

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0446
Klageren:	XX 2300 København S
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind ved at swipe i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han ikke var bekendt med, at check ind i Rejsekort-appen skulle ske inden påstigning, samt at han skulle skynde sig for at nå bussen Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt for manglende check ind i Rejsekort-appen i forbindelse med en busrejse med buslinje 8A. Rejsen foregik den 22. oktober 2024, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet Lergravsparken, som bussen forlod kl. 11:59:10.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 11:55:27 ligeledes ved Lergravsparken, og var således ombord, da klageren steg på bussen.

Klageren checkede ind på sit Rejsekort kl. 12:00:39.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:02:25 med den begrundelse, at klageren ikke havde checket ind inden påstigning.

Kontrolløren noterede følgende i kontrolsituationen:

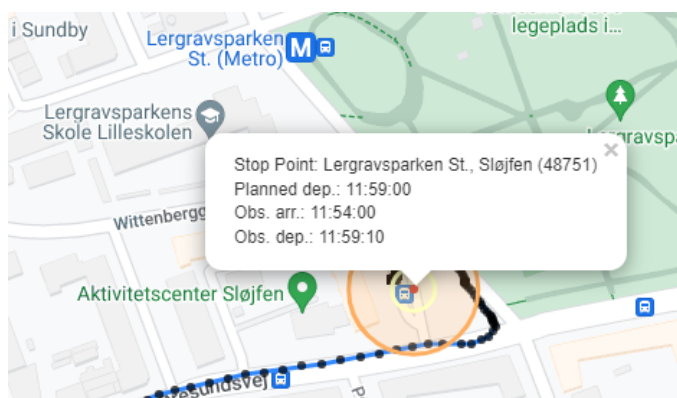
Kunden kommer ind i bussen og sætter sig ned, da jeg kommer hen til ham tager han sin telefon frem og siger at han lige skal checke ind på appen. Jeg forklare ham at det skal være gjort inden han stiger på. Dertil svare han "ja det ved jeg godt, men den går vel den her ene gang"	22-10-2024 12:06:28
---	---------------------

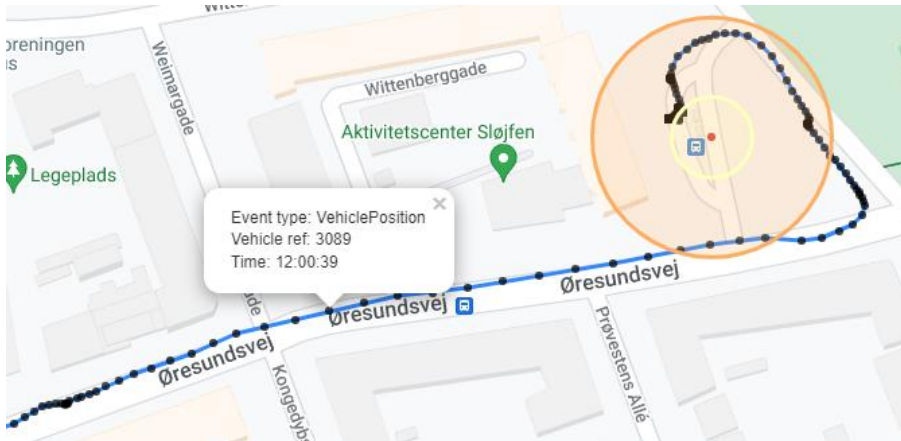
Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han ikke var klar over, at man skulle checke ind i Rejsekort-appen inden påstigning, da han ikke var vant til at bruge offentlig transport, samt at han begyndte at checke ind i Rejsekort-appen, så snart han var steget på bussen.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen 29 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:





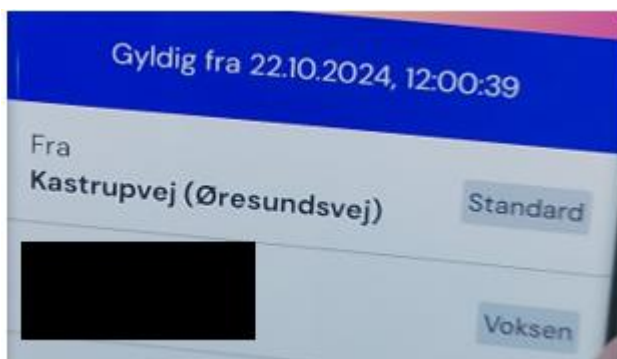
Bussens turhistorik:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Lergravsparken St., Sløjfen (48751)	● ●	11:59	11:59	11:54:00	11:59:10
2	Øresundsvej (1626)	● ●	12:00	12:00		
3	Sundby Kirkegård (1627)	● ●	12:00	12:00	12:02:24	12:02:37
4	Amager Hospital (1628)	● ●	12:01	12:01	12:03:44	12:04:12
5	Persiensvej (1629)	● ●	12:02	12:02	12:05:03	12:05:11

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	lergravsparken
Påstigning	22-10-2024 11:55:27
Udstedt dato/tid	22-10-2024 12:02:25
Stået af	22-10-2024 12:09:20

Rejsekort-appen fremvist af klageren i bussen med check ind tidspunkt 12:00:39:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens check ind i Rejsekort-appen ikke skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2 hvor modtagelse af rejsehjemmel, som leveres i app, skal ske inden kunden stiger på transportmidlet. I klagerens tilfælde skete check ind 1 minut og 29 sekunder efter bussens afgang.

Selv om kunden rent faktisk måtte være checket ind på selve kontroltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om check ind kan anses for at være sket i overensstemmelse med reglerne.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og 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.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Imidlertid finder ankenævnet, at oplysningen om at swipe inden påstigning bør gives som det første, når kunden åbner appen for at swipe. Det fremgår af den nuværende udformning af appen, at denne information kun er tilgængelig, når man aktivt klikker på de tre streger øverst til venstre og under emnet "Sådan virker det".

Der er med Rejsekort-appen sket den væsentlige ændring i forhold til det fysiske Rejsekort, at check ind skal ske, inden kunden stiger om bord på bussen, hvorimod check ind på det fysiske Rejsekort foretages oppe i bussen på rejsekortudstyret.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at oplysningen til kunderne om, at de skal swipe deres check ind i Rejsekort-appen inden påstigning, er en vigtig og nødvendig oplysning for, at kunden kan sikre sig at have gyldig rejsehjemmel til rejsen.

Derfor bør informationen gives tydeligere end tilfældet er nu. I stedet for den vigtige information om at swipe inden påstigning, bruges pladsen til et piktogram af nogle bygninger. Det er ankenævnets opfattelse, at der ikke umiddelbart er nogen tungtvejende begrundelse for denne prioritering af informationen til kunden.

Ankenævnet modtager stadigt flere klager over kontrolafgifter, der er udstedt grundet manglende swipe i Rejsekort-appen inden påstigning, og nævnet tager dette som udtryk for, at kunderne *ikke* får tilstrækkelig tydelig information om at swipe inden påstigning ved brug af appen.

Den manglende oplysning kan dog ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag, hvor klageren havde befundet sig i bussen i i hvert fald 1 minut og 29 sekunder, inden han checkede ind.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik vedrørende kontrolafgiftens størrelse:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver

mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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 i Rejsekort-appen til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

Disse regler kan læses på www.rejsekort.dk

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand