

AFGØRELSE I GENOPTAGELSESSAG FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0401

Parternes krav: Movia har begæret den trufne afgørelse af 20. februar 2025 genoptaget, idet der er fremkommet nye oplysninger

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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.

Afgørelsen af 20. februar 2025 ophæves hermed.

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:

Den 20. februar 2025 traf ankenævnet afgørelse om, at Movia skulle frafalde kontrolafgiften på 1.000 kr. Sagen var den, at klageren blev mødt af kontrolløren i buslinje 150S ved stoppestedet Klampenborgvej i zone 41 og fremviste sit pendlerkort til zonerne 01, 02, 30 og 41, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift, idet hun ifølge Movias kontrollør allerede sad i bussen, da den ankom fra zone 51. Ifølge klageren var hun steget på bussen via bagdøren ved Klampenborgvej i zone 41, hvilket kontrolløren måtte have overset.

Ankenævnet udtalte følgende:

"Ankenævnet lægger til grund, at kontrollen den 26. september 2024 fandt sted i zone 41, og kontrolafgiften blev dermed udstedt i en zone, hvor klagerens pendlerkort var gyldigt.

Det bemærkes, at det påhviler Movia at godtgøre, at det var berettiget at udstede og fastholde kontrolafgiften.

I den konkrete sag finder ankenævnet det ikke godtgjort, at kontrolafgiften blev udstedt til klageren med rette.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på,

at kontrollørerne først loggede deres påstigning 19 sekunder efter bussens ankomst til stoppestedet, hvorfor ankenævnet vurderer det for sandsynligt, at kontrollørerne ikke så klageren sti-ge ombord og sætte sig bagerst i bussen. Det er i denne forbindelse uden betydning, at klageren rettelig burde være steg ombord forrest i bussen, fordi der ikke er "frit flow" i buslinje 150S.

Og at ankenævnet ikke kan afvise, at en anden person end klageren – om end dette var imod Rejsereglerne – foretog nogle af de rejser, som Movia henviser til som bevis, til og fra stoppestedet Rævehøjvej på klagerens Rejekort, idet klageren kunne have nøjedes med at købe en tilkøbsbillet til sit pendlerkort for de af rejserne, som blev foretaget i pendlerkortets gyldighedsperiode.

Herudover bemærker ankenævnet, at klageren henvendte sig til Movia allerede samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt, og hvis Movia med det samme havde sendt sagen i høring hos kontrollørerne, ville de sandsynligvis have kunnet huske episode og dermed have bidraget med yderligere detaljer til sagens oplysning, herunder fx hvornår kontrollørerne selv ankom til stoppestedet, om der var mange ventende passagerer, om de så passagerer stige ombord ad bagdøren, og hvilken dør eller døre de selv benyttede, da de steg på mv.

På baggrund af ovenstående og på det foreliggende grundlag, finder ankenævnet herefter ikke at kunne afvise, at klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet Klampenborgvej i zone 41, hvor hun havde gyldig rejsehjemmel, idet klagerens forklaring efter ankenævnets opfattelse er lige så sandsynlig som kontrollørens forklaring.

Movia skal derfor frafalde kontrolafgiften på 1.000 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen."

Movia anmodede efterfølgende om genoptagelse og begrundede dette således:

På baggrund af nye oplysninger ønsker Movia en ny vurdering af sagen.

Ankenævnet lægger i afgørelsen til grund,

at kontrollørerne først loggede deres påstigning 19 sekunder efter bussens ankomst til stoppestedet, hvorfor ankenævnet vurderer det for sandsynligt, at kontrollørerne ikke så klageren stige ombord og sætte sig bagerst i bussen. Det er i denne forbindelse uden betydning, at klageren rettelig burde være steg ombord forrest i bussen, fordi der ikke er "frit flow" i buslinje 150S.

Herudover bemærker ankenævnet, at klageren henvendte sig til Movia allerede samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt, og hvis Movia med det samme havde sendt sagen i høring hos kontrollørerne, ville de sandsynligvis have kunnet huske episode og dermed have bidraget med yderligere detaljer til sagens oplysning, herunder fx hvornår kontrollørerne selv ankom til stoppestedet, om der var mange ventende passagerer, om de så passagerer stige ombord ad bagdøren, og hvilken dør eller døre de selv benyttede, da de steg på mv.

Kommentarer til afgørelsen

Movias kontrollører stiger på bussen som de sidste, så alle har haft en mulighed for at købe billet hos chaufføren eller checke ind på deres Rejsekort. Når der ikke er flere ved stoppestedet, går kontrollørerne om bord, hvorfor påstigning først er logget efter 19 sekunder.

Kontrollørerne observerer ikke klager ved stoppestedet, men derimod sidde i bussen ved deres påstigning, hvilket klager bliver gjort opmærksom på i afgørelsen sendt den 04. oktober. Det er først efter at have fået denne information, at klager i sin henvendelse til Ankenævnet påstår at have benyttet bagdøren. Det er umuligt for Movia at forudse, at vi skulle have håndteret sagen anderledes ved modtagelse af klagen.

Klager oplyser i øvrigt til Ankenævnet, at

"Jeg var syg den dag og så hverken kontrollører på stoppestedet (jeg stod forest henne ved bussen og skyndte mig ind først bagerst i bussen."

Selv om klager er syg har klager altså alligevel valgt at gå fra sin arbejdsplads på Biologiens Vej til stoppestedet Klampenborgvej. Derudover undrer det os, at klager med sine egne ord tilsyneladende står forrest ved stoppestedet og venter på bussen, men alligevel vælger at gå ind via bagdøren.

Nye oplysninger

Omkring 10 procent af alle busser er en såkaldt "Tællebus". Det betyder, at der er udstyr placeret over alle døre i bussen. Dette udstyr tæller alle der stiger af og på bussen, når dørene er åbne.

Den pågældende bus viser sig at være en Tællebus. Vi har derfor undersøgt sagen nærmere hos den ansvarlige afdeling. Vi har nærmere bestemt bedt om at få at vide om der er registreret påstigning via bagdøren ved stoppestedet Klampenborgvej.

Vi har modtaget et svar der bekræfter kontrollørens observation:

"Umiddelbart ser det ikke ud til, der har været nogen påstigning via bagdøren (dør 3) på Klampenborgvej – se i vedhæftet fil, kolonne O"

Vi har vedhæftet den modtagne fil. (Bemærk at rapporterne er tidsstemplet med UTC-tid. Derfor står der 15:53 som tidspunkt i kolonne C. Om sommeren skal der +2 timer fra UTC til DK-tid.)

A (*CountingReportRef*) viser, at dørene i bussen åbner kl. 17:53:03 og igen kl. 17:53:31.

G (*Duration*) viser, at dørene er åbne i hhv. 22 sekunder og 10 sekunder.

Det stemmer overens med bussens GPS, der viser, at bussen ankommer kl. 17:53:02 og kører derfra kl. 17:53:43.

M (*BoardingCount*) er det samlede antal påstigere (7) ved stoppestedet og N er det samlede antal passagerer der stiger af bussen (2).

O (*DoorReports*) viser den enkelte dør. 5 der stiger på via fordøren (Door1) og 2 der stiger på via midterdøren (Door2). Der er samtidig 2 der stiger af via midterdøren. Ingen stiger på via bagdøren (Door3)

"Door1","BoardingCount":5,
"Door1","BoardingCount":0,

"Door2","BoardingCount":2,"AlightingCount":2
"Door2","BoardingCount":0,"AlightingCount":0

"Door3","BoardingCount":0,
"Door3","BoardingCount":0,

Ovenstående oplysninger finder Movia bekræfter kontrollørens observation; kunden er i bussen i forvejen. De nye oplysninger finder Movia samtidig så betydningsfulde, at vi ønsker en revurdering af sagen, og på den baggrund finder vi, at der må være belæg for at revurdere, om det er rimeligt at kontrolafgiften skal frafaldes og Movia pålægges sagsomkostningerne.”

Movias nye kommentarer har været forelagt for klageren, der har svaret:

”Min kommentar til at jeg var syg og om min arbejdsplads. Min hovedarbejdsplads er givet på adressen Bilogiens Vej, men jeg har kurser, møder og bekendte ved DTU+Kollegiums som strækker sig bredt og meget længere ned mod Klampenborgvej (som jeg allerede tidligere har nævnt). Jeg havde været på DTU ved det tidspunkt den dag, og havde en forkøelse godt i gang og satte GPS'en til da jeg havde brug for vejvisning (DTU er rigtig stort og har mange krogede veje og parker). Den tog den hurtigste rute som var Klampenborgvej. Der er også andre busser som går til Lyngby st. som jeg tidligere har brugt som den 'hurtigste rute'.

Omkring at jeg bruger bagdøren - og først nævner det senere, skal movia virkelig til at forstå at der stort set aldrig er 'fastlåst' flow i deres busser. Siden covid-19 tiden, har folk med pendlerkort benyttet midt-og bagdøre. den gang for at undgå smitte, nu fordi det er en effektivt måde at få folk fordelt i bussen på/hurtigere at få sæder på - så de sædvanlige 'proppe' ikke opstår fra start-til midtergang. Dette er stort set alle brugeres anvendte metoder hvis man har pendlerkort. Det er for mit perspektiv -standard- og ikke noget jeg tænkte jeg skulle uddybe fra starten - jeg fik heller aldrig spørgsmålet stillet af kontrollør den pågældende dag.

Givet de nye oplysninger om tællebusser, holder jeg stadigvæk på mit at jeg gik først ind bagerst i bussen.

Jeg ved ikke hvorfor den bagerste indgang ikke har registreret en person, men sensorer af den art kan have tekniske fejl, være våde eller blokeres?

Vi var rigtig mange på bussen den dag, og huskede at folk stod klods op og ned af dørene - kan det have en negativ påvirkning om sensorerne virker optimalt?"

Til dette har Movia svaret:

"Vi bemærker, at klager gør opmærksom på, at der var rigtig mange med bussen, hvilket betød, at *"folk stod klods op og ned ad dørene"*.

Kontrolløren er i bussen i tidsrummet 17:53:21 - 18:03:33. Vi kan se, at det antal af passagerer der er blevet kontrolleret i den periode, inklusiv de syv påstigere ved Klampenborgvej, er på 23:

Påstigning	26-09-2024 17:53:21
Udstedt dato/tid	26-09-2024 17:55:40
Stået af	26-09-2024 18:03:33
Passager tal	23

Bussen har en godkendt kapacitet til 90 passagerer:

← Internnummer →	← Antal siddepladser jf DMR →	← Antal ståpladser jf DMR →	← Godkendt totalkapacitet jf DMR →
7926	Søg..	Søg..	Søg..
7926	43	48	90

Den konkrete bus har altså været under en tredjedel fyldt op, og ikke engang alle siddepladserne kan have været optaget.

Taget disse data i betragtning kan vi ikke genkende at der på nogen måde skulle have været så mange passagerer om bord, at det var nødvendigt at stå klos op ad hinanden ved bagdøren.

Baseret på ovenstående samt data fra bussens tællesystem, som understøtter kontrollørens notat, *"Sad i bussen"*, finder Movia, at der er grundlag for en revurdering af sagen.

Tællesystemet har ifølge leverandøren en nøjagtighed på 95 procent."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Ankenævnets sekretariat har i forbindelse med genoptagelsessagen bedt klageren præcisere, hvilken dør hun benyttede til påstigning, da hun i sin klage til ankenævnet har oplyst, at *"jeg stod først henne ved bussen og skyndte mig ind først bagerst i bussen"*.

Til dette har klageren svaret:

"Det jeg mente var at jeg stod først til bussen ved den bagerste indgang. "Forrest" som at jeg var den første der kom ind fra bagindgangen.

Noget jeg tit gør da der oftest er frie sæder bagerst."

Ankenævnet genoptog herefter sagen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN I GENOPTAGELSESSAGEN:

Det fremgår af de nu fremlagte logs, at der ved stoppestedet, Klampenborgvej, ikke var nogen passager, der steg ind via bagdøren.

Movia har oplyst, at den fremlagte data har en nøjagtighed på 95%, hvilket sammenholdt med kontrollørens notat om, at klageren befandt sig i bussen ved kontrollørens påstigning, efter ankenævnets fornyede opfattelse, underbygger, at klagerens påstigning fandt sted ved et tidligere stoppested end Klampenborgvej, og at klageren derfor havde foretaget en rejse i en zone, som ikke var dækket af hendes pendlerkort.

Ankenævnet finder således, at de nye oplysninger i sagen vedrørende bussens status som tællebus og de fremlagte logs for af-og-påstigning ved stoppestedet, Klampenborgvej, medfører, at kontrolafgiften på 1.000 kr. herefter blev pålagt med rette, hvorfor afgørelsen af 20. februar 2025 ophæves.

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 kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand