

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0135

Klageren: XX på vegne af sønnen YY
2720 Vanløse

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke var muligt at stige på af fordøren på grund af trængsel, hvorefter chaufføren vejledte klagerens søn til at stige på via midterdøren, hvor det ikke var muligt at checke ind med Rejsekort

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 29. oktober 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:

Klagerens søn var den 11. marts 2025 på vej hjem fra skole og skulle rejse med linje 200S fra Nørre Gymnasium til Husum st.

Ifølge klageren ønskede sønnen at benytte sit Rejsekort, men da bussen ankom til stoppestedet, bad chaufføren de ventende om at stige på via midterdøren, da der var trængsel i bussen. Klagerens søn gjorde dette, men kunne herefter ikke checke ind på Rejsekortet, da det i linje 200S kun er muligt at checke ind foran. Ifølge sønnen var der så meget trængsel, at det ikke var muligt at komme op foran for at checke ind efter påstigning. Han forsøgte herefter at checke ind i DSB-app'en, hvilket han ikke havde prøvet før.

Ved det efterfølgende stoppested, Husum Torv, kom der imidlertid billetkontrol i bussen, og da klagerens søn ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgiften på 1.000 kr.

Klageren anmodede Movia den 14. marts 2025 om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Da min søn skulle hjem fra skole om eftermiddagen d. 11/3, var der så mange passagerer med bussen, at chaufføren bad min søn og de andre ventende, at stige ind ad dørene i midten af bussen i stedet for at benytte de forreste døre. Min søn havde taget sit rejsekort frem, men desværre var der ingen "tjek-ind" automater ved midterdørene - kun "tjek-ud" automater. På grund af de mange passagerer, var det ikke muligt for min søn at mase sig frem i bussen for at tjekke ind. Derfor tog han sin telefon frem, for at tjekke ind med DSB app'en. I det samme kom der en kontrollør og forlangte at se billet. Min søn (og hans kammerater) forsøgte at forklare situationen, men kontrolløren ønskede ikke at høre min søns forklaring. Min søn bruger normalt ikke DSB app'en, men er vant til at bruge rejsekort. Han havde masser af penge på sit rejsekort og absolut ingen intention om at snyde. Havde han fået lov af chaufføren til at stige ind ad fordøren eller havde der været en tjek ind automat ved de midterste døre i bussen, var dette aldrig sket. Jeg mener derfor, at min søn er aldeles uforskyldt i denne kontrolafgift og vil bede om at den bliver annulleret."

Movia sendte herefter sagen i høring hos chaufføren og kontrolløren. Chaufføren kunne ikke huske episoden, men kontrolløren udtalte følgende:

"Kunden har på intet tidspunkt fortalt mig, at han er blevet bedt om at stige ind af midten af bussen. Jeg har ikke indberettet noget ift. Bussen var proppet, så af hvad jeg kan huske, så var der passagerer i bussen, men ikke proppet i en grad, hvor det ikke var muligt at komme frem for at checke ind. Kunden nævner heller ikke noget ift. At bussen var proppet. Kunden var ikke igang med at prøve at checke ind. Jeg havde ellers indberettet dette."

Nej af hvad jeg kan huske, så havde kunden ikke et fysisk rejsekort i hånden. Det var en kunde, som ikke fremviste nogen former for billetter eller var igang med at prøve at checke ind."

Movia fastholdt herefter kontrolafgiften den 20. marts 2025 på baggrund af kontrollørens beretning, og da der ikke var fremvist rejsehjemmel ved billetkontrollen.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Over for ankenævnet har Movia yderligere fremlagt følgende elektroniske logs:

Bussens turhistorik, hvor det fremgår, at bussen afgang fra Nørre Gymnasium kl. 15:16:56 og ankom til Husum Torv kl. 15:19:38.

8	Nørre Gymnasium (97)	●	●	15:13	15:13	15:15:46	15:16:56
10	Husum Torv (2947)	●	●	15:16	15:16	15:19:38	15:20:35
11	Husum St. (2948)	●	●	15:18	15:18	15:21:47	15:22:30
12	Slotsherrensvej (1872)	●	●	15:21	15:21	15:24:21	15:24:38
13	Fortvej (100)	●	●	15:23	15:23	15:25:32	15:25:51
14	Jyllingevej (397)	●	●	15:24	15:24	15:27:22	15:27:35
15	Tæbyvej (101)	●	●	15:26	15:26	15:29:02	15:29:22
16	Rødovre Centrum (400)	●	●	15:28	15:28	15:31:13	15:31:41

Kontrollørens logning af påstigning, som fandt sted ved Husum Torv kl. 15:20:25, hvilket er 3 minutter og 29 sekunder efter bussens afgang fra Nørre Gymnasium:

Stop	Husum Torv
Påstigning	11-03-2025 15:20:25
Udstedt dato/tid	11-03-2025 15:21:41
Stået af	11-03-2025 15:32:06

Klagerens søns Rejsekorthistorik, hvor det fremgår, at kortet ikke blev scannet i linje 200S ved billetkontrollen den 11. marts 2025:

	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	291	06-03-2025	17:17	Islev St.	17:52	Trianglen St.	-23,75	125,23
+		11-03-2025	08:16	Tank-op		Islev St.	200,00	325,23
+	292	11-03-2025	08:16	Islev St.	08:52	Linje : 6A Rigshospitalet Syd	-22,00	303,23
+	293	11-03-2025	09:40	Linje : 6A Rigshospitalet Syd	10:17	Linje : 200S Nørre Gymnasium	-28,00	275,23
+	294	27-03-2025	08:37	Islev St.	09:00	Vesterport St.	-22,00	253,23
+	295	27-03-2025	11:46	Vesterport St.	12:14	Islev St.	-17,60	235,63
+	296	03-04-2025	12:57	Islev St.	13:43	Islands Brygge St.	-19,00	216,63

Movia har desuden oplyst, at der på den ene check-ind-kortlæser er registreret 7 check ind i perioden fra kl. 15:10 til 15:22, hvoraf to er blevet foretaget, mens bussen har holdt ved Nørre Gymnasium.

På den anden check-ind-kortlæser er der foretaget to check ind i samme tidsrum fra 15:10 til 15:22, hvoraf et enkelt fandt sted kort tid, efter bussen havde forladt Husum Torv.

Movia har endvidere forespurgt DSB, om klageren foretog check-ind i DSB-appen den pågældende dag. DSB har meddelt Movia, at klageren foretog et check-ind i DSB-appen kl. 15:22:43, hvilket er efter tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften kl. 15:21:41.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn på tidspunktet for billetkontrol havde befundet sig i bussen i mindst 3 minutter og 29 sekunder, og at han ikke fremviste billet eller Rejsekort.

Parterne har givet divergerende forklaringer om det passerede, men det er ankenævnets opfattelse, at sagens data i højere grad understøtter kontrollørens forklaring både om, at klagerens søn ikke var i færd med at checke ind/købe billet, eftersom sønnen ved kontrollen havde befundet sig i mere end 3 minutter i bussen uden at skaffe sig gyldig rejsehjemmel, og om at der i bussen ikke var trængsel i sådan en grad, at det ikke var muligt at checke ind ved fordøren, eftersom der i alt kun var foretaget 4 check ind på de to standere ved sønnens påstigningssted.

Hertil bemærker ankenævnet, at kontrolløren registrerede antallet af passagerer til 25. Ankenævnet finder, at uanset om klagerens søn så sig nødsaget til at stige på via midterdøren, er 3 minutter og 29 sekunder alt andet lige er for lang tid at forholde sig passiv uden at checke ind på Rejsekortet eller anskaffe sig rejsehjemmel på anden vis.

Det forhold at klagerens søn efter at være blevet pålagt kontrolafgiften checkede ind i DSB-appen, kan ikke føre til et andet resultat.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn 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.

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 trafikselskaberne – som monopoliggørende 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 rejsebegrænsninger 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:

"Movia har svaret på vores klage og afvist at annullere kontrolafgift.

Jeg har skrevet følgende til Movia:

"Da min søn skulle hjem fra skole om eftermiddagen d. 11/3, var der så mange passagerer med bussen, at chaufføren bad min søn og de andre ventende, at stige ind ad dørene i midten af bussen i stedet for at benytte de forreste døre. Min søn havde taget sit rejsekort frem, men desværre var der ingen "tjek-ind" automater ved midterdørene - kun "tjek-ud" automater. På grund af de mange passagerer, var det ikke muligt for min søn at mase sig frem i bussen for at tjekke ind. Derfor tog han sin telefon frem, for at tjekke ind med DSB app'en. I det samme kom der en kontrollør og forlangte at se billet. Min søn (og hans kammerater) forsøgte at forklare situationen, men kontrolløren ønskede ikke at høre min søns forklaring. Min søn bruger normalt ikke DSB app'en, men er vant til at bruge rejsekort. Han havde masser af penge på sit rejsekort og absolut ingen intention om at snyde. Havde han fået lov af chaufføren til at stige ind ad fordøren eller havde der været en tjek ind automat ved de midterste døre i bussen, var dette aldrig sket. Jeg mener derfor, at min søn er aldeles uforskyldt i denne kontrolafgift og vil bede om at den bliver annulleret."

Movia har svaret følgende:

"Vi har i sagen fundet det nødvendigt både at spørge kontrolløren og chaufføren om deres syn på episoden. Kontrolløren siger, at YY på intet tidspunkt meddelte overfor kontrolløren, at hans manglende C/i skyldtes forkert vejledning fra chaufføren. Hvis manglende gyldig rejsehjemmel skyldes forkert vejledning fra chaufføren, bør det klares i selve kontrolsituationen. Kontrolløren siger dog også, at (1) YY ikke havde noget Rejsekort fremme ved påstigning, (2) at bussen ikke var proppet i en grad der kunne undskylde ikke at checke ind straks, og (3) at vedkommende altid plejer at indberette det på gå-sedlen, hvis en bus har været så proppet, at man ikke har kunnet checke ind. Kontrolløren bemærker desuden, at han ikke var i gang med at checke ind, eller sågar prøve at checke ind.

Chaufføren husker ikke episoden.

Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har forhindret ham i at checke ind straks ved påstigning. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

På baggrund af svaret fra kontrolløren må vi antage, at han husker forkert eller direkte lyver, i sin forklaring. Samtlige af de klassekammerater, som var sammen med min søn på den bustur forklarer det stik modsatte af kontrolløren.

Min søn husker episoden ganske tydeligt, dels fordi han sjældent bruger offentlig transport og dels fordi han aldrig før har fået en kontrolafgift. Men hun husker i særdeleshed denne tur på grund af den meget ubehagelige og ligefrem truende adfærd fra pågældende kontrollør. Det er simpelthen ikke sandt, hvad den kontrollør har forklaret overfor Movia, hvilket min søn klassekammerater kan bevidne. Samtlige af de unge mennesker fra Nørre G forklarer at bussen var proppet og at det ikke var muligt for nogen passagerer at møve sig igennem op til fordørene, hvor der var tjek ind automater.

Indklagede anfører følgende:

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

Ifølge den oprindelige indsigelse blev YY henvist til at benytte den midterste dør, hvor C/i ikke er muligt. Herefter skulle det stadigvæk ikke have været muligt for ham at benytte en af de to funktionsdygtige kortlæsere i bussens front. Movia finder modsat, at det var muligt for klager at checke ind, og at han ikke gjorde rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler er en rejse med Rejsekort kun gyldig, hvis kortet checkes ind inden rejsens start. Rejsekortlæseren er placeret inde i bussen, og kunden kan derfor ikke komme til at checke ind før påstigning. Kunden skal altid selv sikre sig, at dette bliver gjort straks ved påstigning, og før vedkommende finder plads jf. § 2.4.3.

En kunde der rejser med Rejsekort, bør have sit Rejsekort fremme ved påstigning for at kunne komme til at opfylde kravet om at gennemføre et C/i inden rejsens start.

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.

2.4.3. 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.

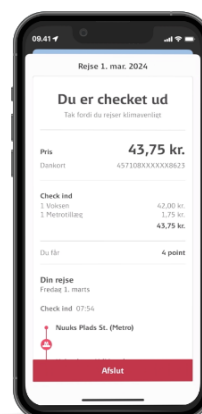
Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Vedrørende den digitale C/i tjeneste skal man allerede have checket ind inden påstigning. Hvis man først checker ind på bussen, er et check ind ikke at betragte som gyldigt. DSB gør på deres hjemmeside omkring appen opmærksom på vigtigheden i at checke ind, før man stiger ombord.

Sådan bruger du Check ind i DSB App

Du kan checke ind/ud og angive skift mellem transportmidler på din mobiltelefon, bare du fysisk er ved en station eller et stoppested.

For at have en gyldig billet skal du checke ind, inden du stiger ombord på transportmidlet.



Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på buslinje 200S ved Husum Torv kl. 15:20:25 den 11.03.2025 i retning mod Friheden St.

Klager oplyser i sin indsigelse at være steget på ved Nørre Gymnasium, der er stoppet før Husum Torv. Afstigningsstoppestedet skulle være Husum St., der kun er 2 stoppesteder fra Nørre Gymnasium. Det er derfor kun en rejse på 2 stop, som klager skulle have gennemført.

Hvor steg du på bussen?: Nørre Gymnasium (Mørkhøjvej)

Hvor steg du af bussen?: Husum St.

Gladsaxe Møllevej	31	Gladsaxe Trafikplads
Mørkhøjvej		Sydmarken
		Juni Allé
		Stavnsbjerg Allé
		Nørre Gymnasium
Islevhusvej	2	Husum Torv
		Husum St.

Klager kan ved billetkontrollen ikke fremvise nogen gyldig billet og får derfor en afgift med årsagen "Ingen billet fremvist".

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

Afgiften er færdigt udstedt kl. 15:21:41.

Stop	Husum Torv
Påstigning	11-03-2025 15:20:25
Udstedt dato/tid	11-03-2025 15:21:41
Stået af	11-03-2025 15:32:06

Kommentarer og afgørelse

Buslinje 200S er en ordinær bus med mulighed for kun at checke ind efter påstigning ad fordøren. Stiger man på ad midter- eller bagdør, findes der ingen kortlæsere til check ind, og man begrænser sig derved i at kunne komme til at checke ind straks.

Hvis man i forvejen har gyldig billet, kan Movia se igennem fingre med, at man bruger en anden dør, men i tilfælde med et fysisk Rejsekort, der skal checkes ind på bussen, er det afgørende, at kunden anvender fordøren og checker ind, inden området omkring chaufføren passeres. Hvis dette område passeres, uden et check ind har fundet sted, er kundens rejsehjemmel ikke at betragte som gyldig på trods af, at der skulle blive checket ind ved en senere lejlighed i bussen.

Det er kundens eget ansvar at benytte den korrekte dør og checke ind straks.

Movia modtager klagers henvendelse tre dage efter udstedelsen, den 14.03.2025.

I indsigelsen hævdes der, at det dels ikke var muligt at stige på af bussens fordør, mens det efterfølgende heller ikke var muligt at bevæge sig mod fordøren.

Uddrag fra indsigelsen

"Da min søn skulle hjem fra skole om eftermiddagen d. 11/3, var der så mange passagerer med bussen, at chaufføren bad min søn og de andre ventende, at stige ind ad dørene i midten af bussen i stedet for at benytte de forreste døre."

"På grund af de mange passagerer, var det ikke muligt for min søn at mase sig frem i bussen for at tjekke ind."

Movia prioriterer sagen og sender den i høring hos kontrolløren:

SPØRGSMÅL

1. Fortalte kunden dig, at han selv var blevet bedt om at stige ind i midten af bussen?
2. Var bussen proppet i en grad, hvor det ikke var muligt at komme frem for at checke ind?
3. Var kunden i gang med at prøve at checke ind på sin app, da du møder kunden?
4. Havde kunden et fysisk Rejsekort i hånden?
5. Andet relevant?

Kontrolløren sender os efterfølgende dette svar:

"Kunden har på intet tidspunkt fortalt mig, at han er blevet bedt om at stige ind af midten af bussen. Jeg har ikke indberettet noget ift. Bussen var proppet, så af hvad jeg kan huske, så var der passagerer i bussen, men ikke proppet i en grad, hvor det ikke var muligt at komme frem for at checke ind. Kunden nævner heller ikke noget ift. At bussen var proppet. Kunden var ikke igang med at prøve at checke ind. Jeg havde ellers indberettet dette.

Nej af hvad jeg kan huske, så havde kunden ikke et fysisk rejsekort i hånden.

Det var en kunde, som ikke fremviste nogen former for billetter eller var igang med at prøve at checke ind."

Kommentarer:

Vi lægger vægt på, at kunden ifølge kontrolløren ikke skulle have nævnt noget om, at det manglende C/i skyldtes for mange mennesker. Kontrolløren tilføjer, at han ikke bemærkede, at bussen skulle have været så proppet, så det kunne have undskyldt ikke at checke ind eller kunne have undskyldt ikke at kunne komme op mod fordøren, hvor kortlæserne var placeret.

Vigtigt er også kontrollørens udtalelse om, at klager slet intet Rejsekort havde i hånden, da kontrolløren mødte ham, og at han ikke engang var i gang med at søge efter at komme til at checke ind. Vi fremhæver her igen, at der ingenting blev fremvist under kontrollen.

Vi sendte også sagen videre til den pågældende chauffør, som vi spurgte:

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Husker du kunden?
- Er det rigtigt, at du henviste til midterdøren?
- Hvis du ikke kan huske den konkrete sag, ønsker vi at vide, om du plejer at henvise til midterdøren, hvis der er mange mennesker om bord?
- Husker du andet fra situationen?

Chaufføren svarer:

"Vi har snakket med chf., som ikke kan huske episoden."

Data:

På bussens turoversigt kan vi se, at der fra bussens afgang ved Nørre Gymnasium til ankomsten ved Husum Torv går 2 minutter og 42 sekunder.

8	Nørre Gymnasium (97)	●	●	15:13	15:13	15:15:46	15:16:56
10	Husum Torv (2947)	●	●	15:16	15:16	15:19:38	15:20:35
11	Husum St. (2948)	●	●	15:18	15:18	15:21:47	15:22:30
12	Slotsherrensvej (1872)	●	●	15:21	15:21	15:24:21	15:24:38
13	Fortvej (100)	●	●	15:23	15:23	15:25:32	15:25:51
14	Jyllingevej (397)	●	●	15:24	15:24	15:27:22	15:27:35
15	Tæbyvej (101)	●	●	15:26	15:26	15:29:02	15:29:22
16	Rødovre Centrum (400)	●	●	15:28	15:28	15:31:13	15:31:41

Til kontrolløren stiger på kl. 15:20:25, går der 3 minutter og 29 sekunder jf. gå-sedlen.

Påstigning 11-03-2025 15:20:25



Bussen var udstyret med to check ind kortlæsere, der begge var ved bussens front.

Vehicle 1142 @ 2025-03-11 15:13:00

		DC	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)
Stop	Tid	112807	134803	1359aa	13016f	135818	133881

Af REKU har vi fået information om, at følgende C/i fra andre passagerer er blevet foretaget på de forskellige kortlæsere.

Vi kan se, at der på kortlæser 134803 er 7 C/i i perioden fra kl. 15:10 til 15:22, hvoraf to er blevet foretaget, mens bussen har holdt ved Nørre Gymnasium.

På kortlæser 1359aa er der foretaget to check ind i samme tidsrum fra 15:10 til 15:22, hvoraf et enkelt fandt sted kort tid, efter bussen havde forladt Husum Torv.

Check ind stander 1359aa viser følgende checke ind i det tidsrum:

☐	11-03-2025 15:31:15	11-03-2025 17:31:36	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	3367	1164	Buddinge St.	VAL_101976 - 1359AA
☒	11-03-2025 15:17:15	11-03-2025 17:31:36	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	96	36	Buddinge St.	VAL_101976 - 1359AA
☐	11-03-2025 15:10:25	11-03-2025 17:31:36	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	3031	842	Buddinge St.	VAL_101976 - 1359AA
☐	11-03-2025 15:05:39	11-03-2025 17:31:36	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	1771	735 [Rettet]	Buddinge St.	VAL_101976 - 1359AA

Check ind stander 134803 viser følgende check ind i det tidsrum:

☐	11-03-2025 15:22:14	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	760	239	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☐	11-03-2025 15:21:59	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	2018	541	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☐	11-03-2025 15:15:58	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	42	15	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☒	11-03-2025 15:15:47	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	242	79	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☐	11-03-2025 15:12:55	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	1539	626	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☐	11-03-2025 15:12:55	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Tank-op- aftale	Tank-op- aftale	308430	1538		Buddinge St.	VAL_101975 - 134803
☐	11-03-2025 15:10:26	11-03-2025 17:31:34	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	2187	831	Buddinge St.	VAL_101975 - 134803

Så mange andre har kunne checke ind ved og omkring Nørre Gymnasium.

Klagers Rejsekort:

Klager er indehaver af et personligt Rejsekort, der på kontroltidspunktet havde en saldo på 275,23 kr. Tidligere samme dag blev der færdiggjort en rejse på kortet, der sluttede kl. 10:17.

Som det ses på oversigten, er der ikke blevet scannet noget kontrolmærke på rejsen den 11.03.2025 omkring udstedelsestidspunktet, hvorfor vi ingen grund har til at tænke, at det er blevet fremvist til kontrolløren. Dette stemmer overens med kontrollørens høringsvar.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 291	06-03-2025	17:17	Islev St.	17:52	Trianglen St.	-23,75	125,23
+	11-03-2025	08:16	Tank-op		Islev St.	200,00	325,23
+ 292	11-03-2025	08:16	Islev St.	08:52	Linje : 6A Rigshospitalet Syd	-22,00	303,23
+ 293	11-03-2025	09:40	Linje : 6A Rigshospitalet Syd	10:17	Linje : 200S Nørre Gymnasium	-28,00	275,23
+ 294	27-03-2025	08:37	Islev St.	09:00	Vesterport St.	-22,00	253,23
+ 295	27-03-2025	11:46	Vesterport St.	12:14	Islev St.	-17,60	235,63
+ 296	03-04-2025	12:57	Islev St.	13:43	Islands Brygge St.	-19,00	216,63

Kontrolløren billetterede i alt 25 passagerer på den pågældende bus jf. gå-sedlen:

Passager tal 25

På busdatabasen fremgår det, at den pågældende bus havde en godkendt totalkapacitet til 113 passagerer, hvoraf 44 er siddepladser.

← Antal ståpladser →	← Antal siddepladser jf DMR →	← Antal ståpladser jf DMR →	← Godkendt totalkapacitet jf DMR →
70	44	70	113

Melding fra DSB:

Af DSB får vi at vide, at klager har checket ind på sin digitale DSB-app kl. 15:22:43.

DSB Check-ind den 11-03-2025 kl. 15.22.43

Dette var, efter afgiften blev udstedt.

Udstedt dato/tid 11-03-2025 15:21:41

Opsummering:

Movia mener ikke, at klager gjorde rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet den pågældende dag i bussen.

Vi hører på kontrolløren, at klager ikke havde noget Rejsekort fremme og ikke var aktivt i gang med at forsøge at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, da han mødte kontrolløren. Bussen havde fra kontrollørens påstigningstidspunkt kl. 15:20:25 tilbagelagt 3 minutter og 29 sekunder, fra den forlod Nørre Gymnasium kl. 15:16:56. Movia mener, at det er meget realistisk i dette tidsrum enten at gå fra midten af bussen til forenden af bussen, og at det er realistisk at kontakte chaufføren eller at anskaffe sig billet på anden vis.

Vi lægger vægt på, at 2 passagerer checkede ind, mens bussen holdt ved Nørre Gymnasium, mens et tredje C/i fandt sted kort tid efter. Den generelle C/i historik før og efter viser øvrig aktivitet på de to tilstedeværende kortlæsere. Kun 25 passagerer blev kontrolleret, da kontrolløren foretog sin kontrol i en bus, hvor der er plads til over det firedobbelte. Hertil kommer, at hele 44 af de godkendte pladser er siddepladser. Derfor er det svært at forestille sig, at det overhovedet har været påtvunget at skulle stå op i bussen.

Klagers Rejekort havde tilstrækkelig dækning på saldoen til at kunne have foretaget et C/i.

Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet. En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

På baggrund af både kontrollørens og chaufførens høringsvar, data fra REKU, data fra busdatabasen, optalte kontrollerede passagerer og det tidsrum, klager befandt sig i bussen, kan vi ikke genkende beskrivelsen af, at man ikke kunne komme frem i bussen for at checke ind. Ligeledes kan vi heller ikke genkende, at det skulle have været et problem at benytte fordøren til indstigning.

Movias konklusion

Klager opholdt sig i bussen i 3 minutter og 29 sekunder uden gyldig billet, fra bussen forlod Nørre Gymnasium, til kontrolløren steg på. Tre øvrige rejsende kunne i dette tidsrum formå at checke ind på bussens to forreste kortlæsere. Klager havde intet Rejekort fremme, da kontrolløren ville se hans billet.

Vi mener ikke, at klager har godtgjort for, hvordan det ikke kunne have været muligt at gå de få meter til fronten af bussen for at checke ind, hvor de to kortlæsere var placeret, da al data viser, at andre har kunnet checke ind. Derudover mener vi, at vi også på baggrund af kontrollørens og chaufførens høringsvar samt antallet af optalte passagerer har grund til at bestride denne påstand.

Intet data eller beskrivelser fra hverken chaufføren eller kontrolløren peger i retning af, at bussen kunne have været overfyldt i sådan en grad, at det kunne undskylde ikke at have anskaffet sig rejsehjemmel i det pågældende tidsrum. Vi lægger samtidig vægt på, at klager formåede at checke ind på sin DSB-app, men at dette først skete, efter afgiften var udstedt. Man må derfor formode, at klager lige så godt kunne have checket ind på appen i det tidsrum, han befandt sig på bussen.

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.

Baseret på både data i form af busdatabasen, Rejekort, turoversigt, kontrollørens påstigningstidspunkt og data fra DSB samt både kontrollørens og chaufførens beskrivelser finder vi, at afgiften er pålagt med rette. Vi finder ikke, at klager gjorde rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet. Da vi ingen omstændigheder har fundet, der kunne fritage klager fra at fremvise gyldig billet, finder vi kontrolafgiften pålagt med rette.

Vi lægger vægt på:

1. Klager er i bussen i 3 minutter og 29 sekunder, før kontrolløren stiger på.
2. Klager kan godt checke ind på sin DSB-app, men gør det først efter udstedelsen.
3. Andre har formået at checke ind ved Nørre Gymnasium og før og efter.
4. Kontrolløren afviser, at der var proppet med mennesker i bussen.
5. Kontrolløren afviser, at klager overhovedet havde et Rejekort fremme.
6. Ingen kontrolmærker er sat.
7. Chaufføren kan ikke genkende episoden.
8. Kun 25 er blevet kontrolleret, mens bussen har godkendt kapacitet til 113 rejsende. ”

Til dette har klageren anført:

"Vi ønsker at fastholde vores klage.

Vi har gennemlæst svarene fra trafikskabet og min søn kan på ingen måde genkende det billede der bliver tegnet af, at der skulle være god plads i bussen - uanset det antal passagerer, som trafikskabet angiver. Der er vel også en grund til, at buschaufføren bad de unge mennesker om at benytte bussens midterdøre i stedet for at benytte fordeløren.

Movia skriver: "Kontrolløren siger, at YY på intet tidspunkt meddelte over for kontrolløren, at hans manglende C/i skyldtes forkert vejledning fra chaufføren. Hvis manglende gyldig rejsehjemmel skyldes forkert vejledning fra chaufføren, bør det klares i selve kontrolsituationen. Kontrolløren siger dog også, at (1) YY ikke havde noget Rejsekort fremme ved påstigning, (2) at bussen ikke var proppet i en grad der kunne undskylde ikke at checke ind straks, og (3) at vedkommende altid plejer at indberette det på gå-sedlen, hvis en bus har været så proppet, at man ikke har kunnet checke ind".

Til dette må vi svare, at YY har en noget oplevelse af episoden. YY fortæller, at han flere gange forsøgte at forklare situationen for kontrolløren, men at kontrolløren på en særdeles ubehagelig og truende facon ikke lod YY komme til orde. Tværtimod blev YY gang på gang afbrudt af kontrolløren, med et vredt og kommanderende "Vis mig dit sygesikringskort", hver gang YY forsøgte at sige noget. Vi sidder som forældre tilbage med en søn, som fortsat er chokeret over kontrollørens opførsel og en søn, hvis tillid til en autoritet som en kontrollør har lidt et alvorligt knæk.

Movia skriver videre:

"Movia mener ikke, at klager gjorde rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet den pågældende dag i bussen.

Vi hører på kontrolløren, at klager ikke havde noget Rejsekort fremme og ikke var aktivt i gang med at forsøge at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, da han mødte kontrolløren. Bussen havde fra kontrollørens påstigningstidspunkt kl. 15:20:25 tilbagelagt 3 minutter og 29 sekunder, fra den forlod Nørre Gymnasium kl. 15:16:56. Movia mener, at det er meget realistisk i dette tidsrum enten at gå fra midten af bussen til forenden af bussen, og at det er realistisk at kontakte chaufføren eller at anskaffe sig billet på anden vis.

Vi lægger vægt på, at 2 passagerer checkede ind, mens bussen holdt ved Nørre Gymnasium, mens et tredje C/i fandt sted kort tid efter. Den generelle C/i historik før og efter viser øvrig aktivitet på de to tilstedeværende kortlæsere. Kun 25 passagerer blev kontrolleret, da kontrolløren foretog sin kontrol i en bus, hvor der er plads til over det firedobbelte. Hertil kommer, at hele 44 af de godkendte pladser er siddepladser. Derfor er det svært at forestille sig, at det overhovedet har været påtvunget at skulle stå op i bussen.

På baggrund af både kontrollørens og chaufførens hørringsvar, data fra REKU, data fra busdatabasen, optalte kontrollerede passagerer og det tidsrum, klager befandt sig i bussen, kan vi ikke genkende beskrivelsen af, at man ikke kunne komme frem i bussen for at checke ind. Ligeledes kan vi heller ikke genkende, at det skulle have været et problem at benytte fordøren til indstigning."

Til dette må vi svare, at uanset antallet af siddepladser i bussen, så giver det bestemt trængsel, når flertallet af passagererne vælger at stå op, frem for at benytte siddepladserne. Det er svært for os at forstå, hvordan Movia skulle kunne "genkende beskrivelsen af, at man ikke kunne komme frem i bussen for at checke ind" da de jo ikke var til stede i bussen og da kontrolløren har gennem sine svar til Movia desværre vist, at han er alt andet end objektiv og ligefrem taler usandt om sin egen rolle i situationen.

Og når Movia skriver: "Ligeledes kan vi heller ikke genkende, at det skulle have været et problem at benytte fordøren til indstigning" samt at "Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har forhindret ham i at checke ind straks ved påstigning" er det påfaldende med tanke på, at chaufføren har meddelt, at han ikke kan huske noget. Problemet med indstigning af fordøren var netop, at chaufføren - som ikke kan huske noget - henstillede til de unge mennesker om at benytte midterdørene.

Endelig skriver Movia:

"Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet."

samt at "Klagers Rejsekort havde tilstrækkelig dækning på saldoen til at kunne have foretaget et C/i."

Med vores klage har Movia netop nu muligheden for at vurdere, at YY ikke var ude på at snyde og vi mener, at Movia bør trække kontrolafgiften tilbage, da Movia dels på baggrund af de oplysninger som vi er fremkommet med i vores klage samt på baggrund af det faktum, at der var dækning på YYs rejsekort nu har alverdens mulighed for at revurdere rimeligheden i denne kontrolafgift.

Alt i alt forekommer det aldeles urimeligt, at min søn skal straffes økonomisk for at have efterkommet en henstilling fra chaufføren."

Til dette har Movia anført:

"Movias kommentarer til klager i sag 25-0135.

Klagers skriv er i kursivt format.

Klager: Movia skriver: "Kontrolløren siger, at YY på intet tidspunkt meddelte over for kontrolløren, at hans manglende C/i skyldtes forkert vejledning fra chaufføren. Hvis manglende gyldig rejsehjemmel skyldes forkert vejledning fra chaufføren, bør det klares i selve kontrolsituationen. Kontrolløren siger dog også, at (1) YY ikke havde noget Rejsekort fremme ved påstigning, (2) at bussen ikke var proppet i en grad der kunne undskylde ikke at checke ind straks, og (3) at vedkommende altid plejer at indberette det på gå-sedlen, hvis en bus har været så proppet, at man ikke har kunnet checke ind".

Til dette må vi svare, at YY har en noget oplevelse af episoden. YY fortæller, at han flere gange forsøgte at forklare situationen for kontrolløren, men at kontrolløren på en særdeles ubehagelig og truende facon ikke lod YY komme til orde. Tværtimod blev YY gang på gang afbrudt af kontrolløren, med et vredt og kommanderende "Vis mig dit sygesikringskort", hver gang YY forsøgte at sige noget. Vi sidder som forældre tilbage med en søn, som fortsat er chokeret over kontrollørens opførsel og en søn, hvis tillid til en autoritet som en kontrollør har lidt et alvorligt knæk.

Movia: Vi er usikre på, hvilken relevant situation, YY gerne ville diskutere med kontrolløren. Han har været på bussen i 3 minutter og 29 sekunder, hvor kortlæserne beviseligt har fungeret ved andre C/i fra øvrige passagerer, og hvor kontrolløren har afvist, at der skulle være proppet i en grad, hvor man ikke kunne checke ind. Andre har checket ind, mens YY ikke engang har sit Rejsekort fremme i hånden, da kontrolløren henvender sig, hvilket også understøttes af manglende billeder af noget kort og manglende kontrolmærker. Og lige efter afgiften udstedes, checker han ind på sin app.

I sådan situation skal man deltage i billetkontrollen og modtage en kontrolafgift.

Klager: Movia skriver videre:

"Movia mener ikke, at klager gjorde rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet den pågældende dag i bussen.

Vi hører på kontrolløren, at klager ikke havde noget Rejsekort fremme og ikke var aktivt i gang med at forsøge at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel, da han mødte kontrolløren. Bussen havde fra kontrollørens påstigningstidspunkt kl. 15:20:25 tilbagelagt 3 minutter og 29 sekunder, fra den forlod Nørre Gymnasium kl.

15:16:56. Movia mener, at det er meget realistisk i dette tidsrum enten at gå fra midten af bussen til forenden af bussen, og at det er realistisk at kontakte chaufføren eller at anskaffe sig billet på anden vis.

Vi lægger vægt på, at 2 passagerer checkede ind, mens bussen holdt ved Nørre Gymnasium, mens et tredje C/i fandt sted kort tid efter. Den generelle C/i historik før og efter viser øvrig aktivitet på de to tilstedeværende kortlæsere. Kun 25 passagerer blev kontrolleret, da kontrolløren foretog sin kontrol i en bus, hvor der er plads til over det firedobbelte. Hertil kommer, at hele 44 af de godkendte pladser er siddepladser. Derfor er det svært at forestille sig, at det overhovedet har været påtvunget at skulle stå op i bussen.

På baggrund af både kontrollørens og chaufførens høringsvar, data fra REKU, data fra busdatabasen, optalte kontrollerede passagerer og det tidsrum, klager befandt sig i bussen, kan vi ikke genkende beskrivelsen af, at man ikke kunne komme frem i bussen for at checke ind. Ligeledes kan vi heller ikke genkende, at det skulle have været et problem at benytte fordøren til indstigning."

Til dette må vi svare, at uanset antallet af siddepladser i bussen, så giver det bestemt trængsel, når flertallet af passagererne vælger at stå op, frem for at benytte siddepladserne. Det er svært for os at forstå, hvordan Movia skulle kunne "genkende beskrivelsen af, at man ikke kunne komme frem i bussen for at checke ind" da de jo ikke var til stede i bussen og da kontrolløren har gennem sine svar til Movia desværre vist, at han er alt andet end objektiv og ligefrem taler usandt om sin egen rolle i situationen.

Og når Movia skriver: "Ligeledes kan vi heller ikke genkende, at det skulle have været et problem at benytte fordøren til indstigning" samt at "Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har forhindret ham i at checke ind straks ved påstigning" er det påfaldende med tanke på, at chaufføren har meddelt, at han ikke kan huske noget. Problemet med indstigning af fordøren var netop, at chaufføren - som ikke kan huske noget - henstillede til de unge mennesker om at benytte midterdørene.

Movia: Hvis der er trængsel i en ordinær bus, skal man stadig benytte fordøren og checke ind straks. At andre stiger på foran én i køen, kan ikke undskyldes, at man vælger en anden dør til påstigning. Man starter principielt sin rejse uden gyldig billet, hvis man ikke anvender fordøren.

Klager kommenterer, at vi ikke var til stede i bussen. Vi gør opmærksom på, at klager heller ikke var til stede i bussen og kun kan forholde sig til situationen ud fra sin søns beskrivelse.

Vi var ikke til stede, men det var vores kontrollør, der i øvrigt selv kunne komme rundt og kontrollere, som blankt afviser, at bussen skulle være proppet i en grad, hvor man på 3 ½ minut ikke kunne gå 7-8 meter længere frem for at checke ind. Vi henviser til vores sagsfremstilling, hvor vi viser bussens kapacitet holdt op mod antallet af kontrollerede passagerer, ligesom vi viser, at flere andre kunne checke ind. Derfor undrer det os, hvorfor YY ikke checkede ind.

Klager: Endelig skriver Movia:

"Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet."

samt at "Klagers Rejsekort havde tilstrækkelig dækning på saldoen til at kunne have foretaget et C/i."

Med vores klage har Movia netop nu muligheden for at vurdere, at YY ikke var ude på at snyde og vi mener, at Movia bør trække kontrolafgiften tilbage, da Movia dels på baggrund af de oplysninger som vi er fremkommet med i vores klage samt på baggrund af det faktum, at der var dækning på YYs rejsekort nu har al verdens mulighed for at revurdere rimeligheden i denne kontrolafgift.

Movia: Ønsket om at unddrage sig betaling er ikke bestemt ud fra, hvor høj saldoen på et Rejsekort er. Movia har ingen jordisk chance for at vurdere, hvorfor YY ikke checkede sit kort ind, når især andre formåede at gøre det, men uanset om det har været forglemmelse eller bevidst ønske om at unddrage betaling, skal det medføre en kontrolafgift.

Klager: Alt i alt forekommer det aldeles urimeligt, at min søn skal straffes økonomisk for at have efterkommet en henstilling fra chaufføren.

Movia: Chaufføren husker ikke episoden, men vi gør stadig opmærksom på, at 3 ½ minutter er meget lang tid til at anskaffe sig rejsehjemmel enten ved at checke ind fysisk eller digitalt selv ved indstigning af midterdøren. YY formåede at checke ind digitalt, men det var først, efter at han fik sin kontrolafgift.

Movia har ikke flere kommentarer og afventer Ankenævnets afgørelse. "

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand