

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0481

Klageren: XX
2920 Charlottenlund

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen samt erstatning på 1.500 kr. for tabt arbejdsfortjeneste

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at linjenummeret ikke fremgik uden på bussen, og han derfor var nødt til at stige på bussen for at få oplyst linjenummeret for at kunne foretage korrekt check ind i DSB-appen

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 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:

Klageren skulle den 22. november 2024 rejse med buslinje 1A fra stoppestedet, Skt. Hans Torv. Som betaling for rejsen ville klageren benytte check-ind-funktionen i DSB-appen, som han benyttede dagligt på sine rejser.

Ifølge klageren stod han og ventede på bussen ved stoppestedet, men linje 1A var forsinket med ca. 5 minutter ifølge Rejseplanen, og da den næste bus ankom til stoppestedet kl. 17:32:47, stod der ikke noget linjenummer på bussens linjeskilt. Da han således var usikker på, om den ankomne bus var linje 1A, steg han på bussen for at læse linjenummeret på de indvendige skærme, som bekræftede, at der var tale om linje 1A, hvorefter han checkede ind i DSB-appen.

Imidlertid var der billetkontrol ombord på bussen, der var steget på kl. 17:31:48 ved det foregående stoppested, Rigshospitalet Syd.

Klageren fremviste sit check ind i DSB-appen, og blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen: "Rejsekort checket ind for sent".

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Rigshospitalet Syd
Påstigning	22-11-2024 17:31:48
Udstedt dato/tid	22-11-2024 17:36:16
Stået af	22-11-2024 17:38:11
Passager tal	18
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort checket ind for sent

Bussen forlod ifølge GPS-data stoppestedet, Skt. Hans Torv, kl. 17:33:01:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1574	Rigshospitalet Syd	17:26	17:31:07	17:31:22	17:31:39	17:32:03	17:32:04	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1575	Skt. Hans Torv	17:28	17:32:44	17:32:26	17:32:47	17:33:01	17:33:08	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	45739	Elmegade	17:30	17:34:49	17:35:36	17:35:41	17:36:05	17:36:11	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1577	Prins Jørgens Gade	17:31	17:36:21	17:37:00	17:37:07	17:37:19	17:37:25	Realtid	7313

Foto af det fremviste check ind i DSB-appen, hvor det fremgår at check ind blev foretaget kl.

17:34:58:



Klageren anmodede samme dag Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han skulle være sikker på, hvilken bus, han rejste med, og at han checkede ind 20 sekunder efter sin påstigning. Han skrev:

"Igen i dag er bussen 7 minutter forsinket. Jeg tjekker derfor konsekvent først ind på appen, når jeg er stiger på, eftersom man aldrig ved hvilken bus man ender med at skulle tage, da de altid er forsinkede. Jeg tjekker altid ind. Min DSB app kan tjekkes. Jeg rejser hver dag. I dag går jeg ind i den forsinkede bus, går i gang med at tjekke ind, appen bruger tid på at loade,

men jeg får tjekket ind. Sekundet efter står en kontrollør og vil scanne. Jeg viser min indtjekkede app. Han scanner og siger at jeg skal tjekke ind før jeg stiger ombord. Jeg tjekker ind under 20 sekunder efter jeg er steget på, da bussen altid er forsinket.”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 10. december 2025 med begrundelsen, at kunden skal checke ind inden påstigning. Movia skrev:

”Den digitale check ind app

Det er et krav, at man på den digitale check ind app foretager sit check ind, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen, svarer det til, at man slet ikke er checket ind. Dette gælder også, selvom der kun er tale om få sekunder. Du er derfor i risiko for at få en afgift, hvis du ikke checker ind, inden du stiger på bussen. Det er dit eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet på kontrollørens anmodning.

Hvis der er problemer med at checke ind, skal du anskaffe dig billet på anden vis. Reglen for mobilbilletter er den samme som med check ind på app. Billetten skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da du først checkede ind på bussen. Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget dig fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

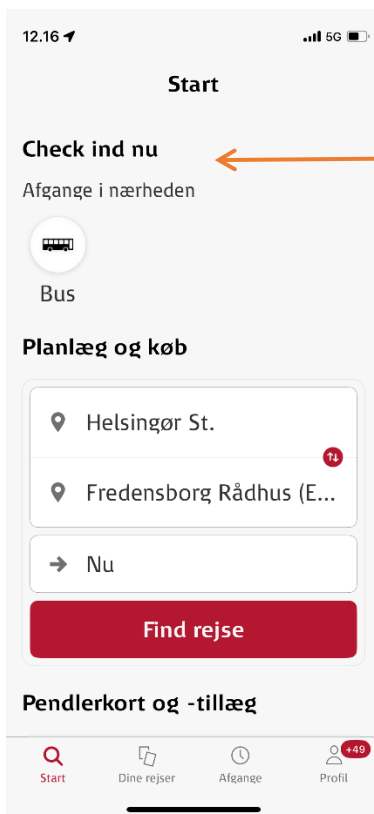
Klageren indbragte derefter sagen for ankenævnet, hvor han yderligere gjorde gældende, at linjenummeret ikke havde været vist på bussens linjeskilt, og da det var et krav i DSB-appen, at man som bruger skal vælge den korrekte buslinje for at kunne foretage check ind, var han nødt til at stige på bussen for at få vished om linjenummeret, før han kunne foretage check ind.

Klageren gjorde derudover gældende, at han ønskede erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for et beløb på 1.500 kr., da han sammenlagt havde haft et tidsforbrug på 1,5 time på at være part i klagesagen hos Movia og i ankenævnet.

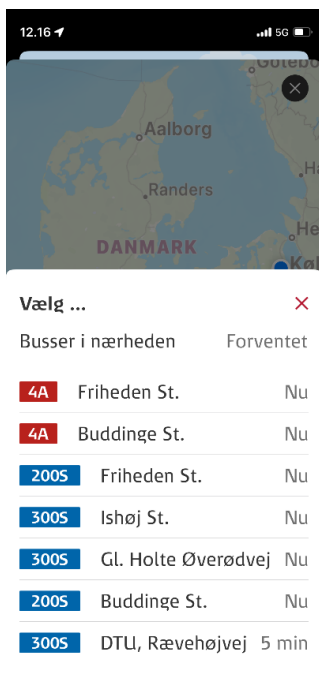
Movia fastholdt fortsat kontrolafgiften på baggrund af, at klageren havde foretaget check ind efter påstigning.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER

Når man skal benytte check-ind-funktionen i DSB-appen, skal appen åbnes, hvorefter der kan vælges funktionen ”Check ind nu”:



Herefter vælges den ønskede rejse. De nærmeste afgange vises på en liste, hvor man skal vælge det korrekte transportmiddel:



Herefter får man mulighed for at checke ind i det valgte transportmiddel ved at swipe på den røde knap.



Under knappen til check ind findes linket "Vilkår for brug af Check ind". Under pkt. 2.1, fremgår det, at der skal checkes ind inden påstigning, samt at man skal vælge det transportmiddel, man ønsker at rejse med, for at kunne foretage check ind:

"Du skal vælge hvilket transportmiddel du vil rejse med, for at checke ind. Du skal checke ind, inden du stiger ombord på transportmidlet, for at have en gyldig billet, derudover skal du foretage et skifte check, hvis du skifter transportmiddel. Hvis du først checker ind, når du er steget ombord på transportmidlet, er billetten ikke gyldig."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvis præciserer ankenævnet, at til trods for at Movia i sagen har omtalt klagerens rejse-hjemmel som "den digitale check ind app" og "Rejsekort på app", er det DSB-appen, som klageren benyttede på den pågældende rejse.

Movia bør sikre, at deres kontrolkorps kan indtaste den korrekte begrundelse for udstedelse af en kontrolafgift på deres elektroniske udstyr. En manglende korrekt begrundelse vil kunne medføre, at Movia ikke kan fastholde kontrolafgiften. Ankenævnet vurderer dog i nærværende sag, at der ikke er uenighed mellem parterne om, at klageren benyttede DSB-appen.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, hvoraf det fremgår, at klagerens check ind ved at swipe i DSB-appen skete 1 minut og 57 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvor klageren steg på, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde checket ind i DSB-appen ved at swipe inden påstigning på bussen. Dette er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar at foretage check ind med DSB-appen inden ombordstigning.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise et check ind på telefonen på selve kontroltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om rejsehjemmelen kan anses for at være sket i rette tid i overensstemmelse med reglerne for check ind.

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.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren inden for tidsrummet på 1 minut og 57 sekunder kunne og burde have fundet ud af, hvilken buslinje, han rejste med.

Imidlertid bemærker ankenævnet, at oplysningen om at checke ind i DSB-appen inden påstigning på bussen, der er en markant ændring i forhold til muligheden for at checke ind med det fysiske Rejsekort straks efter påstigning, bør gives tydeligt og som det første, når kunden vælger check-ind-funktionen i DSB-appen. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at DSB anvender terminologien "check ind", som er den, kunderne indtil for nyligt kun har kendt til på det fysiske Rejsekort.

Information om at checke ind inden påstigning var i den daværende udformning af appen kun tilgængelig, når kunden aktivt klikkede på linket, "Vilkår for brug af Check ind", som var placeret under swipe-knappen til check ind.

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

Ankenævnet bemærker dog med tilfredshed, at der i den seneste udgave af appen nu gives information under swipe-knappen om, at man skal checke ind inden påstigning.

Den daværende manglende oplysning kan dog ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag, hvor klageren befandt sig i bussen i 1 minut og 57 sekunder, før han checkede ind i DSB-appen.

Ankenævnet bemærker dog, at Movia i sagen har undladt at kommentere på klagerens oplysning om manglende linjeskilt på bussen, og lægger derfor til grund, at det ikke var muligt at se linjenummeret uden for bussen. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er en forudsætning for at kunne checke korrekt ind i DSB-appen, at information om linjenummeret er tilgængeligt inden påstigning.

Der ses intet grundlag for at gøre Movia erstatningsansvarlig over for klageren for tabt arbejdsfortjeneste i anledning af sagen.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af 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 trafikelskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 trafikelskaber § 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 rejsebegrensninger 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.

Vilkår for brug af Check ind med DSB's app

2. Gyldighed og brug

Check ind er gyldig til rejse med bus, tog, metro og letbane i hele Danmark, med undtagelse af rejser på Bornholm.

Det er muligt at tilkøbe DSB 1' tillæg, når du benytter check ind, men dette kan udelukkende købes i DSB's fysiske salgssteder eller i 7-eleven på stationen.

2. 1 Når du checker ind

Check ind er en personlig billet og vi benytter dit navn og din fødselsdato fra din DSB profil når du checker ind.

Din fødselsdato afgør, hvilken kundetype du skal rejse på.

- Personer mellem 18-25 år rejser på kundetyperen ung
- Personer mellem 26-66 år rejser på kundetype voksen
- Personer der er fyldt 67 år, rejser på kundetyperen pensionist.

Rejser du på kundetype ung eller pensionist, kan du blive bedt om at vise dokumentation for din alder, når du rejser.

Du skal vælge hvilket transportmiddel du vil rejse med, for at checke ind.

Du skal checke ind, inden du stiger ombord på transportmidlet, for at have en gyldig billet, derudover skal du foretage et skifte check, hvis du skifter transportmiddel.

Hvis du først checker ind, når du er steget ombord på transportmidlet, er billetten ikke gyldig.

Dit check ind er gyldigt, når du i DSB's appen har modtaget et gyldigt check ind med tilhørende streghkode. DSB's app skal som minimum være aktiv i baggrunden under hele din rejse. Hvis du lukker DSB's app helt, sætter telefonen i flytilstand eller lign. risikerer du at blive checket ud pga. manglende data.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Denne bus er konsekvent forsinket. Igen d. 22/11 er bussen 7-10 minutter forsinket. Jeg tjekker derfor konsekvent først ind på appen, lige når jeg ser bussen komme kørende, eftersom man aldrig ved hvilken bus man ender med at skulle tage, da de altid er forsinkede. Jeg tjekker altid ind. I min DSB app, fremgår det hvordan jeg to gange dagligt, hver dag tager bussen til og fra arbejde. Busserne kommer næsten 33% af tiden uden anført rute, og dette er også tilfældet d. 22/11, så jeg må på vej ind i bussen, efterspørge hvilken rute denne bus kører, for at tjekke ind på den rigtige bus, da man skal vælge dette i appen. Altså linjen. Da jeg får afklaret linjen, tjekker jeg ind på den korrekte linje i appen. Dette gør jeg indenfor 10 sekunder af ombordstigning. Som det fremgår af vedhæftede materiale skal bussen oprindeligt dukke op kl. 17:31, men er 6 minutter forsinket og dukker endeligt op 17:34, så altså før rejseplanen anfører. Som det fremgår af Bilag 2, tjekker jeg ind kl. 17:34. Jeg sætter mig bagerst i bussen. 2 minutter efter, står der en kontrollør og vil scanne min billet. Jeg viser min indtjekkede app. Han scanner min gyldige indtjekning fra app'en. Efter han har scannet, siger han at jeg lige har tjekket ind, og jeg derfor får en bøde, da jeg skal tjekke ind før jeg træder ind i bussen. Jeg forsøger at forklare, at jeg lige er stået om bord, og at jeg tjekkede ind det øjeblik jeg fik afklaret, at det var den korrekte buslinje. Han siger at det ikke er op til ham, og jeg informerer ham om, at jeg kommer til at klage. Som det fremgår af mit sagsnummer og Bilag 3, får jeg kontrolafgiften kl. 17:36. Altså to minutter efter jeg har tjekket ind og 2 minutter efter, at bussen er dukket op. Det kan derfor på ingen måde være en gældende kontrolafgift, da jeg af gode grunde ikke kan tjekke ind på den korrekte buslinje før bussen er der, når linjen ikke fremgår af bussens display. Jeg tjekker ud efter jeg har fået en kontrolafgift, da jeg selvfølgelig ikke betaler for mit check ind, da kontrolafgift står som gældende for billet. Jeg har nu sammenlagt brugt 1,5 time på denne proces ifht klage af kontrolafgift, hvilket jeg er komplet uforstående overfor, da det i mine øjne er en meget simpel sag. Jeg tjekker ind i det bussen kommer og jeg træder ind. jeg har været indtjekket i 2 minutter+, da jeg får min billet scannet. Jeg er nysgerrig på, om der er nogen form for erstatning af tid brugt på dette? 1,5 time er meget spildt tid,

taget i betragtning at jeg i mit arbejde fakturerer over 1000 DKK i timen som revisor. Altså 1,5 time jeg kunne have brugt på at fakturere 1500 DKK, men som nu istedet er brugt på klage over en indlysende sag.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, tillæg til de fælles landsdækkende rejse-
regler samt Rejsekort Kortbestemmelser fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik, som fungerer efter princippet om selvbetjening. Det princip betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bus-
sen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er derfor kundens ansvar både at have en gyldig billet fra
rejsens start samt at kunne vise den på forlangende.

Det indebærer, at mobile billetter, heriblandt check ind på Rejsekort som app, skal være modtaget og regi-
streret på den mobile enhed før påstigning.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollek-
tive transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling
af sin rejse, hvis det accepteres, at billetten ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning og at man
ikke skal kunne vise gyldig billet på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle be-
tale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for
rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Rejsekort som app

Et Rejsekort som app fungerer efter samme princip som en mobilbillet. Det skal altså checkes ind før påstig-
ning finder sted, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Et Rejsekort der ikke er checket korrekt ind er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel. Checkes der
ikke korrekt ind i forbindelse med påstigning vil et senere check ind dermed ikke anses for værende gyldigt.

Manglende check ind før påstigning betyder, at kortihænde-haveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og
dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler:

De fælles landsdækkende 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. Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket inden rejsens start.

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.

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 29. april 2024:

2.4 Brug af Rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at foretage Check ind med DSB App inden ombordstigning.

De landsdækkende rejseregler er meget klare på området. 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 som app ikke skal checkes ind før påstigning, men først når billetkontrollen påbegyndes eller kontrolløren observeres.

Pligten til at betale kontrolafgift er dermed ikke betinget af, hvorvidt en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, men udelukkende af, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i en kontrolsituation.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på bussen ved stoppestedet "Rigshospitalet Syd" og er således i bussen, da klager stiger på bussen. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager et Rejsekort som app hvor der er checket ind efter bussen har forladt stoppestedet og dermed efter påstigning.

Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler, der præciserer, at Rejsekort som app skal checkes ind før påstigning og før rejsen påbegyndes.

Afgørelse og kommentarer

Rejsekort som app skal checkes ind før påstigning. Ellers vil man altid kunne vente med at checke ind og ellers undlade det helt og dermed unddrage sig betaling i tilfælde af fravær af kontrollører.

Klager oplyser selv i sin indsigelse, at han først checker ind efter at være steget på bussen:

"Jeg tjekker derfor konsekvent først ind på appen, når jeg er stiger på, eftersom man aldrig ved hvilken bus man ender med at skulle tage, da de altid er forsinkede. Jeg tjekker altid ind."

Min DSB app kan tjekkes. Jeg rejser hver dag. I dag går jeg ind i den forsinkede bus, går i gang med at tjekke ind"

Vi kan se, at der checkes ind kl. 17:34:58:



Det er GPS'en på passagerens telefon, der afgør lokaliteten i appen ifølge DSB:

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

Tidspunktet vil altid være korrekt.

Klager er ikke steget på ved Prins Jørgens Gade, som han oplyser i sin indsigelse, da bussen endnu ikke er ankommet dertil, da kontrolafgiften udstedes:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1574	Rigshospitalet Syd	17:26	17:31:07	17:31:22	17:31:39	17:32:03	17:32:04	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1575	Skt. Hans Torv	17:28	17:32:44	17:32:26	17:32:47	17:33:01	17:33:08	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	45739	Elmegade	17:30	17:34:49	17:35:36	17:35:41	17:36:05	17:36:11	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1577	Prins Jørgens Gade	17:31	17:36:21	17:37:00	17:37:07	17:37:19	17:37:25	Realtid	7313

Kontrolløren har desværre ikke noteret hvor kunden steg på, men kontrolafgiften er udstedt kl. 17:36:16 og har taget 51 sekunder at udstede efter kontrolløren har konstateret det sene check ind. Kontrolsituationen er dermed ikke påbegyndt efter kl. 17:35:25.

Bussen ankommer først til stoppestedet Elmegade kl. 17:35:41. Kunden må derfor være steget på ved stoppestedet Sankt Hans Torv, som bussen forlader kl. 17:33:01:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1574	Rigshospitalet Syd	17:26	17:31:07	17:31:22	17:31:39	17:32:03	17:32:04	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1575	Skt. Hans Torv	17:28	17:32:44	17:32:26	17:32:47	17:33:01	17:33:08	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	45739	Elmegade	17:30	17:34:49	17:35:36	17:35:41	17:36:05	17:36:11	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1577	Prins Jørgens Gade	17:31	17:36:21	17:37:00	17:37:07	17:37:19	17:37:25	Realtid	7313

Udstedt dato/tid	22-11-2024 17:36:16
Tidsforbrug	Om 51s

Baseret på klagers egne ord samt data fra bussen er vi ikke i tvivl om, at der checkes ind efter påstigning.

I den pågældende situation stiger klager på bussen uden gyldig billet. I den efterfølgende billetkontrol vurderer kontrollørerne ikke, at klager har taget de nødvendige skridt for at være i besiddelse af gyldig rejse-hjemmel og udsteder en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Ved en sagsbehandling er vi kommet til samme konklusion. Vi finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der gør, at klager ikke checker ind før påstigning og dermed kan fritages for at betale en kontrolafgift."

Til dette har klageren anført:

Se klagerens kommentarer markeret med gult.

Ankenævns sag **24-0481**

Vedr. **xx**

Dette er Movias besvarelse af sagsnummer **24-0481** vedrørende kontrolafgift **XXXXXX** - Check ind efter påstigning. Tidligere korrespondance samt bilag vedlægges.

På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, tillæg til de fælles landsdækkende rejseregler samt Rejsekort Kortbestemmelser fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik, som fungerer efter princippet om selvbetjening. Det princip betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i

bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er derfor kundens ansvar både at have en gyldig billet fra rejsens start samt at kunne vise den på forlangende.

Det indebærer, at mobile billetter, heriblandt check ind på Rejekort som app, skal være modtaget og registreret på den mobile enhed før påstigning.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollektive transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at billetten ikke skal være modtaget på telefonen før påstigning og at man ikke skal kunne vise gyldig billet på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Rejekort som app

Et Rejekort som app fungerer efter samme princip som en mobilbillet. Det skal altså checkes ind før påstigning finder sted, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Et Rejekort der ikke er checket korrekt ind er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel. Checkes der ikke korrekt ind i forbindelse med påstigning vil et senere check ind dermed ikke anses for værende gyldigt.

Manglende check ind før påstigning betyder, at kortihændeberen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler:

De fælles landsdækkende 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. Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejekort skal være checket inden rejsens start.

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.

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 29. april 2024:

2.4 Brug af Rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at foretage Check ind med DSB App inden ombordstigning.

De landsdækkende rejseregler er meget klare på området. 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 som app ikke skal checkes ind før påstigning, men først når billetkontrollen påbegyndes eller kontrolløren observeres.

Pligten til at betale kontrolafgift er dermed ikke betinget af, hvorvidt en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, men udelukkende af, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i en kontrolsituation.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på bussen ved stoppestedet "Rigshospitalet Syd" og er således i bussen, da klager stiger på bussen. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager et Rejsekort som app hvor der er checket ind efter bussen har forladt stoppestedet og dermed efter påstigning.

Der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler, der præciserer, at Rejsekort som app skal checkes før påstigning og før rejsen påbegyndes.

Afgørelse og kommentarer

Rejsekort som app skal checkes ind før påstigning. Ellers vil man altid kunne vente med at checke ind og ellers undlade det helt og dermed unddrage sig betaling i tilfælde af fravær af kontrollører.

Klager oplyser selv i sin indsigelse, at han først checker ind efter at være steget på bussen:

"Jeg tjekker derfor konsekvent først ind på appen, når jeg er stiger på, eftersom man aldrig ved hvilken bus man ender med at skulle tage, da de altid er forsinkede. Jeg tjekker altid ind. Min DSB app kan tjekkes. Jeg rejser hver dag. I dag går jeg ind i den forsinkede bus, går i gang med at tjekke ind"

Vi kan se, at der checkes ind kl. 17:34:58:



Det er GPS'en på passagerens telefon, der afgør lokaliteten i appen ifølge DSB:

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

Tidspunktet vil altid være korrekt.

Klager er ikke steget på ved Prins Jørgens Gade, som han oplyser i sin indsigelse, da bussen endnu ikke er ankommet dertil, da kontrolafgiften udstedes:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1574	Rigshospitalet Syd	17:26	17:31:07	17:31:22	17:31:39	17:32:03	17:32:04	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1575	Skt. Hans Torv	17:28	17:32:44	17:32:26	17:32:47	17:33:01	17:33:08	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	45739	Elmegade	17:30	17:34:49	17:35:36	17:35:41	17:36:05	17:36:11	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1577	Prins Jørgens Gade	17:31	17:36:21	17:37:00	17:37:07	17:37:19	17:37:25	Realtid	7313

Kontrolløren har desværre ikke noteret hvor kunden steg på, men kontrolafgiften er udstedt kl. 17:36:16 og har taget 51 sekunder at udstede efter kontrolløren har konstateret det sene check ind. Kontrolsituationen er dermed ikke påbegyndt efter kl. 17:35:25.

Bliver aldrig kundes ansvar at kontrollør ikke har noteret påstigning. Påstigning 17:33, komplet tjek ind 17:34.

Bussen ankommer først til stoppestedet Elmegade kl. 17:35:41. Kunden må derfor være steget på ved stoppestedet Sankt Hans Torv, som bussen forlader kl. 17:33:01:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1574	Rigshospitalet Syd	17:26	17:31:07	17:31:22	17:31:39	17:32:03	17:32:04	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1575	Skt. Hans Torv	17:28	17:32:44	17:32:26	17:32:47	17:33:01	17:33:08	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	45739	Elmegade	17:30	17:34:49	17:35:36	17:35:41	17:36:05	17:36:11	Realtid	7313
1A	240	Hellerup St.	Hvidovre Hospital	1577	Prins Jørgens Gade	17:31	17:36:21	17:37:00	17:37:07	17:37:19	17:37:25	Realtid	7313

Udstedt dato/tid	22-11-2024 17:36:16
Tidsforbrug	0m 51s

Enig i konklusion om påstigningsstation. Jeg har skrevet klagen i en vis frustration over uretfærdig kontrolafgift, og har taget udgangspunkt i hvor app'en har antydnet at jeg er steget på. Det er beklageligvis en fejl fra min side. Dette ændrer dog ikke på hovedårsagen til det sene tjek ind. Det er svært at tjekke ind inden påstigning, når man stiger på en fyldt bus i bagenden grundet fyldt bus, i en bus der altså først og fremmest ikke anfører hvilken linje / rute der er tale om i forruden uden på bussen.

I og med bussen er forsinket ligesom samtlige andre busser, vil det være umuligt at gætte på den korrekte buslinje inden påstigning.

Dette ændrer ikke på konklusionen at jeg er steget på bussen på sankt hans torv (ikke prins jørgens gade) klokken 17:33. Så snart jeg kom ind i bussen og kunne se på skræmen, hvilken linje bussen var, blev der tjekket ind. Som først beskrevet loader appen i længere tid (dette gør den ofte). Kl. 17:34 (Senest et minut efter) er indtjekningen foretaget.

Baseret på klagers egne ord samt data fra bussen er vi ikke i tvivl om, at der checkes ind efter påstigning. Som før nævnt skyldet af selskabets egen fejl vedr. manglende signalement på buslinje samt forsinkelse.

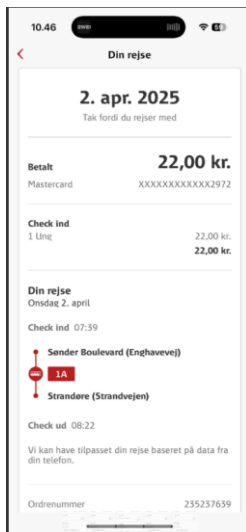
I den pågældende situation stiger klager på bussen uden gyldig billet. I den efterfølgende billetkontrol vurderer kontrollørerne ikke, at klager har taget de nødvendige skridt for at være i besiddelse af gyldig rejse-hjemmel og udsteder en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Ved en sagsbehandling er vi kommet til samme konklusion. Vi finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om specielle omstændigheder, der gør, at klager ikke checker ind før påstigning og dermed kan fritages for at betale en kontrolafgift.

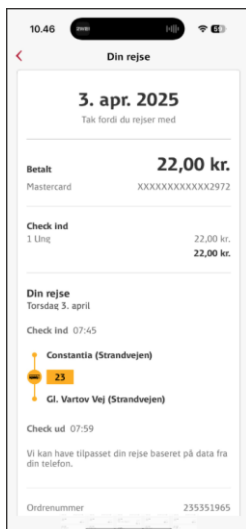
Hvordan er forsinkelse af bus, forsinkelse i app og manglende skiltning ikke specielle omstændigheder?

Fejl ved lokation på indtjekning samt lang ventetid er på ingen måde uvandt. Jeg har vedhæftet skærm-billeder af mine seneste 5 ture, hvor der i alle sammen er fejl i stoppested. Faktisk afgang / ankomst kan tjekkes, hvor det kan ses at der er tjekket ind, men lokationen er angivet forkert.

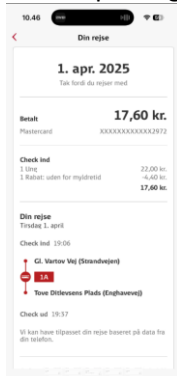
Se eksempler nedenfor:



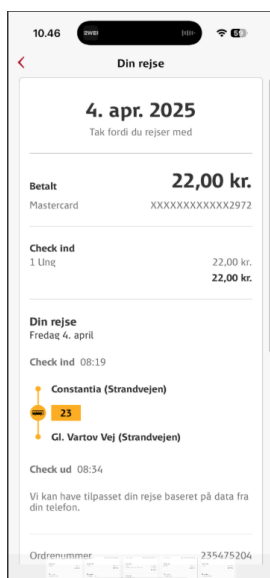
Faktisk påsting og indtjekning: Enghave plads. Faktisk udtjekning og afstgning: Gl. vartov vej.



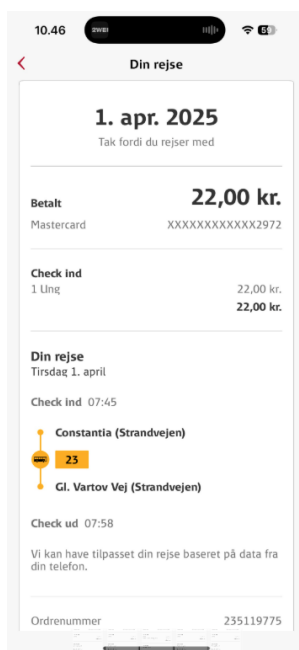
Faktisk påsting og indtjekning: Blidahspark. Faktisk udtjekning og afstgning: Gl. vartov vej.



Faktisk påsting og indtjekning: Gl. vartov vej. Faktisk udtjekning og afstgning: Enghave plads



Faktisk påsting og indtjekning: Blidahspark. Faktisk udtjekning og afstgning: GL. vartov vej



Faktisk påsting og indtjekning: Blidahspark. Faktisk udtjekning og afstgning: GL. vartov vej

Opsummering:

Jeg steg på bussen 17:33. Tjek ind færdigt 17:34 grundet forsinkelse i app + manglende skiltning på bus.

Kontrolafgift kl. 17:35, og nægtende samtale fra kontrollørs samtale.

Kontrollør har ikke noteret påstigning.

Forsinkelsen i indtjekning skyldes udelukkende en fejl fra SELSKABETS side vedr forsinket bus, manglende skiltning på bussen udenpå og lang ventetid i app.

Hvis min profil tjekkes, fremgår det ligeledes at der tjekkes ind i gennemsnit 1-2 ture HVER dag. Med mindre der er kontrollør i samtlige busser på samtlige ture jeg tager, vil jeres teori anført nedenfor ikke holde stik.

” Rejekort som app skal checkes ind før påstigning. Ellers vil man altid kunne vente med at checke ind og ellers undlade det helt og dermed unddrage sig betaling i tilfælde af fravær af kontrollører.”

Alt indikerer altså at jeg fast, dagligt betaler for samtlige ture jeg kører, hvorfor jeg selvfølgelig også har indtjekket til denne tur, men specielle omstændigheder fra selskabets side, har umuliggjort det at tjekke ind rettidigt.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand