

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0375

Klageren: XX
2400 Kbh. NV

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet et for sent check ind oppe i bussen ved at swipe i DSB-appen

Klageren gør gældende: at han steg på bussen ved Rigshospitalet Syd og normalt har Ungdomskort, men havde afmeldt dette i sommerferien. Han ledte efter sit Rejsekort i pungen, som han ikke kunne finde, og derfor swippede han et check ind i DSB-appen foran chaufføren, hvorefter han satte sig ned. Under ankenævns sagen har klageren ændret sit påstigningssted til Nørre Campus, hvor han havde været til kæbekirurg på Rigshospitalet

Movia gør gældende: at hvis klageren steg på bussen ved Nørre Campus, havde han befundet sig i bussen i i hvert fald 30 sekunder, inden han swippede check ind i appen, og dette skete desuden 1 sekund, inden kontrollørerne loggede deres påstigning

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Vibeke Myrtue Jensen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 2. september 2024 i buslinje 6A.

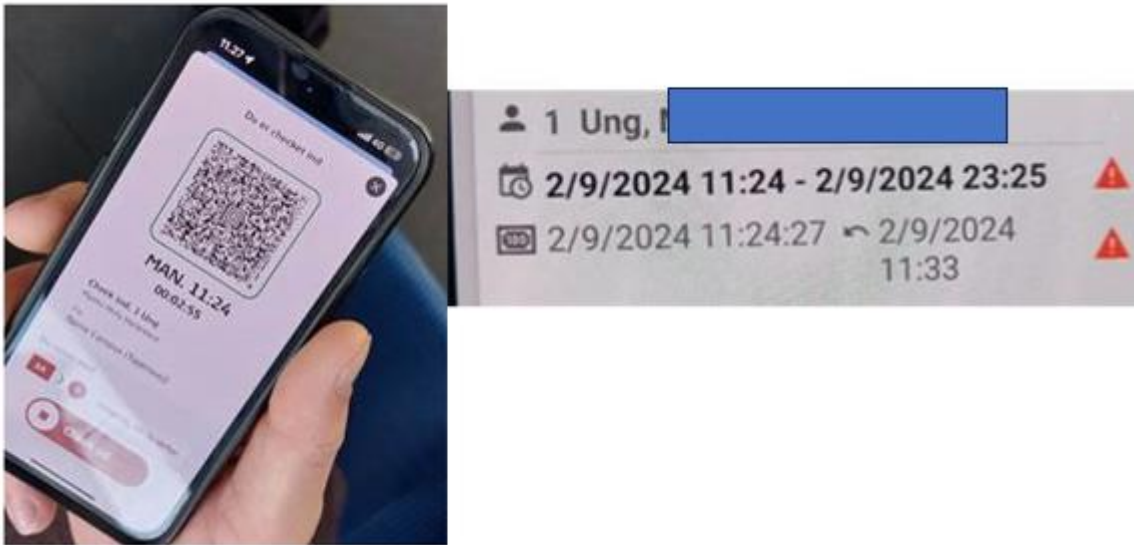
Klageren har indledningsvist oplyst, at han steg på bussen ved stoppestedet, Rigshospitalet Syd, som bussen forlod kl. 11:22:38, men har under ankenævns sagen rettet dette til stoppestedet, Nørre Campus, som bussen forlod kl. 11:23:57.

Klageren swipede et check ind i DSB-appen kl. 11:24:27.



1 sekund efter dette swipe, loggede kontrollørerne deres påstigning på bussen ved det efterfølgende stoppested, Arresøgade, kl. 11:24:28.

Når kontrolløren scanner billetten, kommer der en log med tidspunktet for swipet:



Klageren blev efter kontrol af sin rejsehjemmel pålagt en kontrolafgiften kl. 11:28:34, fordi han oplyste at være steget på bussen ved Rigshospitalet Syd, der ligger et stop inden hans check ind ved Nørre Campus. Som årsag anførte kontrolløren på den elektroniske kontrolafgift "andet", fordi Movias system endnu ikke var sat op til check ind ved at swipe som årsag:

Zone	001
Linje	6A
Bus nummer (Gåseddel)	3059
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	7031
Stop	Arresøgade
Påstigning	02-09-2024 11:24:28
Udstedt dato/tid	02-09-2024 11:28:34
Stået af	02-09-2024 11:29:19
Passager tal	22
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Andet

Bemærkning	Sad allerede ned i bussen stod på ved rigshospitalet siger kunden. Han stod ikke på sammen med os.
Tidsforbrug	2m 17s

Klageren anmodede derefter Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde oplyst kontrolløren om, at han var steget på bussen ved Rigshospitalet Syd og videre:

" [kontrolløren] siger, at i hans system ser det ud til, at jeg er stået på her på Nørre Campus. Jeg spørger ham om det virkelig kan passe? Jeg er jo ny i det her swipe-system og har ingen intensioner om at snyde nogen. Inden jeg når at snakke yderligere får jeg stukket en kontrolafgift i hånden. Jeg spørger den kære kontrollør om vi ikke kan gå op til chaufføren, og høre om han er enig i mit udlæg om at jeg stod på og swipede foran ham. Han siger "det kan du selv gøre og så må du indsende en klage" - og så hoppede han ud."

Klageren indsendte desuden indkaldelsen til kæbekirurg på Rigshospitalet.

Movia sendte herefter sagen i høring hos kontrolløren:

"

SPØRGSMÅL

1. Kan kontrolløren genkende ovenstående udsavn fra kunden?
2. Er der en årsag til, at kontrolløren vælger ikke gå op til chaufføren og få kundes påstand sikret i kontrolsituationen, hvis kunden insisterer?
3. Er det normal kytume, at der svares på den måde til en kunde?"

Kontrolløren svarede:

"Det er absolut ikke noget jeg kan genkende. Kd fortæller mig selv at kd stod på ved rigshospitalet. Kd nævner intet omkring at spørge chaufføren. Jeg taler og opføre mig altid yderst respektfuld og professionel."

Movia fastholdt derfor kontrolafgiften og skrev til klageren:

"Det er vigtigt at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer. Vi har ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forglemmelser, forsøg på bevidst snyd, god tro eller intentioner. Vi forholder os til hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag med hjælp af faktabasseret data, mobildata, GPS oplysninger, samt forholde os til de fælles landsdækkende rejseregler.

En kontrolafgift er alene betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen. Vi har sendt din klage til høring hos den pågældende kontrollør som fortæller:

"Det er absolut ikke noget jeg kan genkende. Kd fortæller mig selv at kd stod på ved rigshospitalet.

Kd nævner intet omkring at spørge chaufføren. Jeg taler og opføre mig altid yderst respektfuld og professionel"

Du har checket ind for sent.

Bussens GPS viser at bussen har forladt stoppestedet Rigshospitalet Syd kl. 11:22:38. Vores kontrollør har påstigning ved Arresøgade kl. 11:24:28 Du har først checket ind på DSB appen kl. 11:24:27, som også tager lokationstjenester fra din telefon. Du har dermed checket ind for sent.

Reglerne omkring check ind via app er meget klare. Du skal være checket ind, inden du stiger på bussen. Dette fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler.

<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da data viser, at du har checket ind for sent på din DSB app. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Dette fik klageren til at skrive til Movia igen:

"Han har helt ret, jeg anerkender ærligt at jeg stod på på Rigshospitalet syd - og det er jo netop der problemet ligger. Jeg står på bussen og har som sagt ikke mit ungdomskort. Min pung er ikke i lommen som den plejer. Jeg sætter min taske ned, og prøver at finde min pung frem. Buschauffør bliver utålmodig og starter med at køre. Jeg finder pungen, men intet rejsekort! Jeg finder min telefon frem, åbner DSB app og viser chaufføren at jeg tjekker ind på mit swipe hvorefter jeg sætter mig ned. Der er som tidligere nævnt 280m mellem de 2 stop. Jeg har vitterligt gjort alt i min magt for at prøve at købe en billet - som jeg så også fik købt, men appen har registreret det til stoppet efter.

Yderligere,

Jeg kan slet ikke forstå at kontrolløren ikke genkender at jeg har bedt om at spørge chaufføren. Optages samtalen mellem mig og chauffør ikke på den mikrofon han har siddende? I så fald kunne det være bekvemt at høre denne."

Movia svarede:

"Vores kontrollør optager ikke automatisk samtaler/ video i billetkontrollen. De optager først når og gør altid kunden opmærksom på dette, hvis der er en optrappende konflikt i gang eller hvis kontrolløren føler sig truet. Der er ikke optaget noget i det her tilfælde.

Når du skal checke ind og swipe med DSB app'en skal dette gøres inden påstigning på bussen. Ellers er dit check ind ikke gyldigt. Som vi nævnte i tidligere afgørelse, har vi ikke mulighed for at medtage fejltagelser, forglemmelser, god tro, bevidst snyd i vores afgørelser. Vi er nød til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle med hjælp af faktabaseret data, mobildata bla. fra DSB, GPS oplysninger mm.

Vi kan anbefale dig, at benytte Rejsekort som app til dine fremtidige rejser. Her skal du blot checke ind, igen inden påstigning, forskellen her, er at du ikke skal vælge hvilken bus du tager, men kun sørge for at du er checket ind. Du kan læse mere om Rejsekort som app her. https://www.rejsekort.dk/da/rejsekort_app"

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, da hans check ind var gyldigt fra Nørre Campus, hvor han steg på bussen, som data fra hans telefon også viser den pågældende dag. Han plejer at stige på ved Rigshospitalet Syd, hvor han går i et kræftforløb, og det var grunden til, at han kom til at oplyse forkert i sin klage og til kontrolløren.

Movia har fastholdt kontrolafgiften også selv om klageren først steg på ved Nørre Campus, fordi de kan se i loggen, at hans swipe først skete 1 sekund, inden bussen ankom til det stoppested, hvor kontrollørerne steg om bord.

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
3	Sølvtorvet (6022)	● ●	11:16	11:16	11:20:22	11:20:50
4	Rigshospitalet Syd (6023)	● ●	11:18	11:18	11:22:18	11:22:38
5	Nørre Campus (7030)	● ●	11:20	11:20	11:23:30	11:23:57
6	Arresøgade (7031)	● ●	11:20	11:20	11:24:27	11:24:27
7	Jagtvej (7032)	● ●	11:21	11:21	11:26:02	11:26:14
8	Ægirsgade (7033)	● ●	11:22	11:22	11:27:02	11:27:15
9	Skjolds Plads St. (7034)	● ●	11:23	11:23	11:27:47	11:28:01

Movias undersøgelser: Da Arresøgade har samme ankomst- og afgangstidspunkt har vi set på de detaljerede lokationsdata ved stoppestedet for at se, hvad det skyldes.

I data kan vi se, at bussen har holdt tilstrækkeligt langt fra sit normale stop til, at tidspunktet er blevet registreret som en forbiørsel og ikke et egentligt ophold, og at den i stedet har holdt ved stoppestedet fra kl. 11:24:28, hvor kontrolløren har registreret sit påstigningstidspunkt fra.



SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

På baggrund af loggen, hvor det fremgår, at klageren swipede sin billet kl. 11:24:27, hvilket var 27 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, Nørre Campus, som billetten blev udstedt fra, og samme sekund, som bussen ifølge GPS ankom til det næste stop, Arresøgade, er Movia blevet anmodet om at forklare appens funktionalitet.

Movia har spurgt DSB, der har svaret:

”Vi har noteret, at kunden har foretaget sit DSB Check-ind den 02-09-2024 kl. 11.24.26 på Nørre Campus Tagensvej i bus 6A.

Det er muligt, at kunden har befundet sig tættere på stoppestedet Arresøgade.

Årsagen til dette er, at det er GPS'en på kundens telefon, der afgør lokaliteten.

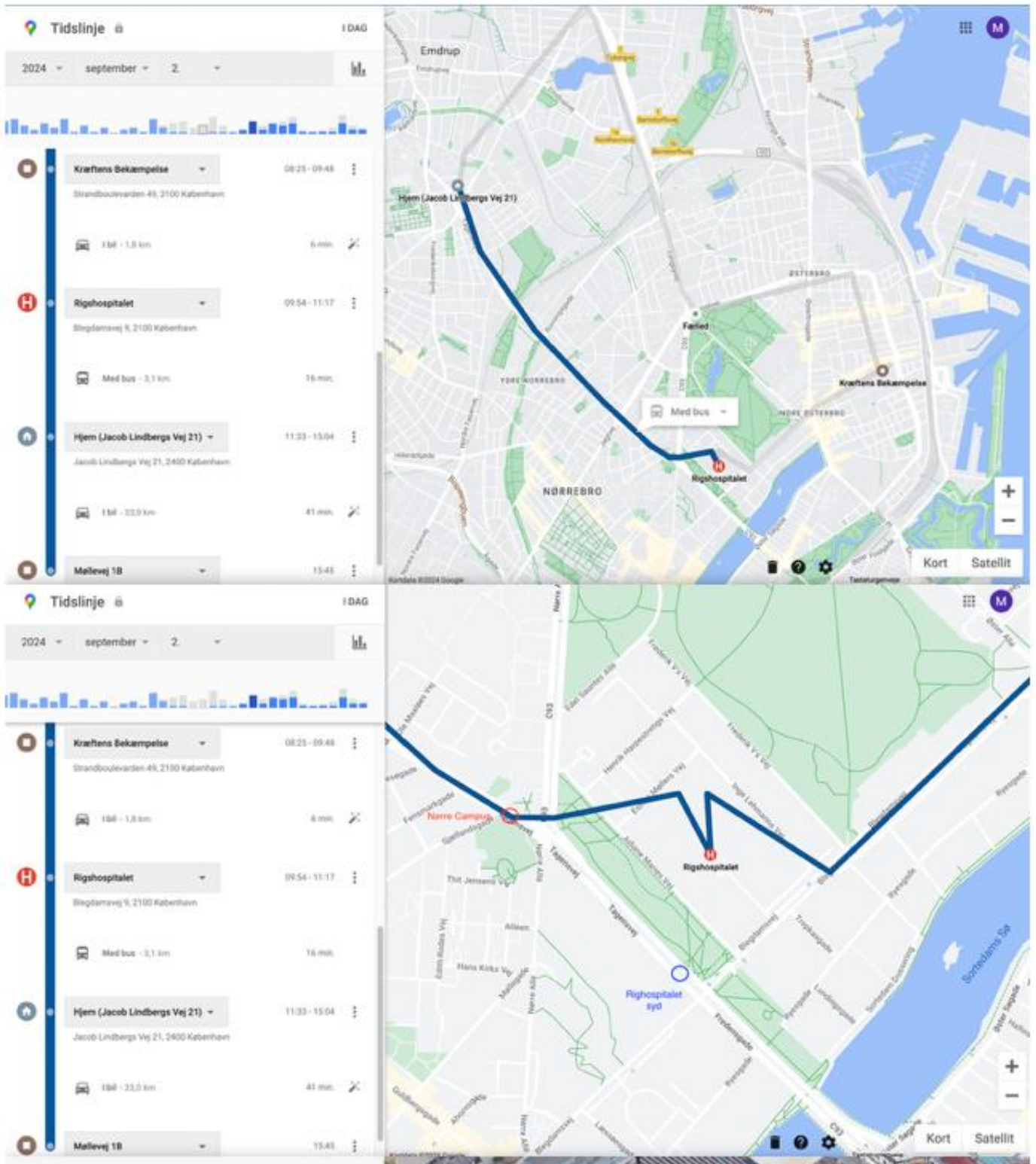
Hvis kunden forbereder sit DSB Check-ind på stoppestedet på Nørre Campus Tagensvej, og stiger på bussen, men så først godkender sit DSB Check-ind ved næste stoppested, som er Arresøgade, vil lokaliteten på kundens Check-ind ikke være korrekt.

Det ligger dog fast, at tidspunktet for kundens DSB Check-ind er den 02-09-2024 kl. 11.24.26.”

Klageren har indsendt grafikdata over, hvor han befandt sig den 2. september 2024, og her fremgår det, at han steg på bussen ved stoppestedet, Nørre Campus:

- Jeg stod på stoppet Nørre Campus
- Jeg har billet fra Nørre Campus
- Jeg har fejlagtigt fortalt kontrolløren, at jeg stod på bussen ved stoppet Rigshospitalet Syd.

Nedenfor er der vedhæftet "kml" fil af min GPS placering for hele dagen (2/9) samt billeder, der understøtter, at jeg aldrig var i nærheden af stoppet "Rigshospitalet Syd" mandag d.2/9.



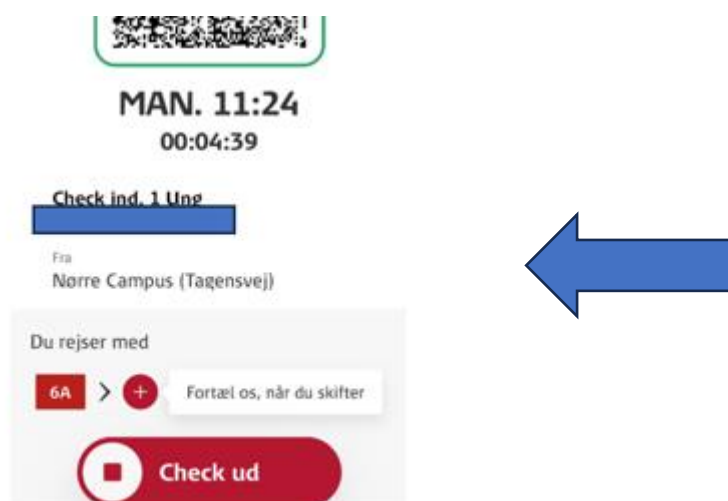
ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg om bord på bussen ved stoppestedet, Nørre Campus.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod Nørre Campus kl. 11:23:57, at telefonen har logget dette sted for billetens udgangspunkt, fordi klageren åbnede DSB-appen og gjorde klar til check ind, men at klageren først swippede sit check ind kl. 11:24:27, samme sekund, som bussens GPS registrerede bussen til at være ved stoppestedet, Arresøgade, samt at kontrollørerne loggede deres påstigning ved dette stoppested kl. 11:24:28.

Herefter kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klagerens check ind med at swipe i DSB-appen skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler, hvor køb af rejsehjemmel ved hjælp af swipe skal ske inden, passageren stiger ombord på transportmidlet for sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klagerens check ind skete kun 1 sekund inden, kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen. Det er forklaret, at det er telefonens GPS, der afgør, hvilket stoppested, der kommer frem som startsted, fordi det logges, når kunden gør klar til at swipe:



Selv om klagerens billet efter sin ordlyd havde gyldighed fra Nørre Campus, hvor også klageren steg om bord, var billetten efter rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel, fordi klageren først swippede 1 sekund inden bussens ankomst til stoppet efter hans påstigning. Da swipe skal ske inden påstigning, og da rejsehjemmelen skal være modtaget på telefonen inden påstigning, finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet kan ikke udtale kritik af, at kontrolløren ikke fandt anledning til at spørge chaufføren om klagerens swipe, når klageren selv oplyste til kontrolløren at være steget på bussen ved Rigshospitalet Syd, der ligger stoppet før Nørre Campus, som appen viste, at klageren havde checket ind ved.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, 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.

"Pkt. 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

"Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand