

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0261
Klageren:	XX 1620 København V
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks check ind
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var checket ind ved kontrollen. Subsidiært ønsker klageren at få refunderet billetprisen. Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 2. november 2022 rejse med Movias buslinje 2A. Kl. 14:22 tankede han sit Rejsekort op på København H, hvorefter han ifølge eget udsagn spadserede til stoppestedet, Glyptoteket, fordi der endnu var 6 minutter til bussens ankomst til Hovedbanegården.

Ved stoppestedet, Glyptoteket, stod kontrollører klar til at stige på bussen, og da bussen ankom til stoppestedet loggede kontrollørerne påstigningstidspunktet til kl. 14:33:48.

I henhold til bussens GPS-log ankom bussen til stoppestedet, Glyptoteket, kl. 14:33:50 og afgik fra stoppestedet igen kl. 14:34:39.

Kl. 14:34:52 – 13 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet – checkede klageren sit Rejsekort ind på en kortlæser i bussen.

Ved den efterfølgende kontrol blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at checke ind efter kontrollørernes påstigning.

Kontrollørerne noterede på den elektroniske kontrolafgift, at klageren sad i bussen og checkede ind, da han så dem.

Den 6. november 2022 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at han checkede ind, da han steg på bussen, at kontrolløren kunne se på sin terminal, at Rejsekortet var checket ind, og at bussen ikke var kørt fra stoppestedet. Han anførte videre, at hvis Movia fastholdt kontrolafgiften, ønskede han en forklaring på, hvorfor det stod anført, at han blev kontrolleret i Tingbjerg og ikke ved Glyptoteket, samt at han forventede at få billetprisen på 16,50 kr. refunderet.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 10. november 2022 med henvisning til, at Rejsekort skal checkes ind straks ved påstigning, og at klageren havde checket ind efter bussens afgang fra stoppestedet, samt at der ikke forelå særlige omstændigheder, der forhindrede klageren i at checke ind straks ved påstigningen.

Efter klagerens rykker til Movia om at få besvaret alle sine spørgsmål, fastholdt Movia den 11. november 2022 på ny kontrolafgiften og anførte, at chaufføren desværre havde registreret bussens rute forkert således, at nogle stoppestednavne var blevet logget forkert. Dog var bussen GPS-logning 100% korrekt, hvorfor det var en kendsgerning, at bussen kørte fra Glyptoteket kl. 14:34:39, og at klageren først checkede sit Rejsekort ind kl. 14:34:52. Movia besvarede ikke klagerens spørgsmål vedrørende refusion af billetprisen.

Klageren sendte herefter kopi af sin rejsehistorik til Movia, hvoraf det fremgik, at hans rejse den 3. november 2022 med buslinje 2A også var registreret med et forkert stoppested.

Den 16. november 2022 indbragte klageren sagen for ankenævnet, og den 17. november 2022 modtog ankenævnet klagerens indbetaling af klagegebyret.

Movia har under ankenævns sagen oplyst følgende vedrørende de forkert registrerede stoppestednavne:

”Chaufføren har desværre indtastet den forkerte tur og stoppestederne er derfor ikke registreret korrekt (hhv. Tingbjerg, Gavlhusvej og Fuglegavl).

Fejlen kan ske, hvis chaufføren fx ikke får indstillet systemet til den korrekte rute, eller hvis bussen bliver omlagt. De registrerede tider for hhv. ind- og udcheckning er dog korrekte.

Det kan i visse tilfælde have en prismæssig betydning for rejsen, når turen er registreret forkert. I de fleste tilfælde vil rejsekortsystemet selv opdage fejlen og rette prisen.

I det konkrete tilfælde har det ikke haft betydning på rejsens pris, men vi anbefaler klager at kontakte Rejsekort Kundecenter, hvis han har spørgsmål til prisen eller ønsker nærmere detaljer omkring fejlen.

Det er den korrekte bus - linje 2A med internnummer 1872:

Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	5571151146	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	02-11-2022 14:34:52	Modtagelsesdato	02-11-2022 19:45:29
Sted	Tingbjerg, Gavlhusvej	Udstyr	VAL_11375 - 135F7B
Sekvensnr.	199	Filnavn	135F7B1P.68B

Indhold transaktion

Attribut	Værdi
Actionliste ID	0
Afgang	1356
Afstand dækket	
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal zoner rejst	
Applikation status	Aktiveret
Buslinjenr.	2A
Busnr.	1872

At udstyret i bussen har registreret turen forkert på klagers rejsekort er selvfølgelig ærgerligt. Det ændrer dog ikke på, at der er checket ind for sent.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de tekniske logs i sagen, lægger ankenævnet til grund, at klageren checkede sit Rejsekort ind 13 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, Glyptoteket, uanset at det i klagerens rejsehistorik fejlagtigt blev vist som Tingbjerg, Gavlhusvej.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekort være checket ind inden rejsens

start. I busser skal check ind ske uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden passageren finder sin plads.

Dette indebærer efter ankenævnets opfattelse, at passageren må have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind, når kortlæseren passerer, medmindre helt særlige omstændigheder gør sig gældende.

Ankenævnet bemærker, at kontrollørerne observerede, at klageren sad i bussen og checkede ind, da han så dem. Herudover har hverken kontrollørerne eller klageren selv oplyst om særlige forhold i forbindelse med klagerens påstigning.

Ankenævnet finder herefter, at det check ind, som klageren foretog siddende ned 13 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet ikke kunne betragtes som foretaget straks efter påstigning, og at klageren derfor i relation til de Fælles landsdækkende rejseregler ikke havde gyldig rejsehjemmel fra rejsens start.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Efter ankenævnets faste praksis refunderes billetprisen ikke, når ankenævnet fastholder en kontrolafgift. Denne praksis bygger blandt andet på, at billetten kan benyttes til videre rejse, mens kontrolafgiften ikke gælder til omstigning.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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. 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 metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Fik en kontrolafgift af en af jeres medarbejder i bus 2A. Kontrolafgiftnr.: (xx) Jeg er helt uforstående over hvorfor? Går hjemmefra, da mit rejsekort skulle tankes op. Går til hovedbanen, der står en automat ved Tivoli indgangen. Her tanker jeg mit rejsekort op, går over til stoppested, ser på tavlen, at der er 6 min. til næste 2A. Beslutte mig at gå til næste stoppested ved Glyptoteket. Her kommer så 2A. Stiger på, logger ind med mit ny tanket rejsekort. Da jeg stod på, bliver jeg kontrolleret af jeres medarbejder, hvor jeg kunne se på dennes terminal at kortet var logget ind. Medarbejderen spørger om ID. Som jeg selvfølgelig fremviser, da jeg forventer han skulle tjekke om rejsekortet er mit. Han spørger mig også hvor jeg var stået på bussen henne. Herefter modtager jeg denne kontrolafgift, mit ID og mit rejsekort. Bussen var ikke sat i gang endnu fra stoppestedet. Så jeg ville mene at jeres medarbejder var lidt for hurtig. For jeg ved ikke hvordan og hvornår, jeg så skal logge ind.... Det kan i måske svarer på? For som jeg har skrevet, så er jeg helt uforstående over denne kontrolafgift. For på det tidspunkt jeres medarbejder laver sin kontrol af mit rejsekort var det logget ind. Altså gyldig rejsehjemmel. Yderligere spørger en anden passagerer i bussen, hvorfor jeres medarbejders har sådan en attitude som et bandemedlem. Medarbejder bliver lettere ophidset, men den anden medarbejder får tyset ham til ro. Da jeg skulle retur med linje 2A, kommer den selv samme medarbejder igen, og tjekker mit rejsekort. Denne gang er mit rejsekortet også logget ind. Hvis i stadig stå fast på at jeg skal havde en kontrolafgift - så vil jeg meget gerne have en forklaring på hvorfor, jeg er blevet kontrolleret i Tingbjerg og ikke ved Glyptoteket. Samt jeg forventer at få de kr.16.50.- retur som jeg har betalt for rejsen, da man ikke, både kan havde gyldig rejse rejsehjemmel og modtage en kontrolafgift, for samme rejse”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

Rejsekort

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort uden pendlerperiode, der ikke er checket ind, er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel.

Manglende check ind ved påstigning bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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 rejsekortet er korrekt checket ind.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Rejsekort skal være checket inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret.

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.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at et rejsekort ikke skal checkes ind straks efter påstigning.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 2A ved Glyptoteket og påbegynder en billetkontrol, da bussen forlader stoppestedet.

Klager observeres siddende i bussen og checker ind, da billetkontrollen påbegyndes. Kontrolløren har noteret:

Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Bemærkning	Han sieder u bussen oh når han ser os tjekker hak ind

Kontrollørerne udsteder en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler, der præciserer, at der skal checkes ind straks efter påstigning.

Afgørelse og kommentarer

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Vi modtager en indsigelse hvor klager oplyser at være steget på bussen sammen med kontrollørerne ved Glyptoteket. Klager skriver:

"Beslutte mig at gå til næste stoppested ved Glyptoteket. Her kommer så 2A. Stiger på logger ind med mit ny tanket rejsekort"

Samt

"Bussen var ikke sat i gang endnu fra stoppestedet"

Vi har undersøgt sagen nærmere. Vi kan se, at bussen forlader stoppestedet kl. 14:34:39:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
2A	191	Tingbjerg, Gavlhusvej	Refshaleoen	10843	Hovedbanegården, Tivoli	14:31	14:30:33	14:31:29	14:31:40	14:31:59	14:32:05	Realtid	1872	1	59	19
2A	191	Tingbjerg, Gavlhusvej	Refshaleoen	719	Glyptoteket	14:32	14:33:40	14:33:40	14:33:50	14:34:39	14:34:50	Realtid	1872	1	159	49

Klager checker ind kl. 14:34:52, hvilket er 13 sekunder efter bussen forlader stoppestedet:

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
199	Check ind	02-11-2022 14:34:52	Tingbjerg, Gavlhusvej
199	Kontrolmærke	02-11-2022 14:34:59	Tingbjerg, Gavlhusvej
200	Check ud	02-11-2022 14:44:27	Fuglegavl
Normalpris			
Betal for : Afstand		1 x Voksen 1 zone	16,50
Total	Alle priser er i kr.		16,50

Vi kan derfor afvise, at bussen ikke har sat i gang fra stoppestedet, da klager checker ind.

Chaufføren har desværre indtastet den forkerte tur og stoppestederne er derfor ikke registreret korrekt (hhv. Tingbjerg, Gavlhusvej og Fuglegavl).

Fejlen kan ske, hvis chaufføren fx ikke får indstillet systemet til den korrekte rute, eller hvis bussen bliver omlagt. De registrerede tider for hhv. ind- og udcheckning er dog korrekte.

Det kan i visse tilfælde have en prismæssig betydning for rejsen, når turen er registreret forkert. I de fleste tilfælde vil rejsekortsystemet selv opdage fejlen og rette prisen.

I det konkrete tilfælde har det ikke haft betydning på rejsens pris, men vi anbefaler klager at kontakte Rejsekort Kundecenter, hvis han har spørgsmål til prisen eller ønsker nærmere detaljer omkring fejlen.

Det er den korrekte bus - linje 2A med internnummer 1872:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Transaktionsoverskrift

Transaktionsnr.	5571151146	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	02-11-2022 14:34:52	Modtagelsesdato	02-11-2022 19:45:29
Sted	Tingbjerg, Gavilhusvej	Udstyr	VAL_11375 - 135F7B
Sekvensnr.	199	Filnavn	135F7B1P.68B

Indhold transaktion

Attribut	Værdi
Actionliste ID	0
Afgang	1356
Afstand dækket	
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal zoner rejst	
Applikation status	Aktiveret
Buslinjenr.	2A
Busnr.	1872

At udstyret i bussen har registreret turen forkert på klagers rejsekort er selvfølgelig ærgerligt. Det ændrer dog ikke på, at der er checket ind for sent.

Det er ikke et spørgsmål om hvorvidt et rejsekort er checket ind ved billetkontrollen, men hvorvidt det er checket ind ved påstigning og dermed når rejsen påbegyndes.

Baseret på kontrollørens observation og bemærkning, klagers egen indsigelse samt tidspunktet for klagers check ind, finder Movia ikke, at der foreligger omstændigheder der hverken forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke checker ind straks ved sin påstigning og dermed er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel.

Movia har ingen mulighed for at vurdere om en for sen indcheckning skyldes bevidst snyd, misforståelse eller en forglemmelse. Det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand