsekort Kundeservice, er møntet udelukkende på Personlige Rejsekort, da det kun er på disse kort, at Rejsekort har adgang til

fødselsdatoer på kunderne. For anonyme kort har Rejsekort ingen viden om, hvem der hverken ejer eller bruger kortet, mens de ved Flex kort, som [klagerens datter] anvender, kun kender selve ejeren, men ingen anelse har om, hvem der bruger kortet aktivt.

Da Rejsekort ikke ved, hvem der bruger Flex- og Anonyme Rejsekort, har de af den grund ingen information om fødselsdato, og derfor er det umuligt at sende påmindelser ud til ejere af disse korttyper, da alle og enhver kan bruge kortene.

Vi henviser her til Rejsekortbestemmelserne § 1.6 angående korttyper, hvori forskellene på de 3 korttyper udpensles:

1.6. Korttyper og udløb

Rejsekort udstedes enten som Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex eller Rejsekort Anonymt.

***Et Rejsekort Personligt** (herunder med Pendler Kombi) er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af et Rejsekort Personligt benyttes, uden at kortindehaveren også selv er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel.*

***Et Rejsekort Flex** må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. For kortindehaveren af et Rejsekort Flex gælder samme rettigheder/forpligtigelser, som gælder for indehaveren af et Rejsekort Personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt Rejsekort til en anden person. Kortihændeoveren skal sørge for at Rejsekort er gyldigt, indstillet korrekt til kundetype, og er checket ind på rejsen.*

***Et Rejsekort Anonymt** er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor bruges af alle, der har kortet i hænde. Det er således kun kortihændeoveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et Rejsekort Anonymt. Det er ikke muligt at spærre denne type Rejsekort, heller ikke selvom kortet mistes.*

Vi henviser også til Rejsekortbestemmelserne § 1.7 angående kundetyper, hvori det fremgår, at Rejsekort kan udstedes til forskellige kundetyper afhængigt af brugeren, og at det er vedkommendes eget ansvar at sikre sig, at det er indstillet korrekt:

1.7. Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper afhængigt af hvem, der skal bruge kortet. Kundetyperne omfatter bl.a. voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Det er kundens eget ansvar at sikre, at Rejsekort er indstillet med den korrekte kundetype.

Movias konklusion

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

Movia henviser til rejsereglerne, hvori det fremgår, at det er kundens eget ansvar at være checket ind på den korrekte kundetype, og at muligheden for at få påmindelsesbeskeder fra Rejsekort Kundeservice kun

påhviler Personlige Rejsekort, hvor identiteten på kortet er synlig, mens det ikke er muligt for de to andre, da alle i princippet kan anvende dem.

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.

Movia bemærker, at det er [klagerens datter]s anden afgift omhandlende Rejsekort og gør opmærksom på, at det ikke er et krav fra trafikelskabets side at skulle fjerne alle afgifter udstedt i førstegangstilfælde.

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.”

Og videre:

” Movia henviser til kortbestemmelserne § 1.7 og 1.9.2:

1.7. Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper afhængigt af hvem, der skal bruge kortet. Kundetyperne omfatter bl.a. voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Det er kundens eget ansvar at sikre, at Rejsekort er indstillet med den korrekte kundetype. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

1.9.2. Børn på 15, 16 og 17 år

Børn på 15, 16 og 17 år kan selv indgå aftale om køb af Rejsekort mod kontant betaling, herunder ved betaling med betalingskort. I tilfælde af at der betales på anden vis end kontant, gælder det, som er anført ovenfor under afsnit 1.9.1.

- Børn på 15 år takseres prismæssigt som kundetyperen 'Barn'.
- Børn på 16 og 17 år takseres prismæssigt som enten kundetyperen 'Voksen' eller 'Ung'.
- Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand