

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0083

Klageren: XX
2700 Brønshøj

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

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

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind ved at swipe straks efter påstigning i den nye Rejsekort-app, og at det ikke er oplyst tilstrækkeligt tydeligt, at check ind med swipe i appen skal ske inden påstigning modsat det fysiske Rejsekort, hvor check ind i bussen skal ske straks efter påstigning

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 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

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

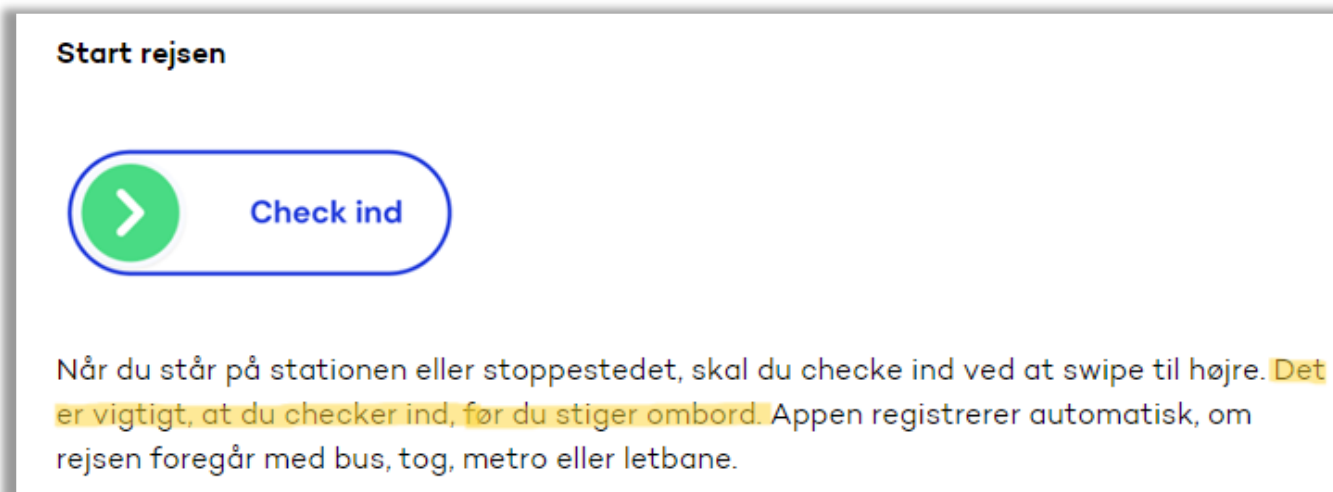
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 1. februar 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejekort som app på sin telefon, og var af den opfattelse, at man som med det fysiske Rejekort, kunne stige om bord og først oppe i bussen swipe sit check ind i Rejekort-appen.

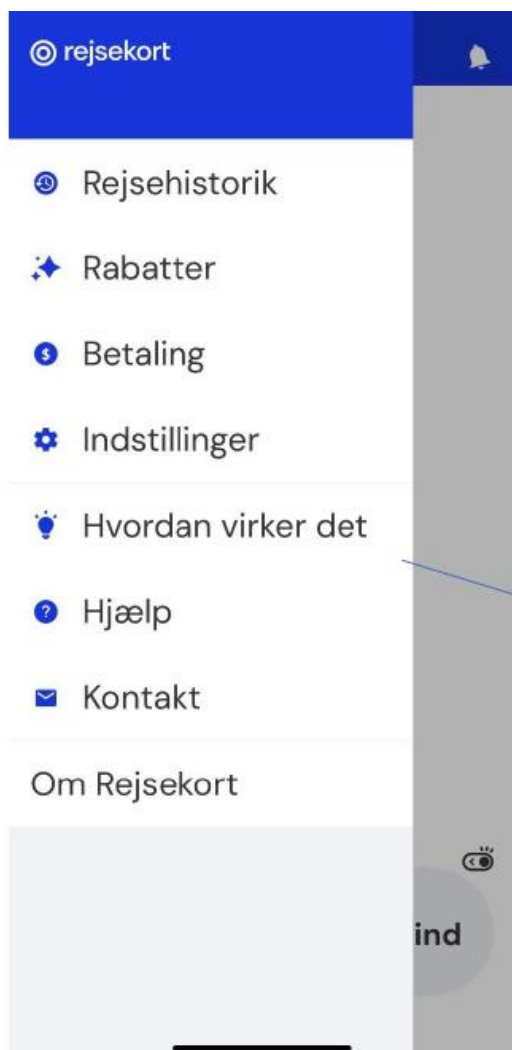
Fra Rejekort.dk:



Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede:



Hvis man trykker på de tre små linjer øverst til højre, kommer følgende oversigt:



Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Klagerens rejse foregik med buslinje 350S, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Brønshøj Torv, som bussen forlod kl. 19:45:32. Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 19:45:38, hvilket var 6 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 19:43:24 ved stoppestedet, Veksøvej, som bussen forlod kl. 19:43:36, og de var således ombord, da bussen ankom til Brønshøj Torv.

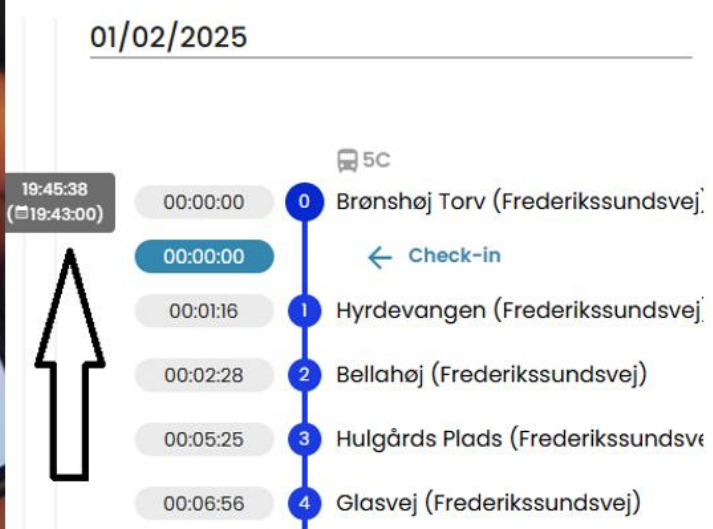
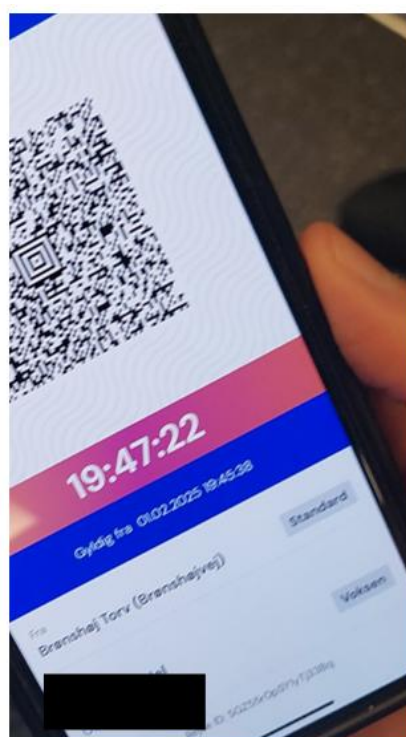
Fra bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
14	Åfløjen (2146)	● ●	19:37	19:37	19:37:25	19:37:25
15	Husum Torv (2148)	● ●	19:40	19:40	19:39:30	19:40:31
16	Husumvej (2275)	● ●	19:41	19:41	19:41:19	19:41:19
17	Veksøvej (2008)	● ●	19:42	19:42	19:42:59	19:43:36
18	Brønshøj Torv (2010)	● ●	19:44	19:44	19:45:14	19:45:32
19	Bellahøj (2149)	● ●	19:48	19:48	19:49:00	19:49:29
20	Hulgårds Plads (2150)	● ●	19:49	19:49	19:51:05	19:51:29
21	Nørrebro St. (2151)	● ●	19:53	19:53	19:54:51	19:55:38

Da klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning, blev han kl. 19:47:38 pålagt en kontrolafgift. Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Veksøvej
Påstigning	01-02-2025 19:43:24
Udstedt dato/tid	01-02-2025 19:47:38
Stået af	01-02-2025 19:52:07

Foto af den fremviste Rejsekort-app samt uddrag af rejsehistorik:



Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han blot havde fulgt den praksis, han var vant til med det fysiske Rejsekort, og derfor havde checket ind i Rejsekort-appen straks efter påstigning, og inden han tog plads.

Klageren anførte videre, at han ikke havde været opmærksom på, at vilkårene for den nye Rejsekort-app ikke var de samme som for det fysiske Rejsekort, samt at informationen om, at check ind ved at swipe i Rejsekort-appen ved busrejser skal ske inden påstigning, ikke gives tydeligt, når man som bruger åbner appen for at checke ind.

Endeligt anførte klageren, at denne væsentlige information heller ikke er oplyst ved stoppestedet eller på bussen.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren havde checket ind 6 sekunder efter bussens afgang fra påstigningsstoppestedet, hvilket dermed var for sent jf. rejsereglerne.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Movia har over for ankenævnet fremlagt kontrollørens notat, hvor det fremgår, at kontrolløren observerede klagerens påstigning og efterfølgende check ind i Rejsekort-appen:

Kunden stiger på ved brønshøj torv.		01-02-2025 19:51:58
Kunden sætter sig næsten lige da han stiger på midt i bussen.		
Så snart bussen er begyndt at trille, starter jeg min billitering forrest.		
Idet jeg passerer kunden, kan jeg se, at han er ved at tjekke ind		

I forhold til tilgængeligheden af information vedr. brug af den nye Rejsekort-app, har Movia gjort følgende gældende:

”Vi gør opmærksom på, at der er flere måder at blive vejledt på med den nye check ind funktion. Blandt andet er der brugerguides og videoer med instruktioner. Disse omhandler brug af appen. Appen har også en hjælpefunktion med ofte stillede spørgsmål samt kontantinformation til Rejsekort. Kunden accepterer selv handelsbetingelserne ved anskaffelse af appen. Det er vigtigt som kunde at holde sig opdateret med den nyeste teknologi samt de gældende rejseregler. Movia og Rejsekort tilbyder løbende vejledning via hjemmesider, app og kundeservice for at sikre, at man har den nødvendige information til sin rejse.

Movia ønsker at understrege, at det er kundens eget ansvar at sætte sig ind i rejsereglerne, som er tydeligt tilgængelige Rejsekortets og Movias hjemmeside. Movia gør allerede en indsats for at sikre, at rejsereglerne kommunikeres klart og tilgængeligt, herunder gennem appen, hjemmesider og informationsmateriale. Det er kundens eget ansvar at holde sig opdateret på reglerne ved brug af digitale løsninger som den nye app.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre medlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

"Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind med Rejsekort som app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind foretages 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 rejsehjemlen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger vi til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Brønshøj Torv, i tidsrummet mellem kl. 19:45:14 og kl. 19:45:32.

Klageren swipedede først sit check ind 6 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, og kontrolløren notede, at klageren havde taget plads i bussen inden check ind.

Vi bemærker, at man jf. reglerne om straks-check-ind med det fysiske rejsekort ligeledes skal være checket ind, inden man tager plads i bussen.

Vi anser derfor i den konkrete sag klagerens check ind i Rejsekort-appen for at være foretaget for sent og i strid med rejsereglerne.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren var vant til at anvende det fysiske Rejsekort, idet han – uanset hvilken form for rejsehjemmel der var benyttet – ikke havde erhvervet gyldig billet på det tidspunkt, hvor han tog plads i bussen, da indcheckning via Rejsekort-appen først skete efterfølgende.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Vi 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 vi, at oplysningen til kunderne om, at de skal swipe deres check ind inden påstigning, hvilket er en markant ændring i forhold til brugen af det fysiske Rejsekort, bør gives tydeligere end tilfældet er nu, og bør gives som det første, når kunden åbner appen for at swipe.

I stedet for den vigtige information om at swipe inden påstigning, bruges pladsen til et piktogram af nogle bygninger. Det er vores opfattelse, at der ikke umiddelbart er nogen tungtvejende begrundelse for denne prioritering af hvilke oplysninger, der er vigtigst for kunden.

Den manglende oplysning kan dog ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag, hvor klageren havde taget plads i bussen, inden han checkede ind."

To medlemmer (Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup) udtaler:

”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 vores 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, og bør gives som det første, når kunden åbner Rejsekort-appen for at swipe. I stedet for den vigtige information om at swipe inden påstigning, bruges pladsen til et piktogram af nogle bygninger. Det er vores opfattelse, at der ikke umiddelbart er nogen tungtvejende begrundelse for denne prioritering af informationen til kunden.

Rejsekort-appen anvendes allerede af mange kunder, og selskaberne bag Rejsekort-appen ønsker at antallet øges.

På baggrund af at ankenævnet modtager stadig flere klager over kontrolafgifter, der er udstedt grundet manglende swipe i Rejsekort-appen inden påstigning, tager vi dette som udtryk for, at kunderne *ikke* får tilstrækkelig tydelig information ved brug af appen.

Som sagsfremstillingen foreligger, finder vi, at klageren ikke skal betale kontrolafgiften. Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at vilkåret om, at det ikke er lovligt at påstige transportmidlet, før man har checket ind i Rejsekort-appen er et byrdefuldt vilkår, som ikke har været særligt fremhævet, og dermed må anses for at være ugyldigt. Sådanne byrdefulde vilkår, skal i vores optik fremgå tydeligt af skiltning, samt der hvor check ind foretages i app'en og ikke som et underpunkt i handelsbetingelserne.

En generel omgåelsesrisiko imødegås ved en tydeligere forbrugerinformation. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om, at check ind i Rejsekort-appen skal ske inden påstigning.

Vi bemærker, at Midttrafik informerer kunderne ved mærkater uden på bussen om, at check ind i den nye Rejsekort app skal ske ved at swipe inden påstigning.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Min klage drejer sig om en dom jeg modtog for en kontrolafgift i 350S. Detaljerne af den oprindelige klage er beskrevet under sagsnummeret #XXXXX. Jeg har valgt at gå videre med klagen, fordi jeg er utilfreds med dommen - eller rettere sagt - utilfreds med, hvordan "tjek-ind-udenfor-bussen-reglen" bliver misbrugt af trafikelskabet.

Som i kan se, sendte jeg en ærlig men respektfuld klage i håb om, at mine ord ville blive taget alvorligt. Desværre modtog jeg svaret: "Du har checket ind for sent. Bussen har forladt stoppestedet kl. 19:45:32. Du har først checket ind kl. 19:45:38, og du har dermed checket ind for sent." Det vil sige, seks sekunder for sent. Jeg forstår godt, at en regel er en regel, men når der ikke er nogen fysisk tjek-ind mulighed til stede i midten af bussen (hvor jeg stod på), hvilket der normalt er, synes jeg, at reglen bliver misbrugt. Movia kommenterer ikke på dette centrale argument i deres svar på min klage udover at: "Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har gyldig billet til hele rejsen fra rejsens start."

De nævner også i deres svar, at "reglerne omkring check ind på app er meget klare," hvilket jeg igen må stille spørgsmålstegn ved. Det er selvfølgelig subjektivt, hvad en "klar regel" er, men jeg mener ikke, at hvis det står med småt, når man downloader appen, at der er tale om en klar regel. Jeg har også ledt efter, om det skulle stå et sted ved busstoppestedet på Brønshøj Torv uden held. På Movias mange plakater rundt omkring i København, hvor de reklamerer for deres "smarte app", står der heller ikke noget om, at man skal huske at tjekke ind før man stiger på bussen i modsætning til, hvis man brugte sit fysiske kort.

Jeg føler ikke, at Movias svar er fyldestgørende ift., at der er så hurtigt (6 sekunder) er blevet uddelt en bøde på 1000 kr., hvilket for mig-en universitetsstuderende med mange udgifter og knap så mange indtægter er et stort slag på pengepungen.

1000 kr. er som sagt mange penge, og jeg har svært ved at se, hvorfor jeg skal straffes, når jeg (efter min mening) ikke har gjort noget forkert. Men vigtigere end min egen pengepung og retfærdighedsfølelse, så vil jeg gerne gøre nævnet opmærksom på, at der her er tale om en regel, som ikke bliver håndhævet på en ordentlig måde. Jeg forstår godt, hvorfor man har lavet den regel og synes også, at der er behov for den, når der er mange, der snyder med indtjekning på appen. Men jeg har været et eksempel på, at reglen i praksis ikke fungerer som den skal.

Hvis man skal lave sådan en ikke-indlysende regel (vi er jo vant til fysisk at tjekke ind inde i bussen), så er

det vigtigt, at borgerne bliver gjort opmærksomme på det, for eksempel ved at sætte nogle klare og tydelige skilte op på alle stoppesteder. Det er også vigtigt, at Movia er villige til at gå på kompromis med nogle undtagelser, hvis for eksempel at der ikke er en fysisk tjek-ind automat til rådighed.

Jeg håber, at i vil håndtere min klage og dette "tjek-ind-udenfor-bussen-problem" med større alvor og respekt for den almindelige borger end Movia gjorde."

Indklagede anfører følgende:

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

Klagers sag omhandler, at han først checkede ind på sin Rejsekort-app efter påstigning. Den nye Rejsekort app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som 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 stiger den 01.02.2025 på bus 350S ved Veksøvej kl. 19:43:24. Han bliver på bussen for løbende at billettere nye rejsende. Ved næste stop, som er Brønshøj Torv, ser han, at klager stiger på. Bus 350S er en almindelig ordinær bus uden frit flow. Her skal påstigning finde sted ad bussens fordør. Alligevel stiger klager ifølge eget udsagn på ad midterdøren, hvilket kontrolløren også laver en bemærkning om.

I bemærkningen skriver kontrolløren desuden, at han starter sin billettering, da bussen kommer i rul, og han her ser klager checke sig ind på den digitale app.

Kunden stiger på ved brønshøj torv. [REDACTED] 01-02-2025 19:51:58
Kunden sætter sig næsten lige da han stiger på midt i bussen.
Så snart bussen er begyndt at trille, starter jeg min billitering forrest.
Idet jeg passerer kunden, kan jeg se, at han er ved at tjekke ind

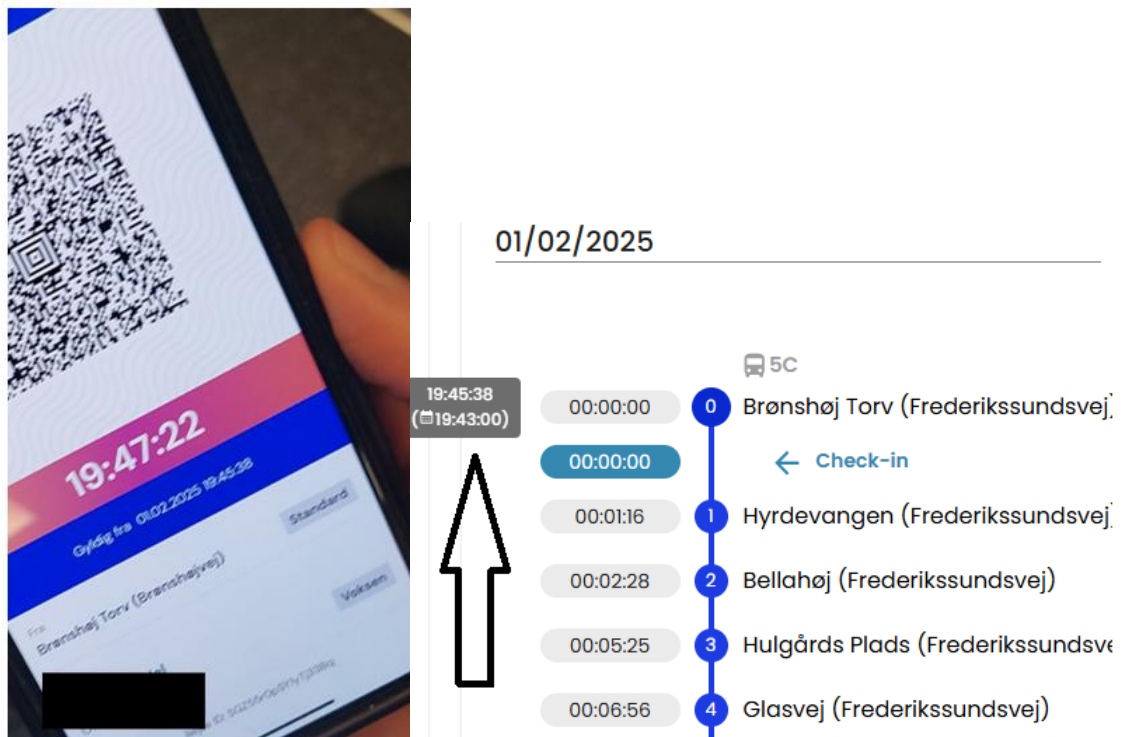
Klager får udstedt en kontrolafgift kl. 19:47:38, da han først checkede ind på appen efter påstigning. Et C/i der er foretaget efter påstigning, er ikke at betragte som gyldigt, og man skal som kunde derfor forvente en kontrolafgift.

Stop	Veksøvej
Påstigning	01-02-2025 19:43:24
Udstedt dato/tid	01-02-2025 19:47:38
Stået af	01-02-2025 19:52:07

Kommentarer og afgørelse

Som vi kan se på klagers fremvisning, er der checket ind kl. 19:45:38.

Fremvisning:



Tidspunktet, 19:45:38, ses også i datasystemet til højre ovenover:

Ifølge turoversigten har bussen forladt Brønshøj Torv kl. 19:45:32. Derfor har klager først checket ind 6 sekunder efter bussens afgang.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
14	Åfløjen (2146)	● ●	19:37	19:37	19:37:25	19:37:25
15	Husum Torv (2148)	● ●	19:40	19:40	19:39:30	19:40:31
16	Husumvej (2275)	● ●	19:41	19:41	19:41:19	19:41:19
17	Veksøvej (2008)	● ●	19:42	19:42	19:42:59	19:43:36
18	Brønshøj Torv (2010)	● ●	19:44	19:44	19:45:14	19:45:32
19	Bellahøj (2149)	● ●	19:48	19:48	19:49:00	19:49:29
20	Hulgårds Plads (2150)	● ●	19:49	19:49	19:51:05	19:51:29
21	Nørrebro St. (2151)	● ●	19:53	19:53	19:54:51	19:55:38

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.

Klager kontakter Movia den 03.02.2025 for at indgive en indsigelse mod sin afgift.

Uddrag fra indsigelsen den 03.02.2025

"Jeg stod på ved den midterste dør, lettet over at have nået den hurtigste rejsemulighed fra Brønshøj til Nørreport St., hvor jeg skulle mødes med nogle venner. Jeg brugte den midterste dør i bussen og havde allerede fundet rejsekortet frem, da jeg opdagede, at der kun var den røde "check ud"-automat omkring mig. Ingen fysisk tjek ind mulighed der."

Der er kun indført frit flow system i A-busser samt i 5C i hovedstadsområdet for at lette ind- og udstigning. I disse busser kan man derfor stige ind og ud ved de døre der passer én. I alle andre busser som 350S skal påstigning finde sted ad bussens fordør.

Den problematik med manglende C/i kortlæser, som klager her beskriver, er helt almindelig i ordinære busser, da der ikke findes C/i mulighed andre steder end ved fordøren. Movia ser derfor helst, at man anvender fordøren i disse typer busser. Hvis man rejser på et fysisk Rejsekort, er man nødt til at stige ind ad fordøren for at komme til at checke ind straks ved påstigning, som er et krav ved det fysiske kort jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3.

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.

"Før min påstigning havde jeg godt set de to kontrollører bagerst i bussen, så jeg hev hurtigt mobilen frem og brugte "den smarte app" til at tjekke ind."

Movia kan ikke vurdere, om klager var bekendt med, at der var kontrollører på bussen inden påstigning, og det er for så vidt også sagen irrelevant, da klager uanset hvad skal sørge for at være checket ind inden sin påstigning.

"...hvorefter han fortalte mig om en politik om, at man skal tjekke ind før man står på bussen. Jeg havde ikke hørt om denne politik før men nikkede forstående. Bekymret spurgte jeg nu: "Jeg får da ikke en bøde for det, vel?"

Check ind før påstigning er en betingelse, som man selv som kunde accepterer, når man anskaffer sig appen. Ligesom med mobilbilletter risikerer man en afgift, hvis ikke man er checket ind digitalt/har modtaget sin mobilbillet inden påstigning.

"Jeg rejste ikke ulovligt og havde ingen intentioner om at gøre det. Man skal da lige have to sekunder til at finde en plads, skal man ikke?"

Movia kan sjældent vurdere, om en manglende gyldig rejsehjemmel er forårsaget bevidst eller ubevidst. Vi har ingen grund til at hævde, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at unddrage sig betaling, men når vi ikke kan vurdere intentionen i den manglende fremvisning af gyldig billet, er kontrolafgiften udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet eller ej.

Det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har haft intentioner om at 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.

Reglen om, at digitalt C/i skal være foretaget inden påstigning, er vigtig for trafikselskaber, da det bliver sværere at omgå betaling ved kun at swipe, hvis man skulle se, at en kontrollør er 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.

Selvom de få sekunder kan virke uretfærdigt, er det altafgørende for Movia at fastholde afgifter, hvor der først checkes ind digitalt/modtages billet på bussen, selv hvis der er tale om få sekunder, da en betaling kunne have været udeladt, hvis ingen kontrollør var steget på.

"Desuden, hvis man tjekker ind med rejsekort, så foregår det jo INDE i bussen - ikke udenfor, så denne politik virkede selvmodsigende og ikke som "noget man bare kan tænke sig til" - især ikke hvis man, som mig, ikke åbenlyst er blevet informeret om den, og at der jo ikke var en fysisk tjek-ind mulighed midt i bussen."

Kun ved fysisk Rejsekort er det muligt at checke ind inde i selve bussen, da det er et transportmiddel, hvor kortlæserne er placeret indendørs. I disse skal et C/i dog foretages straks ved påstigning uden unødigt ophold i bussen. Vi henviser til § 2.4.3:

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.

Da det digitale check ind er et mobilprodukt, henvises der derimod 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.

At klager ikke ville kunnet have kommet til at checke sig ind med et eventuelt fysisk Rejsekort, er hans eget ansvar, da han selv valgte at stige på af midterdøren, som kun er muligt i en frit-flow bus.

Movias konklusion

På baggrund af data der viser, at bussen forlod Brønshøj Torv kl. 19:45:32 og klager der først checkede ind kl. 19:45:38, mener vi, at afgiften er pålagt med rette.

Data understøttes af både klagers egen indsigelse samt af kontrolløren. Klager indrømmer selv i indsigelsen, at C/i blev foretaget på bussen. Ydermere bemærkede kontrolløren klager checke ind, mens han passerede kunden jf. notatet.

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

Et digitalt C/i der først foretages efter påstigning, er ikke at regne for gyldig billet på trods af, at der er betalt for rejsen. 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 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.

Baseret på data, kontrollørnotatet og klagers egen indrømmelse i indsigelsen finder Movia, at kontrolafgiften er pålagt med rette. Movia har ingen omstændigheder fundet, der kunne have fritaget klager fra at fremvise gyldig billet, og af denne grund fastholdes afgiften. ”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg har selvfølgelig også set på trafikskabs svar, og jeg har nogle indvendinger. Det vil sige, at jeg ønsker at fortsætte sagen. Jeg kan godt fornemme, at chancerne for medhold er minimale, men jeg synes dog alligevel, at man skal sige det højt, når man ser noget forkert i samfundet. Så her er mine kommentarer:

Jeg er glad for at se "de fælles landsdækkende rejseregler," som er et nyt syn for mig og sikkert også for de fleste almindelige borgere. Derfor er det vigtigt, at når et nyt landsdækkende produkt indføres af et trafikskab (i dette tilfælde Movias nye check-ind app), at borgerne bliver tilstrækkeligt informeret om, hvordan man skal bruge det. Selvfølgelig er det borgernes ansvar selv at følge disse regler, men jeg synes også, at trafikskabet har et vist ansvar for at gøre opdateringerne klare og tydelige for alle brugere - især når der er tale om et 4-cifret kontrolafgiftsbeløb. Jeg mener ikke, at det er "tilstrækkelig information," at omfattende nye regler kun står "med småt," når man downloader appen eller inde på trafikskabs apps hjemmeside.

På samme måde har jeg ikke før hørt om et "frit flow" princip, og jeg oplever, at langt de fleste vælger en tilfældig dør ved påstigning, som man jo er vant til at gøre i de fleste busser. Igen mener jeg, at rejsende skal gøres bedre bevidst om, at påstigning på 350S sker via fordøren og under ingen omstændigheder via midterdøren som på de fleste andre buslinjer. I forlængelse af det, siger Movia: "Den problematik med manglende C/i kortlæser, som klager her beskriver, er helt almindelig i ordinære busser, da der ikke findes C/i mulighed andre steder end ved fordøren." Efter min erfaring, så foregår "ordinær" ombordstigning hvorsomhelst på bussen - i hvert fald i København.

Derudover siger kontrolløren: "Idet jeg passerer kunden, kan jeg se, at han er ved at tjekke ind." Jeg tjekkede dog ind før kontrolløren passerede mig og bestemt ikke imens. Hans udtalelse får det til at lyde som om, at jeg så ham komme gående og derfor hurtigt checkede ind, hvilket ikke er korrekt. Jeg kan se, at kontrollørerne har et kamera installeret, og jeg kunne meget godt tænke mig at se nogle optagelser af kontrollørens påstand. Jeg ved godt, at dette ikke ændrer realiteten af, at jeg har tjekket ind efter seks sekunder ombord på bussen, men det viser, at kontrollørens udtalelse ikke er helt korrekt, hvilket jeg sætter et stort spørgsmålstegn ved. Jeg snakkede i øvrigt også kort med kontrolløren efter udstedelsen af kontrolafgiften, hvor han nævner, at der på selve busstoppestedet også oplyses om, at check-in med appen skal foregå før ombordstigning. Dog, som

tidligere nævnt, findes der ikke sådan en information på Brønshøj Torv. Min efterfølgende samtale med kontrolløren kan vel også dokumenteres vha. hans kamera.

Min sidste invending bliver, at jeg godt forstår vigtigheden af en benhård kontrolafgiftspolitik - specielt med indførelsen af den nye app, hvor mange rejsende snyder. Men jeg forstår ikke, hvorfor Movia ikke gør mere ud af at vejlede brugere i at anvende deres produkt bedre, når der nu er så mange, der ligesom mig ender i en uheldig situation. Alt det kræver er skiltning på stoppestederne eller og et "public service announcement" over højtaleren. Jeg skal nok betale Movias kontrolafgift, hvis det er det, som ankenævnet mener er korrekt. Ifølge "de fælles landsdækkende rejseregler" blev jeg jo en ulovlig rejsende i det sekund, jeg uvidende trådte ind i bussen. Det er mit ansvar at kende reglerne, det gjorde jeg ikke, og derfor er jeg måske skyldig. Samtidig er det dog trafikselskabets ansvar klart og tydeligt at reklamere for indførelsen af nye regler, som ikke er selvindsigende - ellers kunne man jo få en bøde. Uanset hvad ønsker jeg, at Movia bliver gjort bevidst om, at der er akut behov for klargørelse af brugsreglerne for deres nye app såvel som "frit flow" princippet."

Til dette har Movia gjort gældende:

"Vi gør opmærksom på, at der er flere måder at blive vejledt på med den nye check ind funktion. Blandt andet er der brugerguides og videoer med instruktioner. Disse omhandler brug af appen. Appen har også en hjælpefunktion med ofte stillede spørgsmål samt kontantinformation til Rejsekort. Kunden accepterer selv handelsbetingelserne ved anskaffelse af appen. Det er vigtigt som kunde at holde sig opdateret med den nyeste teknologi samt de gældende rejseregler. Movia og Rejsekort tilbyder løbende vejledning via hjemmesider, app og kundeservice for at sikre, at man har den nødvendige information til sin rejse.

Movia ønsker at understrege, at det er kundens eget ansvar at sætte sig ind i rejsereglerne, som er tydeligt tilgængelige Rejsekortets og Movias hjemmeside. Movia gør allerede en indsats for at sikre, at rejsereglerne kommunikerer klart og tilgængeligt, herunder gennem appen, hjemmesider og informationsmateriale. Det er kundens eget ansvar at holde sig opdateret på reglerne ved brug af digitale løsninger som den nye app."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand