

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0059
- Klageren:** XX  
2100 København Ø
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check ind på Rejse-kort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at bussen var fuld af passagerer, og at der var ikke plads til at komme frem til standeren, før bussen standsede ved det næste stoppested
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr på 160 kr. Movia sender betalingsoplysninger til klageren om restbeløbet, der skal betales.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 20. december 2022 med buslinje 1A fra stoppestedet Gl. Vartov Vej i retning mod Enghave Plads. Bussen ankom til stoppestedet kl. 16:31:42 og forlod igen kl. 16:32:17.

### Stoppestedsoversigt:

### Retning:

Rute	Zone	Stoppesteder
Hellerup St. Strandvejen	2	Hellerup St.
		Callisensvej
		Tuborg Boulevard
		Gl. Vartov Vej
		Strandøre
		Strandvænget
		Svanemøllen St.
		Nygårdsvej
		Poul Henningsens Plads St.
		Århusgade
Østerbrogade	1	Gustav Adolfs Gade
		Trianglen St.
		Irmingersgade
		Rigshospitalet Hovedindgang
		Rigshospitalet Syd
		Skt. Hans Torv
		Elmegade
		Prins Jørgens Gade
		Rantzausgade
		Åboulevard
Blegdamsvej	1	Rosenørns Allé
		Thorvaldsensvej
		Kastanievej
		Gammel Kongevej
		Frederiksberg Allé
		Vesterbrogade
		Tove Ditlevsens Plads
		Enghave Plads St.
		Sander Boulevard
Nørrebrogade Stengade Griffenfeldsgade H.C. Ørsteds Vej	1	Alhambravej
		Kingosgade
		Enghavevej



Ved det forrige stoppested, Tuborg Boulevard, var der steget kontrollører om bord, hvilket kontrollørerne loggede kl. 16:29:33.

Klageren checkede først ind på standeren midt i bussen kl. 16:33:05, og straks efter ankom bussen ankom til det efterfølgende stoppested, Strandøre, kl. 16:33:16. Dette stoppested forlod bussen kl. 16:33:47.

Fra bussens GPS:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status
1A	230	Hellerup St.	Avedøre St.	1777	Hellerup St.	16:13	16:13:00	16:13:00	16:25:46	16:25:52	16:26:01	Realtid
1A	230	Hellerup St.	Avedøre St.	1515	Callisensvej	16:15	16:27:43	16:27:52	16:28:01	16:28:21	16:28:26	Realtid
1A	230	Hellerup St.	Avedøre St.	1516	Tuborg Boulevard	16:16	16:28:29	16:28:45	16:28:51	16:29:47	16:29:48	Realtid
1A	230	Hellerup St.	Avedøre St.	1517	Gl. Vartov Vej	16:17	16:30:57	16:31:42	16:31:42	16:32:17	16:32:25	Realtid
1A	230	Hellerup St.	Avedøre St.	1518	Strandøre	16:18	16:32:48	16:32:53	16:33:16	16:33:47	16:33:51	Realtid

Herefter blev klagerens Rejsekort kontrolleret, og kontrolløren satte flere kontrolmærker i tidsrummet kl. 16:33:34 – 16:33:42, som det fremgår af klagerens Rejsekorthistorik:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
406	20-12-2022	16:33	Linje : 1A Strandøre	16:47	Østerport St.	-16,50	143,06

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">979</a>	Check ind	20-12-2022 16:33:05	Strandøre
<a href="#">979</a>	Kontrolmærke	20-12-2022 16:33:34	Gl. Vartov Vej
<a href="#">979</a>	Kontrolmærke	20-12-2022 16:33:36	Gl. Vartov Vej
<a href="#">979</a>	Kontrolmærke	20-12-2022 16:33:39	Gl. Vartov Vej
<a href="#">979</a>	Kontrolmærke	20-12-2022 16:33:42	Gl. Vartov Vej
<a href="#">980</a>	Check ind	20-12-2022 16:39:41	Svanemøllen St.
<a href="#">981</a>	Check ud	20-12-2022 16:47:18	Østerport St.

Da kontrolløren var af den opfattelse, at klageren havde checket ind for sent, påbegyndte han udstedelsen af en kontrolafgift kl. 16:33:59.

Kontrolafgiften er logget til at være udstedt kl. 16:37:12 og tog 3 minutter og 13 sekunder at udstede. I forbindelse hermed noterede kontrolløren, at klageren havde checket ind foran kontrolløren, da kontrolløren henvendte sig til klageren:

”

Ny besked	Kunden kommer ind i bussen ved gl vartov. Da jeg henvender mig til kunden checker han ind foran, han siger at der var mange mennesker men stod lige ved siden af check ind standen. Da jeg henvender mig kunden var han kommet ind for 1-2 stop siden.
-----------	--

”

Kontrolløren har angivet passagerantallet til 30.

Den 27. december 2022 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde ventet på bussen i 30 minutter og var den sidste, der steg om bord. Han steg ind ad midterdørene – den venstre, hvor der kun er check ud-stander, men han kunne ikke komme hen til check ind-standeren, fordi der stod to personer til højre for ham, der blokerede standeren. Han ikke ville skubbe til dem og skabe en usikker situation. Ved det første stop, hvor der var lidt bevægelse, begyndte han at bevæge sig mod check ind-standeren, og kontrolløren var der også. Klageren checkede ind foran kontrolløren, der udstedte en kontrolafgift og forklarede, at klageren skulle have checket ind tidligere. Klageren forsøgte på ingen måde at undgå at betale eller noget lignende, men prøvede oprigtigt på ikke at skabe en usikker situation for alle. Han vidste, at han ikke fulgte de nøjagtige regler, men han troede, det mere var et problem, hvis han skubbede to personer af vejen for at tjekke ind, når han kunne have ventet et par minutter med at tjekke ind, og når han ville komme til at betale det samme beløb for rejsen.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 11. januar 2023, fordi klagerens Rejsekort ikke var checket ind straks efter påstigning, og fordi kontrolløren havde oplyst, at klageren stod lige foran check ind-standeren, da kontrolløren kom hen til klageren.

Klageren skrev igen til Movia, at bussen var pakket, og det var ikke muligt at betale for rejsen straks efter påstigning, samt at oplysningerne fra kontrolløren var ukorrekte, da klageren ikke stod ved siden af kortlæseren. Det var kontrollørerne, der stod ved kortlæseren, da klageren kom derhen, hvilket kontrollørens body-camera ville vise.

Movia svarede, at selv om bussen er fyldt, skal man checke ind straks efter påstigning, og at klageren havde været på bussen i 4 stop, inden han blev mødt af kontrollørerne ved stoppestedet, Nygåardsvej, hvorfor han havde haft tilstrækkelig tid til at checke ind.

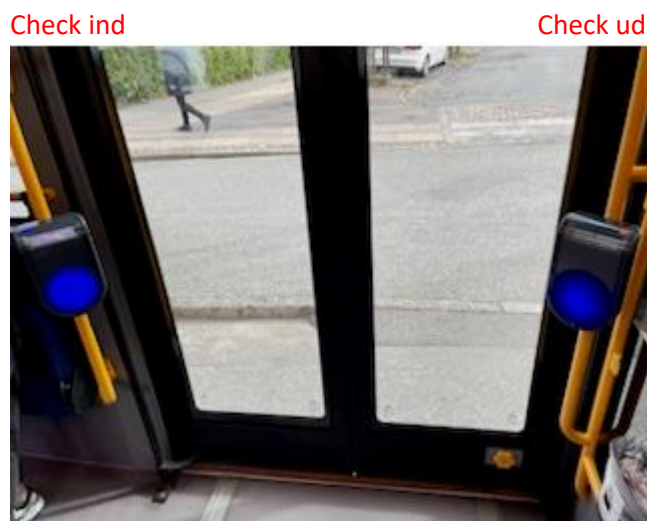
Klageren skrev på ny til Movia, at dette ikke var korrekte oplysninger, for klageren var kontrolleret efter stoppestedet, Strandøre, og et gennemsyn af bodycam-optagelserne ville vise, at det ikke havde været muligt at checke ind tidligere end sket.

Movia fastholdt kontrolafgiften og henviste klageren til ankenævnet, som klageren herefter indbragte sagen for. Her har Movia supplerende oplyst, at klageren var den eneste, der fik pålagt en kontrolafgift på bussen.

#### **Sekretariatets undersøgelser:**

Spørgsmål til Movia, der har besvaret med rødt:

- 1) Klageren steg på bussen via midterdørene – den venstre set udefra, hvor der ikke er en CI-stander. Kan I sende et oversigtsbillede af, hvor standerne befinder sig i bus 1A?



- 2) Det fremgår af de fremlagte logs, at der blev checket 2 Rejsekort ind ved denne midterdør ved det stop, hvor også klageren steg om bord. Kan der fremlægges data for tidspunkterne for, hvornår disse 2 passagerer foretog CI?"

Der bliver checket ind kl. hhv. 16:32:09 og 16:32:17. Klager checker først ind kl. 16:33:05:

16:32:09	VAL	1331cb	3	87	Card number : 308430 20 [REDACTED]
16:32:09	VAL	1331cb	2	104	TTIM01: 61
16:32:09	VAL	1331cb	3	101	Text: GOD REJSE
16:32:11	VAL	1331cb	3	101	Text: CHECK IND
16:32:17	VAL	1331cb	3	87	Card number : 308430 20 [REDACTED]
16:32:17	VAL	1331cb	2	104	TTIM01: 68
16:32:17	VAL	1331cb	3	101	Text: GOD REJSE
16:32:19	VAL	1331cb	3	101	Text: CHECK IND
16:33:05	VAL	1331cb	3	87	Card number : 308430 203928870 2
16:33:05	VAL	1331cb	2	104	TTIM01: 72
16:33:05	VAL	1331cb	3	101	Text: HAVE A NIC

- 3) Rejsekorthistorikken viser check ind ved Strandøre og efterfølgende kontrolmærker ved Gl. Vartov Vej, men ifølge jeres svar, kører bussen i retningen FRA Touborg Boulevard mod Strandøre. Hvordan kan kontrolmærkerne være sat ved Gl. Vartov Vej, når bussen allerede havde været dér, inden klageren checkede ind ved Strandøre? Der er noget med retningerne, der ikke stemmer. Eller angiver kontrolløren selv på sit device, hvornår der kontrolleres, og kan dermed stille udstyret forkert?

Når man starter kontrolprogrammet, skal kontrolløren angive om han eller hun ønsker at angive position automatisk eller manuelt. Ved automatisk vil positionen selv skifte efterhånden som bussen kommer til næste stoppested. Dette kræver dog samtidig, at chaufføren har valgt den korrekte tur på sit display. Vi har også erfaring med, at det første stoppested kontrolløren stiger på (fx Toftegårds Plads) på en eller anden måde gemmes i systemet og fremgår under "sted" på de efterfølgende kontroller resten af dagen.

Da det er en blanding af tekniske, automatiske og manuelle processer, åbner det for muligheden for fejlregistreringer. Stedsangivelsen på kontrolmærket er derfor ikke noget vi bruger i sagsbehandlingen. Tidsangivelsen på kontrolmærket er derimod korrekt og det eneste vi bruger."

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren checkede sit Rejsekort ind kl. 16:33:05, hvilket var 48 sekunder efter bussen forlod stoppestedet og også 48 sekunder efter den sidste af de to passagerer, der også checkede ind ved samme stander ved midterdørene.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren ikke udfoldede rimelige bestræbelser på at checke ind straks efter påstigning, således som rejsereglerne foreskriver for at have gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette. Men ankenævnet finder, at Movia i deres svar til klageren begik en sagsbehandlingsfejl ved at anføre stoppestedet, Nygårdsvej, og at check ind skete 4 stop senere, idet dette var faktisk forkert. Ankenævnet kan ikke afvise, at dette var en medvirkende årsag til, at klageren fandt det nødvendigt at klage over afgørelsen til ankenævnet, hvilket kostede 160 kr. i klagegebyr. Derfor skal Movia godtgøre klagerens udgifter på 160 kr.

## **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.

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

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"The complaint is about not checking in my rejsekort immediately after entering the bus. I am hoping that my explanation is taken seriously and that there is an exception to the rule.

I have explained to Movia several times that the bus was very full with people and I could not move to towards the check-in box. As soon as there was space after one stop, I moved towards the box and checked-in my rejsekort. When I checked-in my rejsekort, the ticket inspector said that I should have done it immediately when entering the bus and they issued me a 1000kr fine."

Og videre:

"I do not agree with Movia's assessment. In the email correspondence, they have stated incorrect information about this issue. They mentioned incorrect bus stops (names), incorrect encounter with the movia ticket agents, etc. I'm not sure what more I can do here. We are disagreeing on the whole encounter.

The movia ticket agent also mentioned that she had a body camera, as evidence of our encounter, however this is not something that movia is willing to show. I am hoping that this would help us sort out this situation."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid check in or ticket on the ticket inspectors' inquiry in the bus.

### **Using a rejsekort**

A rejsekort is used to pay for journeys. To pay as you go, you reload your card with money. After each journey, the cost of that specific journey is deducted from your card account. When your rejsekort is checked in, the card constitutes a legally valid travel document.

Rejsekort must be checked in correctly before the start of the journey. Failure to check in means that the card bearer travels without a legally valid travel document and a fare evasion ticket may therefore be issued.

Joint National Travel Regulations:

**2.2. Customer categories**

*It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.*

**2.3. Purchase of travel documents**

*To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.*

**2.4. Purchase of travel document**

*Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.*

**2.4.3. Use of Rejsekort**

*Rejsekort, issued by Rejsekort Rejseplanen A/S, can be used as a travel document. A Rejsekort must be checked in before the start of the journey. For all means of transport for which check in takes place inside the means of transport, the customer must check in immediately after boarding, without any unnecessary delay, and before taking a seat.*

**2.7.1. Inspection of travel documents**

*Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.*

A valid ticket is thus a passenger's documentation of the right to be transported in public transport. According to the principle of self-service it is the passenger's own responsibility to have a valid ticket and to be able to present it at the ticket inspector's request.

**Inspection fee**

The ticket inspectors enter the bus at bus stop Tuborg Boulevard and is and therefore on the bus when the complainant boards the bus at bus stop Gl. Vartov Vej. Ticket inspection begins and when they get to complainant, he cannot show a valid ticket and an inspection fee is issued.

The ticket inspector has noted that complainant is standing next to the card reader and checks in in front of him: [kommentarern udeladt. Gengivet ovenfor]

**Comments and decision**

According to Rejsekort Back Office complainant check in at 16:33:05: [Udeladt. Gengivet ovenfor]

The bus departs Gl. Vartov Vej at 16:32:17:[GPS Udeladt. Gengivet ovenfor]

Complainant did not check in until 48 seconds after the bus departed the bus stop.

Movia finds this confirms the ticket inspector's observation.



We can see that at the Gl. Vartov Vej bus stop there are four who have checked in at the front door, two at the center door and four at the back door.

We must therefore assume that it has been possible to make a correct check in at the bus stop:

### Vehicle 7317 @ 2022-12-20 16:17:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)
Stop	Tid	111361	132BB7	132265	1331CB	132B84	133CA0	1337A3
Tuborg Boulevard (1516)	16:28:57	0	7	0	3	0	4	0
Gl. Vartov Vej (1517)	16:31:46	0	4	1	2	0	4	0
Strandøre (1518)	16:32:46	0	0	1	3	0	0	0

When a fare evasion ticket is issued, we have no reason to believe that this is anything but a regrettable mistake, but on the other hand, Movia has no way of assessing whether the missing travel document is due to a mistake, attempts at deliberate cheating, oversight, or other things.

A fare evasion ticket is not conditional on whether a customer have deliberately tried to evade payment or whether there are errors or misunderstandings, but only if the customer can present a valid ticket in the control situation. Since complainant does not make a correct check in immediately after boarding and therefore has not been able to present a valid ticket during ticket inspection Movia finds that inspection fee has been correctly issued.”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand