

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0042

Klageren: XX
2850 Nærum

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind ved at swipe efter påstigning i Rejsekort-appen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind i Rejsekort som app inden påstigning og fik bekræftelse fra chaufføren på korrekt check ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, 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:

Klageren skulle den 12. december 2024 med buslinje 150S fra Nærum st. i retning mod Nørreport.

Ifølge klageren havde han glemt sit fysiske Rejsekort og ville derfor benytte Rejsekort-appen, hvilket han kun havde gjort en enkelt gang tidligere. Han checkede ind i appen og steg herefter på bussen, hvor han spurgte chaufføren, om han havde checket korrekt ind i appen, hvilket chaufføren bekræftede, mens denne satte bussen i gang og begyndte at køre. Herefter tog klageren plads i bussen.

Ifølge Movia var kontrolløren ombord på bussen, da klageren steg på ved Nærum st. og observerede, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning. Kontrolløren noterede følgende i kontrolsituationen:

Bemærkning

Steg på ved nærum st. Jeg så kunden købe sin billet på rejsekort appen, mens han var på bussen. Kunden ønskede ikke at samarbejde så jeg fik oplysninger fra ebk scanning. Kunden fik ikke afgiften med sig

Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Dagen efter anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde været checket ind i appen inden påstigning, samt at han havde vist sin aktive indcheckning i appen til chaufføren ved påstigning.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at bussen havde forladt Nærum st. kl. 15:10:29, og klageren havde checket ind i Rejsekort-appen kl. 15:10:55, hvilket dermed var for sent jf. de Fælles landsdækkende rejseregler.

Trafikvirksomhederne sidestiller et check ind i Rejsekort-appen med en mobilbillet, hvilket medfører, at check ind skal ske inden påstigning jf. rejsereglernes pkt. 2.4.2:

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.

Klageren har herefter indbragt sagen for ankenævnet, hvor han tilføjede, at han havde haft en samtale med chaufføren om, hvorvidt han var checket korrekt ind i appen, hvilket chaufføren havde bekræftet. Klageren fastholdt at være checket ind i appen inden påstigning, og at en eventuel forsinkelse med check ind måtte skyldes tekniske problemer i appen.

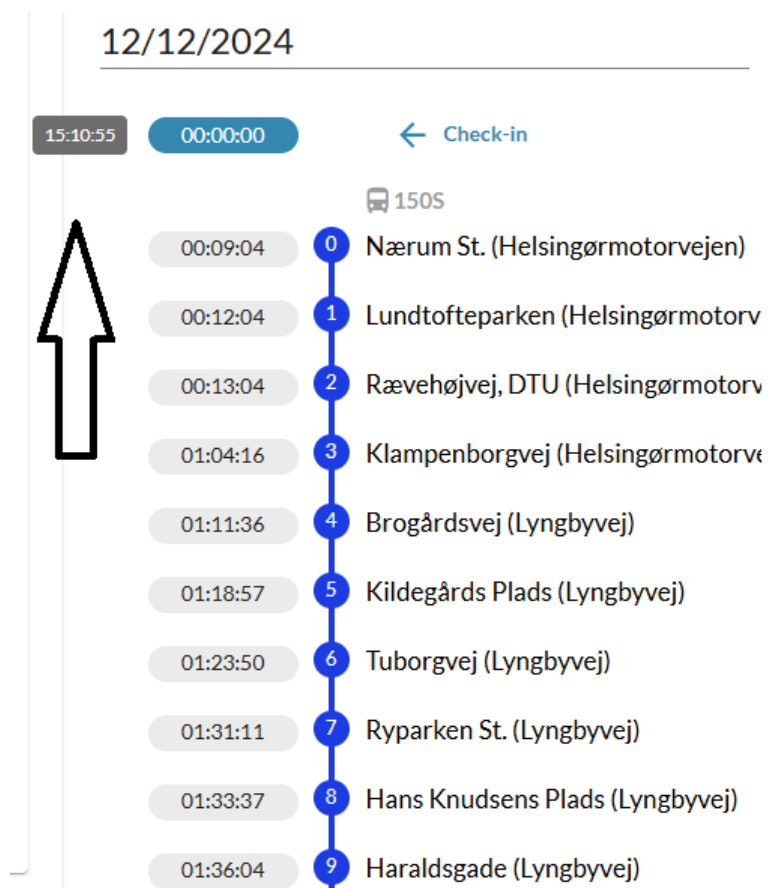
Movia anførte til dette, at klageren ikke i sin oprindelige klage til dem havde skrevet, at han havde haft en samtale med chaufføren, men blot at han havde vist chaufføren sin telefonskærm, hvorfor de ikke anså klagerens oprindelige oplysning om blot at have vist sin telefon til chaufføren som en reel forespørgsel. Movia henviste i den forbindelse til rejsereglernes pkt. 2.4:

2.4. Brug af rejsehjemmel

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

Movia har derudover fremlagt de elektroniske logs i sagen.

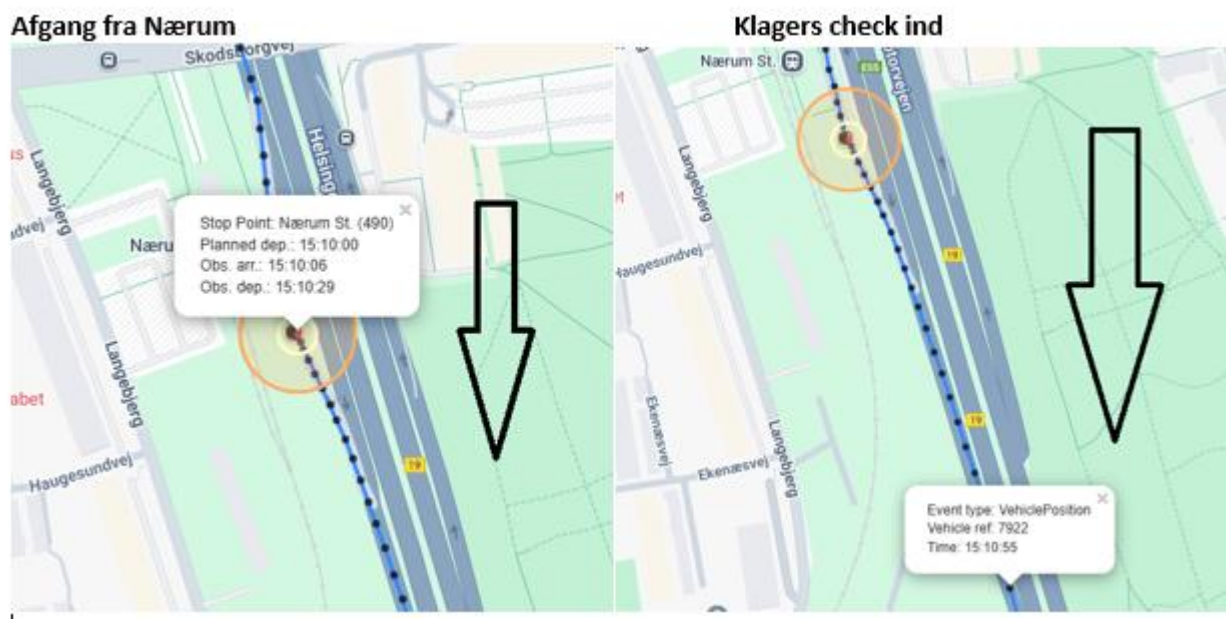
Klagerens check ind i Rejsekort som app kl. 15:10:55:



Bussens afgang fra Nærum st. kl. 15:10:29 ifølge turhistorik:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
2	Nærum St. (490)	● ●	15:10	15:10	15:10:06	15:10:29
3	Lundtofteparken (6014)	● ●	15:13	15:13	15:12:29	15:12:50
4	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	15:14	15:14	15:14:05	15:14:29
5	Klampenborgvej (10120)	● ●	15:17	15:17	15:15:53	15:17:07
6	Brogårdsvej (6516)	● ●	15:20	15:20	15:19:53	15:20:10
7	Kildegårds Plads (6044)	● ●	15:23	15:23	15:22:55	15:23:20

Bussens GPS:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de elektroniske logs og kontrollørens notat i kontrolsituationen, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod stoppestedet Nærum st. kl. 15:10:29. Klageren swiped først sit check ind i Rejsekort-appen kl. 15:10:55, hvilket er 26 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet.

Trafikvirksomhederne sidestiller Rejsekort på app med køb af mobilbilletter, hvor billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning. Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren tjekker rejsehjemmelen.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klagerens oplysning under ankenævns sagen om, at han fik godkendt sit check ind af chaufføren, ikke kan tillægges en sådan vægt, at kontrolafgiften skal frafaldes. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klagerens check ind først blev foretaget 26 sekunder efter bussens afgang, og at det ikke har været muligt for Movia at spørge chaufføren ad, når klageren ikke gjorde det gældende i forbindelse med selve kontrollen.

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 stadig 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 26 sekunder, inden han checkede ind.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

"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 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Mit rejsekort var glemt hjemme og måtte bruge telefonen i stedet. Da jeg kun har prøvet det en gang før og var i tvivl, ville jeg lige være sikker og spørge chaufføren først. Han satte bussen i gang imens han svarede og tjekkede om det var ok. Efter han godkendte bevæger jeg mig mod en fri plads.

Da jeg havde sat mig tilrette kom to kontrollør og lagde vægt på at bussen var begyndt at køre inden jeg havde swipet.

Jeg tænker om det var med fuld overlæg, at chaufføren kører da han var fuld bevist om jeg havde brug for hjælp inden.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren XXs manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

XXs sag omhandler, at han først checkede ind på sin Rejsekort-app efter påstigning. Den digitale Rejsekort app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår, der er gældende; heraf at check ind skal foretages, inden man stiger ind i transportmidlet.

Ligesom med mobilbilletter er reglen vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at swipe sit C/i, hvis man skulle få øje på en kontrollør og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vedrørende reglen henviser vi til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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 kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Rejsekort gør på deres hjemmeside omkring appen øverst opmærksom på vigtigheden i at checke ind, før man stiger ombord.

Start rejsen



Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord. Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt den 12.12.2024 på buslinje 150S ved Gl. Holte Øverødvej kl. 15:06:20 for at foretage billetkontrol. Ved stoppet efter, som er Nærum St., noterer kontrolløren, at klager stiger på. Han skriver derefter et notat om, hvordan han oplevede XXs påstigning samt den efterfølgende billetkontrol.

Bemærkning	Steg på ved nærum st. Jeg så kunden købe sin billet på rejsekort appen, mens han var på bussen. Kunden ønskede ikke at samarbejde så jeg fik oplysninger fra ebk scanning. Kunden fik ikke afgiften med sig
-------------------	---

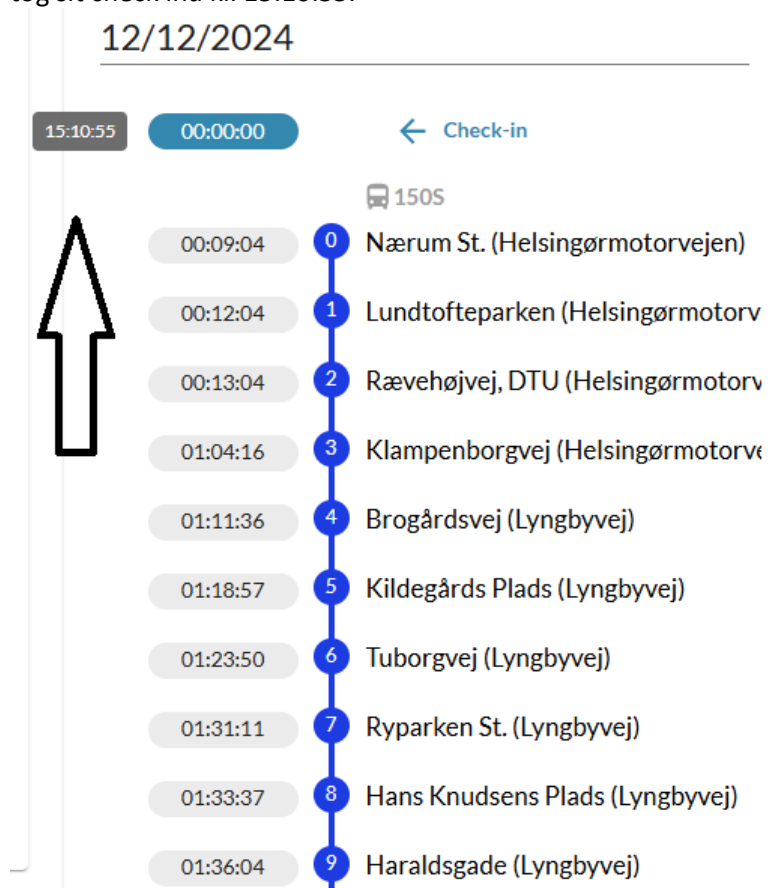
Movia erfarer på vegne af dette, at klager først checkede ind i bussen samt efterfølgende nægtede at ville samarbejde i billetkontrollen.

Klager tilkendegiver i egen indsigelse at være steget på ved Nærum St., som kontrolløren også noterede.

Hvor steg du på bussen?: Nærum St.

I og med klager ikke ønskede at deltage i billetkontrollen fik kontrolløren ikke taget noget billede af klagers rejsehjemmel samt yderligere.

På vegne af vores eget tilgængelige system til den digitale Rejsekort app kan vi imidlertid se, at klager foretog sit check ind kl. 15:10:55.



Ifølge turoversigten forlod bussen Nærum St. kl. 15:10:29.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
2	Nærum St. (490)	● ●	15:10	15:10	15:10:06	15:10:29
3	Lundtofteparken (6014)	● ●	15:13	15:13	15:12:29	15:12:50
4	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	15:14	15:14	15:14:05	15:14:29
5	Klampenborgvej (10120)	● ●	15:17	15:17	15:15:53	15:17:07
6	Brogårdsvej (6516)	● ●	15:20	15:20	15:19:53	15:20:10
7	Kildegårds Plads (6044)	● ●	15:23	15:23	15:22:55	15:23:20

Ifølge data har klager altså checket ind 26 sekunder, efter bussen har forladt Nærum St.

Klager får udstedt en afgift kl. 15:15:02.

Stop	Gl. Holte, Øverødvej
Påstigning	12-12-2024 15:06:20
Udstedt dato/tid	12-12-2024 15:15:02
Stået af	12-12-2024 15:25:55

Kommentarer og afgørelse

Movia henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2, hvor det fremgår, at mobilprodukter som mobilbilletter og digitalt C/i skal være modtaget/foretaget inden påstigning.

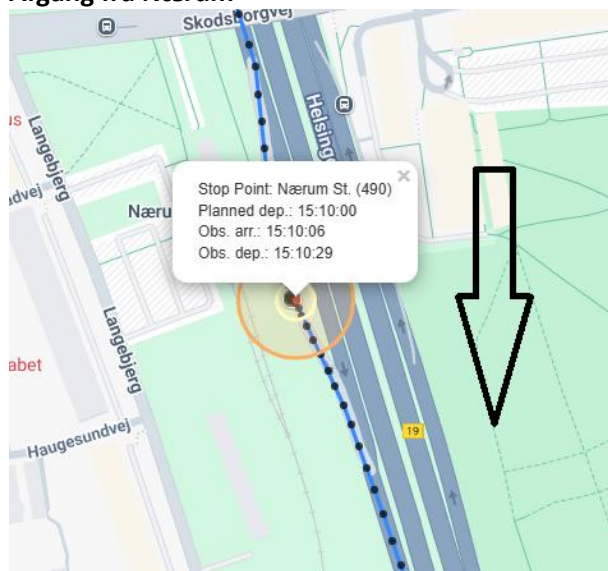
Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sikret sig, at man er checket ind, ligesom man ved mobilbilletter skal sikre sig, at billetten er endeligt modtaget inden påstigning.

Uddrag fra indsigelsen

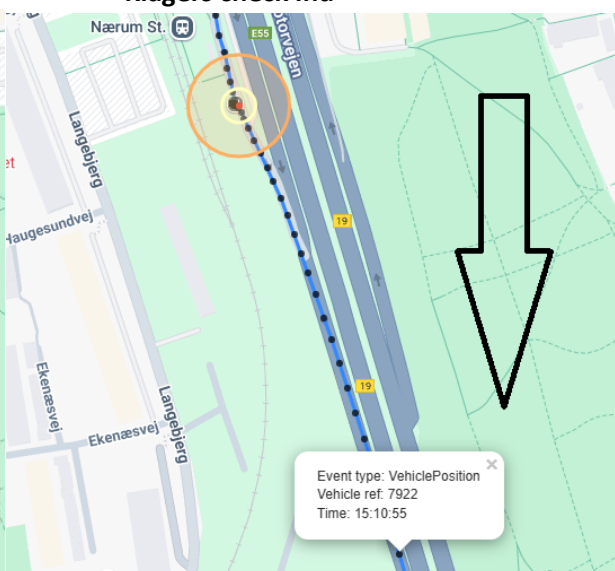
"I det dørene åbnede, checkede jeg mig ind, imens jeg stod i den lille kø, hvor derefter jeg viste min billet til buschaufføren, via appen "Rejsekort", og derefter sat mig på en plads.....Da jeg har det fysiske kort, men ikke nok penge på den, da bussen ankom, formod jeg at bruge det digitale, - checker ind ved selve dørene, viser ham (chaufføren) at jeg er checket ind på telefonen, og går videre til min plads. "

På følgende billeder af bussens GPS-system ses hvor længe efter bussens afgang fra Nærum St., klager faktisk checker ind.

Afgang fra Nærum



Klagers check ind



På den baggrund kan vi afvise klagers påstand om, at han checkede ind, mens dørene åbnede ved påstigning.

Da det digitale check ind er et mobilprodukt, henvises der til § 2.4.2.

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.

Reglen om, at digitalt C/i skal være foretaget inden påstigning, er vigtig for Movia, da det er højt ønsket at reducere muligheden for at undlade at betale for rejser. For hvis man ikke accepterer check in, der først er foretaget efter påstigning, bliver det sværere at omgå betaling ved kun at swipe, hvis man skulle se, at en kontrollør var på bussen. Der er derfor stor risiko for unddragelse af betaling, hvis man ser gennem fingre med, at et C/i ikke skal gennemføres før påstigning.

Movias konklusion

Idet kontrollørnotatet og data stemmer overens, og idet sidstnævnte faktor beviseligt bekræfter, at XX checkede ind 26 sekunder, efter bussen havde forladt Nærum St., finder Movia, at afgiften er pålagt med rette.

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. Et check ind foretaget på bussen er ikke at betragte som en gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi finder, at afgiften er udstedt korrekt.

Reglerne for brug og betingelser af den digitale app accepteres selv af indehaveren ved anskaffelsen. I reglerne fremgår det blandt andet, at check ind skal foretages inden påstigning.

Det er ens eget ansvar som kunde at sikre sig, at C/i er endeligt foretaget inden påstigning jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende mobilprodukter, som digitalt C/i er en del af. Derudover er det jf. § 2.4 kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har villet unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som checker ind for sent på sin app, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Eftersom XX beviseligt checkede ind på bussen, mener vi, at afgiften skal fastholdes. ”

Til dette anfører klageren:

”Som skrevet i min klage, har jeg ikke benægtet at være trådt ind i bussen, men som også skrevet var det for at få hjælp, til at købe billet.

Buschaufføren begyndte at køre mens han hjalp mig, og godkende det var rigtig det jeg gjorde, hvor jeg derefter tjekkede ind og fandt en plads.

Jeg blev straks overfaldt verbalt af to kontrøllere, som ville give mig en bøde, da de havde overværet det hele.

Fandme for vildt for vildt at det skal koste 1,000- kr, for at få hjælp til sin billet.

Jeg har 100% ret i det jeg siger! Hvis i mener jeres hjælp koster 1,00- kr, må i sende mig i retten, for der skal jeg nok forklare mig en gang til.”

Til dette anfører indklagede:

" Klagers kommentarer er skrevet i kursiv.

Klager: *Som skrevet i min klage, har jeg ikke benægtet at være trådt ind i bussen, men som også skrevet var det for at få hjælp, til at købe billet.*

Der er intet i klagers klagegrundlag modtaget hos os den 13.12.2024, der indikerer, at klager skulle have søgt om hjælp på bussen hos chaufføren.

Blandt andet skriver klager den 13.12.2024: *" hvor derefter jeg viste min billet til buschaufføren, via appen "Rejsekort", og derefter sat mig på en plads" og " checker ind ved selve dørene, viser ham (chaufføren) at jeg er checket ind på telefonen".*

At vise nogen noget efterfulgt af at sætte sig ned mener vi ikke kan betragtes som en forespørgsel, hvilket vi ud fra de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4 fortolker til at være en forudsætning, før der kan være tale om en egentlig ansvarsoverdragelse.

Vi henviser til § 2.4 i rejsereglerne, hvori det fremgår, at chaufføren ved forespørgsel kan vejlede, men ikke udfører systematisk billetkontrol.

"2.4. Brug af rejsehjemmel

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol."

Klager: *Buschaufføren begyndte at køre mens han hjalp mig, og godkende det var rigtig det jeg gjorde, hvor jeg derefter tjekkede ind og fandt en plads.*

Igen gør vi opmærksom på, at klager skriver noget andet i sin første henvendelse til os.

Klager den 13.12.2024: *"I det dørene åbnede, checkede jeg mig ind, imens jeg stod i den lille kø, hvor derefter jeg viste min billet til buschaufføren, via appen "Rejsekort", og derefter sat mig på en plads. Derefter sat jeg mig ned, i midten af bussen, hvor jeg blev spurgt om kontrol check af rejsekort, da bussen begyndte at lukke dørene og køre."*

Vi bemærker, at klager i sit første klagegrundlag ikke nævner noget med, at chaufføren var i gang med at hjælpe ham, mens de kørte fra stoppestedet, hvilket havde været en vigtig detalje, som Movia kunne have undersøgt, hvis det var blevet ekspliciteret i klagegrundlaget.

Movia kan let modbevise påstandene i klagers officielle klagegrundlag.

Klager checkede beviseligt ikke ind, mens dørene åbnede, og heller ikke mens han skulle have stået i nogen kø til at komme ind i bussen. Dette afvises i sagsfremstillingen gennem data, hvor vi kan se, at klager checkede ind 26 sekunder efter afgang fra Nærum St.

Afgang fra Nærum



Klagers check ind



Movia henviser til sag 2020-0001 i Ankenævnet:

I sag 2020-0001 lagde Ankenævnet til grund for deres afgørelse, at klageren ikke havde tilkendegjort i indsigelsen at have spurgt chaufføren, om en bestemt billet var gyldig til den pågældende rejse, på hvilket der blev konkluderet, at der ikke var tale om en konkret vejledning, som jf. § 2.4 er et krav, før ansvaret kan blive set som skiftende.

Vi henviser til Ankenævnets skriv i 2020-0001:

"Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke spurgte chaufføren, om DSB Orangebilletterne var gyldige til rejse med bussen, hvilket er et krav i henhold til rejsereglerne punkt 4.2., hvis chaufføren skal vejlede kunden:

"Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel."

Ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel ved kontrollen var derfor ikke overgået til chaufføren, men påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler."

Da XX i sag 25-0042 i sin klage tilkendegjorde, at han blot viste chaufføren sit påståede C/i, der i øvrigt beviseligt ikke var foretaget på daværende tidspunkt, mener vi, at der ligesom sag 2020-0001 ikke kan have været tale om en reel forespørgsel.

De nye oplysninger, som XX har sendt omkring, at der skulle være tale om opsøgende hjælp hos chaufføren, indgik ikke i klagegrundlaget, hvorfor det ikke er blevet undersøgt”

Til dette anfører klageren:

”Jeg skriver for at gøre det klart, at jeg **checkede ind, før jeg steg på bussen**, hvorefter jeg søgte vejledning hos chaufføren for at sikre, at mit digitale check-ind var korrekt.

Jeg bemærker, at Movia baserer sin afgørelse på en tidsforskel mellem bussens afgang og mit registrerede check-ind. Dog kan tekniske faktorer, såsom forsinket registrering i systemet, have forårsaget denne forskel. Dette er ikke usandsynligt, da der tidligere har været dokumenterede tilfælde af forsinket dataopdatering i Rejsekort-appen.

Jeg henvendte mig til chaufføren med en oprigtig forespørgsel om hjælp, og han bekræftede, at jeg havde checket korrekt ind. Bussen begyndte at køre, mens jeg stadig fik afklaret dette, og jeg gik derefter hen til en ledig plads. Kort efter blev jeg mødt af kontrollører, der straks udstedte en bøde uden at tage højde for situationens kontekst.

Movia fremhæver, at jeg ikke eksplicit har nævnt min forespørgsel om hjælp i min oprindelige klage. Dette ændrer dog ikke det faktum, at jeg **havde checket ind på mit digitale rejsekort, inden jeg steg ombord, og at jeg søgte vejledning i god tro.**

Jeg fastholder derfor, at bøden er uberettiget. Hvis der er tekniske forsinkelser i systemet, bør dette ikke komme passageren til skadde, især ikke når jeg netop havde til hensigt at sike mig, at jeg rejste korrekt.

Jeg anmoder om, at sagen genovervejes med henblik på annullering af afgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand