

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0050
Klageren:	XX 2200 København N
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han først forsøgte at checke ind i bussen på sit fysiske Rejsekort, men da dette havde for lav saldo, checkede han ind i Rejsekort-appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
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 18. juni 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.

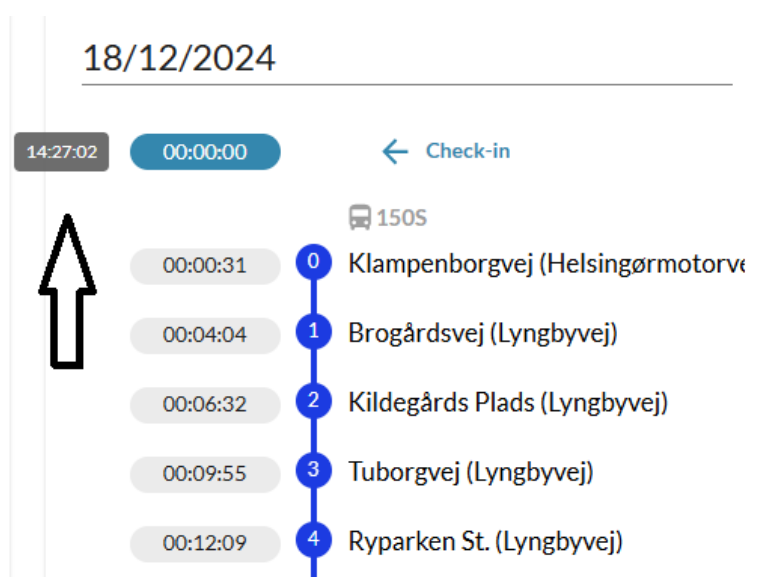
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 18. december 2024 rejse med buslinje 150S fra sit studie på DTU til Bogø By for at besøge sine forældre.

Klageren har først oplyst, at han steg på bussen ved DTU, men har i forbindelse med ankenævns-sagen ændret dette til det efterfølgende stoppested, Klampenborgvej.

Ifølge klageren ville han checke ind på sit fysiske Rejsekort, da han steg på bussen, men da kortet havde for lav saldo til at foretage check ind, gik han videre ned i bussen og checkede ind i Rejse-kort-appen i stedet. Hans check ind i appen blev registreret kl. 14:27:02 ved Klampenborgvej.

Fra Rejsekort-app-historikken:



Imidlertid var der billetkontrol ombord på bussen, da kontrolløren var steget på ved stoppestedet før DTU, Lundtofteparken, og klageren blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have checket ind i Rejsekort-appen efter påstigning, hvilket jf. rejsereglerne skal ske inden, man stiger på bus-sen.

Uddrag fra den elektroniske billetkontrol:

Stop	Lundtofteparken
Påstigning	18-12-2024 14:22:57
Udstedt dato/tid	18-12-2024 14:32:09
Stået af	18-12-2024 14:34:13

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Lundtofteparken (6014)	● ●	14:18	14:18	14:22:44	14:23:11
26	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	14:19	14:19	14:24:29	14:24:56
27	Klampenborgvej (10120)	● ●	14:22	14:22	14:26:27	14:27:33
28	Brogårdsvej (6516)	● ●	14:25	14:25	14:31:08	14:31:23
29	Kildegårds Plads (6044)	● ●	14:28	14:28	14:34:22	14:34:41
30	Tuborgvej (6522)	● ●	14:30	14:30	14:37:01	14:37:20

Klageren anmodede dagen efter Movia om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”I går da jeg prøvede at tjekke ind med mit rejsekort var der ikke nogen penge på det. Jeg gik så ind i bussen imens jeg købte en mobilbillet for ikke at forsinke bussen. Jeg køber altid billet og syntes det er meget ærgerligt hvis jeg skal betale 1000 kr. for at prøve på ikke at forsinke bussen. Kontrolløren sagde at der var tale om få sekunder efter dørene havde lukket, og jeg ville ikke have kunnet nå at købe en billet på så kort tid. Jeg antager at I logger hvem der checker ind og at I dermed kan se at rejsekort 3084 xxxxx blev afvist i bussen. Kontrolafgifter er sat på plads for at stoppe folk der forsøger at snyde, hvilket tydeligvis ikke var tilfældet i mit tilfælde, hvor I jo også kan se at jeg har betalt for turen til DTU.”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 29. januar med følgende begrundelse:

”Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Dit Rejsekort har ikke været brugt d. 18/12, hvorfor den ej heller har vist dig at saldoen var for lav på den pågældende tur.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han gjorde gældende, at der ikke var tale om en mobilbillet som først oplyst til Movia, men at han havde benyttet Rejsekort-appen til at checke ind, da han ikke kunne checke ind med sit fysiske Rejsekort på grund af for lav saldo, samt at han ikke var klar over, at man ved brug af Rejsekort-appen skal checke ind inden påstigning.

Movia har over for ankenævnet gjort gældende, at klageren steg på ved DTU Rævehøj, som bussen ifølge GPS-data forlod kl. 14:24:56 og at klagerens check ind i Rejsekort-appen blev gennemført kl. 14:27:02.

Derudover har Movia anført, at saldoen på klagerens personlige fysiske Rejsekort, som ikke blev fremvist ved billetkontrollen, havde været i minus siden den 29. november 2024, og at der først blev tanket op på kortet igen den 22. december 2024.

Historikken for klagerens Rejsekort-app viser, at klageren havde benyttet appen til to andre rejser tidligere samme dag:

20/12/2024	DK-rejsekort	10:13 Næstved St. 11:31 Rævehøjvej, DTU (Helsingørmotorvejen)	Personlig	DKK 76.00
18/12/2024	DK-rejsekort	14:27 Klampenborgvej (Helsingørmotorvejen) 18:22 Bogø By (Bogø Hovedgade)	Personlig	DKK 97.75
18/12/2024	DK-rejsekort	11:09 Vibenshus Runddel St. (Lyngbyvej) 11:21 Mariebjerg (Lyngbyvej)	Personlig	DKK 21.20
18/12/2024	DK-rejsekort	08:10 Næstved St. 09:16 Skjolds Plads St. (Metro)	Personlig	DKK 83.75
14/12/2024	DK-rejsekort	15:18 Skjolds Plads St. (Metro) 16:39 Vordingborg St.	Personlig	DKK 83.00

Klageren har efterfølgende gjort gældende, at han steg på bussen ved Klampenborgvej, og at når han før havde oplyst, at han steg på bussen ved DTU, mente han stoppestedet, Klampenborgvej, idet dette stoppested også betjener den sydlige del af DTU-campus.

Kontrolløren har i kontrolsituationen noteret følgende vedrørende klagerens påstigning:

Bemærkning	Kunden stiger på bussen ved klampenborgvej. Når jeg henvender mig til kunden, er det få sekunder siden, at kunden havde købt en billet på rejsekortappen. Fik oplysninger fra ebk scanning. Måtte ikke få billede af kundens billet
------------	--

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at uanset om klagerens påstigning fandt sted ved DTU Rævehøj eller Klampenborgvej, checkede han først ind i Rejsekort-appen efter sin påstigning.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret straks efter 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 foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Klageren swipedede ifølge egen oplysning først sit check-ind efter at være steget på bussen og efter at have passeret chaufføren, hvilket alt taget i betragtning er for sent. Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er essentiel 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 til kunderne om, at de skal swipe deres check ind inden påstigning, der er en markant ændring i forhold til brugen af det fysiske Rejsekort, bør gives tydeligt og som det første, når kunden åbner appen for at swipe.

Den 18. december 2024 var Rejsekort-appen udformet således, at information kun var tilgængelig for kunden, når kunden aktivt valgte at klikke på de tre streger øverst til venstre, og derefter aktivt valgte underpunktet "Sådan virker det".

Ankenævnet har tidligere udtalt kritik af den manglende information til kunderne, men bemærker med tilfredshed, at der i den seneste udgave af appen nu gives information allerede på første side 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 selv oplyser at være steget på bussen og have passeret chaufføren, inden han checkede ind.

Ankenævnet bemærker desuden, at den historik, der er fremlagt fra Rejsekort-appen, viser, at klageren var bekendt med korrekt brug af appen. Klageren havde tidligere samme dag anvendt appen korrekt, og appen havde været hans foretrukne rejsehjemmel i en periode, hvor hans fysiske Rejsekort havde for lav saldo.

Det forhold, at klageren først forsøgte at checke ind med sit fysiske Rejsekort, kan ikke føre til et andet resultat. Det beroede på klagerens egne forhold, at kortet ikke var blevet tanket op, og han havde mulighed for at bruge Rejsekort-appen, som han allerede havde gjort tidligere samme dag.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende 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 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 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:

”Jeg forsøgte at tjekke ind med mit rejsekort (308430 xxxxxxx). Da der ikke var penge på kortet, gik jeg ind i bussen bag chaufføren for ikke at blokere for de andre pasagere da bussen var helt proppet, og hvor jeg med det samme købte en billet via rejsekortsappen. Jeg kendte ikke til nogen regel om at billet skal være købt inden dørene lukkede, eftersom der ikke er skiltet med det nogen steder i bussen, og tænkte ikke over at dørene lukkede et par sekunder før jeg fik nået at swipe. Jeg syntes det er tydeligt at det ikke har været min intention at snyde i og med at der gik et par sekunder efter dørene var lukkede, hvilket også kan ses på at jeg har betalt for rejsen til DTU.

Jeg håber meget i kan hjælpe mig,

Jeg vil gerne have annulleret min bøde, da jeg ikke syntes jeg bør straffes for at forsøge på ikke at forsinke de andre pasagere, og fordi jeg fik swipet et par sekunder efter at dørene lukkede.”

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 digitalt på sit Rejsekort, efter at han havde steget på bussen, og også efter at bussen i øvrigt havde forladt stoppestedet.

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.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Er man bruger af et fysisk Personligt Rejsekort, er det ens eget ansvar løbende at tjekke om ens saldo er tilstrækkelig, hvis man ønsker at rejse på det.

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.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind 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, 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 stiger på bus 150S ved Lundtofteparken den 18.12.2024 kl. 14:22:57. Kontrolløren bemærker, at klager skulle være steget på ved Klampenborgvej to stop efter, mens klager selv hævder at være steget på ved DTU, som er stoppet efter.

Vi har i sagsfremstillingen taget udgangspunkt i klagers eget påståede startstoppested, DTU, blandt andet fordi klager nævner det to gange i klagegrundlaget og også i klagen til Ankenævnet.

Buslinje: 150s

Hvor steg du på bussen?: DTU

Fra klagegrundlaget:

Fra klagegrundlaget: hvor i jo også kan se at jeg har betalt for turen til DTU.

Kontrolløren laver følgende notat i forbindelse med udstedselsen af afgiften.

Når jeg henvender mig til kunden, er det få sekunder siden, at kunden havde købt en billet på rejsekortappen Fik oplysninger fra ebk scanning Måtte ikke få billede af kundens billet

I notatet bemærker vi, at kontrolløren kan se, at klagers C/i er foretaget få sekunder før vedkommendes henvendelse til klager. Derudover hæfter vi os ved, at der ingenting er blevet fremvist i kontrolsituationen, mens kontrolløren bekræfter, at han ikke måtte tage nogen billeder af kundens billet; heraf det påståede fysiske Rejsekort, som klager beskriver i sit klagegrundlag.

For manglende fremvisning af gyldig billet modtager klager en afgift, der er færdigt udstedt kl. 14:32:09.

Stop	Lundtofteparken
Påstigning	18-12-2024 14:22:57
Udstedt dato/tid	18-12-2024 14:32:09
Stået af	18-12-2024 14:34:13

Kommentarer og afgørelse

Turoversigten viser, at bussen ankom til DTU kl. 14:24:29 og kørte igen kl. 14:24:56.

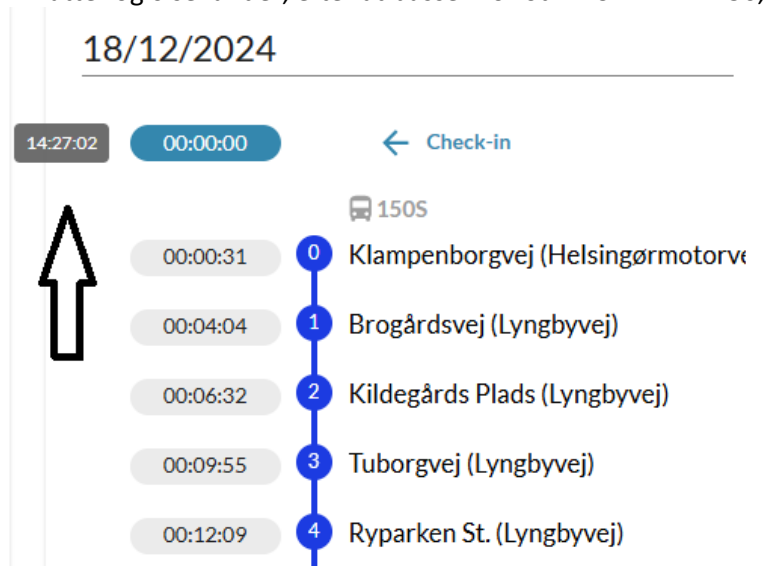
#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Lundtofteparken (6014)	● ●	14:18	14:18	14:22:44	14:23:11
26	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	14:19	14:19	14:24:29	14:24:56
27	Klampenborgvej (10120)	● ●	14:22	14:22	14:26:27	14:27:33
28	Brogårdsvej (6516)	● ●	14:25	14:25	14:31:08	14:31:23
29	Kildegårds Plads (6044)	● ●	14:28	14:28	14:34:22	14:34:41
30	Tuborgvej (6522)	● ●	14:30	14:30	14:37:01	14:37:20

Da klager ikke fremviste noget ved billetkontrollen, har vi selv været inde og kigge i hans historik for den pågældende dag på rejsekort-appen.

Vi kan se, at rejsen, hvor han mødte kontrolløren, var den tredje samme dag. Vi ser, at han om morgenen foretog en rejse mellem kl. 08:10 og 09:16, om formiddagen mellem kl. 11:09 og 11:21 og endelig den sidste rejse, hvor afgiften blev udstedt.

20/12/2024	DK-rejsekort	10:13 Næstved St. 11:31 Rævehøjvej, DTU (Helsingørmotorvejen)	Personlig	DKK 76.00
18/12/2024	DK-rejsekort	14:27 Klampenborgvej (Helsingørmotorvejen) 18:22 Bogø By (Bogø Hovedgade)	Personlig	DKK 97.75
18/12/2024	DK-rejsekort	11:09 Vibenshus Runddel St. (Lyngbyvej) 11:21 Mariebjerg (Lyngbyvej)	Personlig	DKK 21.20
18/12/2024	DK-rejsekort	08:10 Næstved St. 09:16 Skjolds Plads St. (Metro)	Personlig	DKK 83.75
14/12/2024	DK-rejsekort	15:18 Skjolds Plads St. (Metro) 16:39 Vordingborg St.	Personlig	DKK 83.00

Når vi kigger på den tredje rejse, kan vi se, at han præcist checker ind kl. 14:27:02, som jf. turoversigten er 2 minutter og 6 sekunder, efter at bussen forlod DTU kl. 14:24:56, hvor klager hævder at være steget på.



Uddrag fra klagers indsigelse

Jeg forsøgte at tjekke ind med mit rejsekort (308430 xxxxxx). Da der ikke var penge på kortet, gik jeg ind i bussen bag chaufføren for ikke at blokere for de andre pasagere da bussen var helt proppet, og hvor jeg med det samme købte en billet via rejsekortsappen.

Vi kan se, at XX også er indehaver af et Personligt Rejsekort, til hvilket der kræves en minimumssaldo på 25 kr. for at foretage rejser.

Som indehaver af et Rejsekort er man jf. kortbestemmelserne § 1.8 forpligtet til løbende at kontrollere sine posteringer:

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejse-kort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

Kundenavn	[REDACTED]
CPR-nr. / CVR	[REDACTED]
Kundenr.	[REDACTED]
Kortnr.	308430 [REDACTED]
Korttype	Rejsekort personligt

På XXs rejsekorthistorik over det fysiske Rejsekort kan vi se, at han den 29.11.2024 foretog en rejse, hvor hans saldo kom i minus 36,80 kr. Når ens saldo går under 50 kr., er lyden ekstra påmindende på kortlæseren, for at kunden skal blive ekstra opmærksom.

Saldoen i minus var uændret, indtil afgiften blev udstedt den 18.12.2024 knap 3 uger senere. Vi kan se, at klager først tanker op igen den 22.12.2024, efter afgiften bliver udstedt, men som det fremgår, kom kortet allerede i minus igen den 22.12.2024 samme dag, som det blev tanket op. Her var det i minus fortsat indtil den 30.12.2024.

+	115	29-11-2024	16:15	Glostrup St.	18:21	Linje : 664 Bogø Hovedgade 148	-96,00	-36,80
		29-11-2024	16:39	Kontrolmærke		Trekroner St.		-36,80
		29-11-2024	17:17	Kontrolmærke		Næstved St.		-36,80
+		22-12-2024	15:32	Tank-op		Skjolds Plads St.	100,00	63,20
+	116	22-12-2024	15:32	Skjolds Plads St.	17:05	Vordingborg St.	-83,00	-19,80

I Rejsekortets kortbestemmelser § 2.1 vedrørende saldo står der, at kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo. Dette har klager beviseligt ikke formået at gøre.

2.1. Rejsekort – saldo

"Dermed kan saldoen på Rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo. Et Rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen."

Opsummering:

Vi erfarer, at der intet Rejsekort eller billet generelt er blevet fremvist under billetkontrollen, at der ingen kontrolmærker er sat i klagers Rejsekorthistorik, at det fysiske kort har været i minus siden den 29.11.2024, og at klager tidligere samme dag foretog 2 rejser på den digitale Rejsekort-app.

Vi kan på baggrund af disse fakta ikke få til at passe, at klager skulle have forsøgt at rejse på det fysiske Rejsekort, hvis saldo havde været i minus i 3 uger før den pågældende rejse, mens at han tidligere samme dag havde foretaget to rejser på den digitale app og ikke det fysiske Rejsekort. Vi finder det derfor mærkværdigt, at han lige netop på dagens tredje rejse ville anvende det fysiske Rejsekort som primær rejsehjemmel, når han nu havde styr på den digitale løsning, og når nu han ikke havde rejst med det fysiske i 3 uger. Derudover undrer vi os over, at der ikke er blevet fremvist noget kort eller billet generelt, hvilket er et krav for at kunne rejse i den offentlige transport, mens der ligeledes ikke af kontrolløren er sat noget kontrolmærke på det fysiske Rejsekort.

Movia henviser også til, at det fysiske Rejsekort skal checkes ind uden unødigt ophold i bussen for at udgøre en rejsehjemmel.

Movia henviser til § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler om, at Rejsekortet skal checkes ind, inden rejsens start:

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind 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.

Movias konklusion

Først og fremmest mener vi, at det faktum, at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen, udgør en rimelig grund til at udstede en kontrolafgift jf. § 2.7.1 i de fælles landsdækkende rejseregler. ”Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.”

Efter vores efterfølgende sagsbehandling kan vi se, at Jakob først checkede ind på sin digitale app 2 minutter og 6 sekunder, efter bussen havde forladt DTU, hvor klager hævder at være steget på. Da den digitale app er et mobilprodukt, skal der checkes ind før påstigning jf. § 2.4.2.

Ved brug af et fysisk Rejsekort er det kortindehaverens eget ansvar at være opmærksom på sin saldo. Vi mener, det skal have særlig betydning i sagen, at Rejsekortets saldo var i minus i tre uger før klagers pågældende rejse, uden at der var fyldt ny optankning på, indtil først få dage, efter at afgiften blev udstedt.

Movia gør opmærksom på, at det både fremgår i kortbestemmelserne henholdsvis § 1.8 og § 2.1, at kortindehaveren er forpligtet til løbende at holde øje med sine posteringer, og at kortindehaveren i tilfælde af negativ saldo er forpligtet til straks at udligne saldoen. Baseret på sagens fakta mener vi ikke, at klager har opfyldt sine forpligtelser som indehaver af Rejsekort. Her henviser vi også til, at saldoen efter optankningen den 22.12.2024 atter kom i minus indtil den 30.12.2024.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. 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.

Det fremgår ved anskaffelsen af den digitale app, at det er en forudsætning for dens gyldighed, at der checkes ind før påstigning. Et C/i på bussen er derfor ikke at regne for en gyldig rejsehjemmel, uagtet af at der er checket ind.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan foretage en rejse, hvis ens Rejsekort ikke kan checkes ind på grund af for lav saldo. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst på lav saldo med undskyldningen om, at saldoen er lav, som ville fritage en fra overhovedet at betale for sin rejse. Hvis Movias kontrollører er på bussen i forvejen og observerer, at en kunde får lav saldo, er de oplært i at give kunden en chance for at købe billet på anden vis eller forlade bussen. I dette tilfælde observerer kontrolløren klager stige på, og ved sin henvendelse checker klager ind på sin app.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. Dette skyldes, at klager ingen billet kunne fremvise ved kontrollen. ”

Til dette har klageren anført:

”Jeg har følgende svar til det, de har skrevet.

For det første er deres udtalelse usand. ”Kontrolløren bemærker, at klager skulle være steget på ved Klampenborgvej to stop efter, mens klager selv hævder at være steget på ved DTU, som er stoppet efter.” Det kan meget vel være, at Movias kontrollører ikke er klar over DTU's infrastruktur, men det er væsentligt større end Rævehøjsvej. Jeg havde haft undervisning i bygning 358 som ligger 1.4 km fra Rævehøjsvej og 1.1 km fra Klampenborgsvej.

Derudover har Movia valgt at placere zonerne, så man skal betale en ekstra zone for at tage til Rævehøjsvej, så det er både finansielt smart og hurtigere at stå af på Klampenborgsvej. At prøve at fordreje det sådan, at Klampenborgvej ikke ligger ved DTU, bare fordi deres stoppested ikke er navngivet efter det, viser deres uetiske metoder, hvor de udnytter afgifter til at tjene flere penge og ikke til at straffe dem, der forsøger at snyde. De anklager mig fejlagtigt for, at jeg er steget på ved Rævehøjsvej. Det er usandt og jeg vil derfor meget gerne se beviser for deres påstand.

Movia bringer selv op, at jeg har betalt for rejsen til DTU, hvilket modsiger deres egen påstand om, at jeg forsøgte at snyde. Movia udgiver derudover flere usande udsagn, når de skriver, at der ikke blev fremvist billet: ”at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen”, hvilket jeg gjorde da han kom gående ned igennem bussen. De har heldigvis været så flinke at vedhæfte et billede af gyldig billet fra Klampenborgvej til Bogø By hvor mine forældre bor.

Kontrolløren scannede min billet, imens bussen stadig holdt ved stoppestedet på Klampenborgvej. Vi holdt altså stadig ved stoppestedet på Klampenborgvej, hvilket de derfor udtaler sig usandt om. Derudover vil jeg bare gøre jer opmærksomme på, at Movias egne buschauffører opfordrer passagererne til at gå ind i bussen for at købe billetten, når man så kan modtage

en bøde for, at dørene er lukkede. Det har jeg oplevet op til flere gange, senest den forrige fredag. Eftersom Movia hverken har fremvist bevis for overtrædelse af regler, modsiger sig selv og har angivet falske oplysninger anerkender jeg ikke kontrolafgiften, og mener jeg ikke at der er grundlag for at jeg bør modtage en bøde.

Jeg håber, I vil give mig medhold i dette og ikke straffe mig for lovligt at tage bussen til og fra mit studie. ”

Til dette har Movia anført:

”Vi mener ikke, at der i klagers kommentarer er nye oplysninger, der har relevans i forhold til, at han checkede ind på bussen over to minutter efter dens afgang fra DTU, hvor klager hævder at være steget på.

Uagtet af om der er betalt for en rejse, vurderes digitalt C/i kun at være gyldigt, hvis det blev foretaget før påstigning, hvilket klagers C/i beviseligt ikke gjorde.

Vi har ingen yderligere kommentarer og afventer Ankenævnets afgørelse.

Vi anerkender, at kunden har fremvist noget, men vi kan ikke vide hvad, da kunden ikke har tilladt kontrolløren at tage noget billede af det, der er blevet fremvist. Kontrolløren har dog vurderet, at det, der er blevet fremvist, ikke har været gyldigt.

Kunden ønskede ikke at deltage i billetkontrollen, hvorfor vi selv efterfølgende har måttet fremfinde kundens for sent foretaget C/i i Rejsekort appen jf. sagsfremstillingen.

Vi kan således rette det i sagsfremstillingen fra *”Da klager ikke fremviste noget ved billetkontrollen, har vi selv været inde og kigge i hans historik for den pågældende dag på rejsekort-appen.* ” til at klageren ikke har fremvist noget **gyldigt** i kontrolsituationen.

Dermed kan vi ud fra sagsfremstillingen tilføje, at der intet **gyldigt** er blevet fremvist i stedet for ingenting.

”Derudover hæfter vi os ved, at der ingenting er blevet fremvist i kontrolsituationen, mens kontrolløren bekræfter, at han ikke måtte tage nogen billeder af kundens billet; heraf det påståede fysiske Rejsekort, som klager beskriver i sit klagegrundlag. ”

Vi beklager de misforståelser, det måtte have medført. ”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen

Nævnnsformand