

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0188
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY og datterens veninde ZZ  
4000 Roskilde
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 1.000 kr. grundet manglende straks check ind og manglende køb og modtagelse af mobilbillet før påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer begge kontrolafgifter, og gør gældende, at der var kø ved den forreste check ind kortlæser, at chaufføren vinkede dem ind i bussen, at de ikke kunne checke begge ind på Rejsekortet i midten af bussen og derfor var i gang med at købe billet i appen, samt at bussen endnu ikke var begyndt at køre
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af begge kontrolafgifter á 1.000 kr.

Beløbene skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til datteren og til veninden.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klagerens datter og dennes veninde skulle rejse hjem efter en Tivolitur om aftenen den 26. maj 2023, steg de kort tid efter midnat (den 27. maj 2023) ombord på Movias buslinje 2A ved stoppestedet, Børsen, hvortil bussen ankom kl. 00:04:09. Ombord på bussen befandt sig allerede kontrolør, som var steget på ved det foregående stoppested, Gammel Strand st., Christiansborg.

Uddrag af køreplan for Movias buslinje 2A:

Vesterbrogade	1	Rådhuspladsen St.
Bernstorffsgade		Hovedbanegården, Tivoli
Tietgensgade		Glyptoteket
Vindebrogade		Stormbroen, Nationalmuseet
		Gammel Strand St., Christiansborg
Børsegade		Børsen
Torvegade		Knippelsbro
		Christianshavn St.
Prinsessegade		Skt. Annæ Gade
		Bodenhoffs Plads
Arsenaløen		Arsenaløen
Danneskiold-Samsøes Allé		Galionsvej
		Fabrikmestervej, Operaen
Operaen	Operaen	
Refshalevej	Margretheholm	
	Refshaleøen	

Uddrag af bussens GPS-log:

30	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	●	●	23:41	23:41	23:58:17	23:58:45
31	Glyptoteket (719)	●	●	23:42	23:42	23:59:28	23:59:28
32	Stormbroen, Nationalmuseet (720)	●	●	23:43	23:43	00:02:18	00:02:18
33	Gammel Strand St., Christiansborg (1986)	●	●	23:44	23:44	00:02:41	00:03:00
34	Børsen (722)	●	●	23:45	23:45	00:04:09	00:04:33
35	Knippelsbro (27856)	●	●	23:47	23:47	00:06:06	00:06:19
36	Christianshavn St. (27525)	●	●	23:48	23:48	00:06:44	00:07:11

Bussen afgik igen fra stoppestedet, Børsen, kl. 00:04:33, og 13 sekunder senere – kl. 00:04:46 – checkede klagerens datter sit Rejsekort ind på kortlæseren i midten af bussen.

Uddrag af datterens rejsehistorik:

+	16	22-04-2023 18:49	Nørreport St.	19:11	Buddinge St.	-18,80	59,10
-	17	27-05-2023 00:04	Linje : 2A Tingbjerg, Gavilhusvej	00:08	Linje : 2A Fuglegavl	-14,40	44,70
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted				
50	Check ind	27-05-2023 00:04:46	Tingbjerg, Gavilhusvej				
50	Kontrolmærke	27-05-2023 00:05:12	Tingbjerg, Gavilhusvej				
50	Kontrolmærke	27-05-2023 00:07:16	Tingbjerg, Gavilhusvej				
51	Check ud	27-05-2023 00:08:22	Fuglegavl				

Ved den efterfølgende kontrol af datterens og venindens rejsehjemmel blev de hver pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. – datteren for at checke ind for sent og veninden for ikke at kunne forevise billet.

Kontrolafgiften til veninden blev udstedt kl. 00:06:30, og som årsag til kontrolafgiftens udstedelse har kontrolløren anført "Ingen billet fremvist" på den elektroniske kontrolafgift.

Kontrolafgiften til klagerens datter blev udstedt kl. 00:09:59, og kontrolløren har som årsag til denne anført "Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning" på den elektroniske kontrolafgift. Efterfølgende kl. 00:14:48 har kontrolløren videre noteret følgende på datterens kontrolafgift:

"

Kunden stiger på på knippelsbro og stiger ind af fordøren. Jeg spørger om billet men hun går forbi mig uden at svare og checker så ind på standeren i midten af bussen	BCI	27-05-2023 00:14:48
---	-----	---------------------

"

Movia har under ankenævns sagen oplyst, at kontrolløren har taget fejl af stoppestederne, idet klagerens datter og veninden begge i deres henvendelser til Movia har oplyst, at de steg på bussen ved stoppestedet Børsen, hvilket Movia derfor har lagt til grund i deres sagsbehandling.

Den 30. maj 2023 anmodede datteren og veninden hver især Movia om at frafalde deres kontrolafgifter. De anførte begge, at de steg på buslinje 2A ved stoppestedet Børsen og stod i kø til at checke ind forrest i bussen. Imidlertid stod en dame, som skulle checke flere personer ind, foran dem og fyldte med sit selskab, og da deres indcheckning tog lang tid, vinkede buschaufføren klagerens datter og veninden ind og henviste dem til den næste kortlæser i bussen, da man i A-busser også kan checke ind i midten af bussen. Da klagerens datter skulle checke veninden med ind på sit Rejsekort, hvilket ikke er muligt i midten af bussen, gik veninden i stedet for i gang med at købe en mobilbillet, og klagerens datter checkede sig selv ind på kortlæseren i midten af bussen – dog stod en kontrollør i vejen, som hun måtte passere for at nå hen til kortlæseren. De oplevede begge, at kontrolløren ikke ville lytte til deres forklaring, afbrød dem og var ubehagelig og hård i tonen, samt at de følte sig overfuset, hvorfor situationen var meget stressende for dem.

Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren, som svarede følgende:

" Jeg kan ikke genkende kundens beskrivelse af situationen, da jeg hverken var hård i tonen eller hev kortet ud af hendes hånd. Jeg husker at de var unge piger og jeg var derfor ekstra blød i tonen og opfordrede dem heller ikke til at klage. Jeg mener ikke at der var mange mennesker oppe ved chaufføren. Kunden går forbi mig, da jeg spørger hende om billet men hun afviser mig og checker ind i midten af bussen"

Den 1. juni 2023 fastholdt Movia begge kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at sagen havde været i høring hos kontrolløren, som ikke kunne genkende deres forklaringer. Movia oplyste videre, at Rejsekort skal checkes ind straks ved påstigning, og hvis man går forbi kortlæseren uden først at have checket ind, har man påbegyndt sin rejse uden gyldig billet, samt at check ind på et senere tidspunkt ikke vil være gyldigt.

### **SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:**

Datteren og veninden har gjort gældende, at en person foran dem skulle checke flere personer ind, hvilket tog lang tid og forhindrede dem i at checke ind hos chaufføren. Sekretariatet har derfor bedt Movia om at oplyse, om dette fremgår af loggen for kortlæseren (132BA7) hos chaufføren og i givet fald, hvor mange personer, der blev checket ind.

Movia har indsendt følgende:

” Man kan se, at der forud for C/I kl. 00:04:11 markeret med gult forinden har været problemer med at checke ind for en kunde. Denne kunde forsøger først at checke ind kl. 00:03:58, men har som log-filerne viser problemer med at effektuere C/I og får først checket ind kl. 00:04:11. Rejsekort kundeservice oplyser os om, at problemet højst sandsynligt skyldes problemer med flere-check ind, men de kan ikke oplyse, hvor mange personer det handler om.

Derfra går der derfor 22 sekunder, før bussen kører (Jf. afgang fra Børsen kl. 00:04:33) og 35 sekunder, før Yy checkede ind. (Jf. rejsekorthistorik kl. 00:04:46)

Tidspunkt		Kortlæser		Transaktionshistorik				Visning på kortlæser	
1016	##### 23:30:40:000	VAL	132ba7	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull		
1017	##### 23:30:41:000	VAL	132ba7	3	71	SPS connection startup	SPS connection startup		
1018	##### 23:30:42:000	VAL	132ba7	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull		
1019	##### 23:30:44:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: UDE AF DRI	
1020	##### 23:31:18:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1021	##### 23:58:04:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	
1022	##### 23:58:04:000	VAL	132ba7	2	104	Transaction time	TTIM01: 189		
1023	##### 23:58:04:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
1024	##### 23:58:06:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1025	##### 23:58:08:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	
1026	##### 23:58:00:000	VAL	132ba7	2	104	Transaction time	TTIM01: 92		
1027	##### 23:58:09:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: HAVE A NIC	
1028	##### 23:58:09:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	
1029	##### 23:58:10:000	VAL	132ba7	2	104	Transaction time	TTIM01: 69		
1030	##### 23:58:10:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: HAVE A NIC	
1031	##### 23:58:12:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1032	##### 00:00:01:000	VAL	132ba7	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull		
1033	##### 00:02:36:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_STAFF_CARD	Text: MEDARBEJDE	
1034	##### 00:02:39:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1035	##### 00:03:58:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1036	##### 00:04:00:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1037	##### 00:04:00:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1038	##### 00:04:01:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1039	##### 00:04:02:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1040	##### 00:04:03:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1041	##### 00:04:04:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1042	##### 00:04:05:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1043	##### 00:04:07:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE	
1044	##### 00:04:09:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1045	##### 00:04:11:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	
1046	##### 00:04:11:000	VAL	132ba7	2	104	Transaction time	TTIM01: 107		
1047	##### 00:04:11:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
1048	##### 00:04:13:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1049	##### 00:15:01:000	VAL	132ba7	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull		
1050	##### 00:20:43:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	
1051	##### 00:20:43:000	VAL	132ba7	2	104	Transaction time	TTIM01: 77		
1052	##### 00:20:43:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE	
1053	##### 00:20:45:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: CHECK IND	
1054	##### 00:27:57:000	VAL	132ba7	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull		
1055	##### 00:30:00:000	VAL	132ba7	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull		
1056	##### 00:36:23:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2	

### Sagen kronologisk:

Kunden hævder at være steget på ved Børsen:

#### Hvor steg du på bussen?: Børsen

1. Kunden ved forreste stander 132BA7 starter med at prøve at få flere checket ind kl. 00:03:58. (Før Børsen)

1035	##### 00:03:58:000	VAL	132ba7	3	101	Screen displayed	Name : SCR_SALE_MODE_VALIDATOR_IN_SERVICE	Text: HOLD REJSE
------	--------------------	-----	--------	---	-----	------------------	---	------------------

2. Bussen ankommer til Børsen kl. 00:04:09.
3. Kunden ved forreste stander 132BA7 færdiggør C/I efter problemer med flere C/I kl. 00:04:11. (2 sekunder efter bussen er ankommet til Børsen)

15	##### 00:04:11:000	VAL	132ba7	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430 2
----	--------------------	-----	--------	---	----	-----------------------------------	--	------------------------

4. Bussen forlader Børsen kl. 00:04:33.

34 Børsen (722)

23:45

23:45

00:04:09

00:04:33

5. Yy checker ind kl. 00:04:46.

50

Check ind

27-05-2023 00:04:46

Tingbjerg, Gavlhusvej

Der er ingen aktiviteter på 132BA7 mellem kl. 00:04:13 og 00:15:01.

Vi mener, at tidsrummet, fra kunden forrest får checket ind, til bussen kører, til Yy checker ind, underbygger kontrollørens notat om, at Yy gik forbi kontrolløren, da vedkommende spurgte om billet, og først checkede ind, efter bussen var kørt. Bussen er en 2A, hvor der kun kan checkes flere ind oppe hos chaufføren. Der har altså ganske rigtigt været en kunde, der havde problemer med at checke ind forrest, der var på bussen i forvejen, men denne kunde får checket ind 2 sekunder, efter bussen var ankommet til Børsen. Dette mener vi ikke kan forklare, hvorfor der går så mange sekunder efterfølgende, hvor der ikke bliver checket ind, selvom kortlæser 132BA7 har været ledig igen fra kl. 00:04:11."

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af parternes oplysninger og de tekniske logs i sagen lægger ankenævnet til grund, at bussen ankom til stoppestedet Børsen kl. 00:04:09, og at klagerens datter og veninden hér steg ombord på bussen via fordørene og passerede den første kortlæser ved chaufføren uden at checke ind.

Det lægges endvidere til grund, at den forrige passagers check ind af flere rejsende hos chaufføren blev afsluttet kl. 00:04:11 – umiddelbart efter bussens ankomst til stoppestedet, samt at der herefter ikke var passagerer, som checkede ind på denne kortlæser før kl. 00:15:01.

Afslutningsvis lægges det til grund, at bussen afgik igen fra stoppestedet Børsen kl. 00:04:33, at klagerens datter først herefter checkede sit Rejsekort ind på kortlæseren i midten af bussen kl. 00:04:46, og at datterens veninde ikke kunne forevise en billet ved kontrollen.

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at Rejsekort skal checkes ind inden rejsens start, og for alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og for så vidt angår mobilbilletter skal disse være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Da klagerens datter i strid med rejsereglerne passerede en kortlæser uden at checke ind og herefter først checkede ind 13 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, finder ankenævnet, at kontrolafgiften for manglende straks check ind blev pålagt datteren med rette.

For så vidt angår kontrolafgiften udstedt til datterens veninde, kunne veninden ikke forevise rejsehjemmel ved kontrollen, og da mobilbilletter skal været modtaget på telefonen før påstigning, blev også kontrolafgiften til veninden pålagt med rette.

Det kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at der ved chaufføren stod en anden passager, som skulle checke flere rejsende ind, da det fremgår af loggen for kortlæseren, at denne ekspedition blev afsluttet lige efter bussens ankomst til stoppestedet, hvorefter der ikke var flere passagerer, som checkede ind på denne kortlæser ved stoppestedet Børsen.

Som passager bærer man selv ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens start. Datteren og veninden vidste, at de behøvede chaufførens hjælp til at checke dem begge ind på datterens Rejsekort, og de bar således selv ansvaret for at fortælle chaufføren dette og blive i køen og vente på at få chaufførens hjælp til at blive korrekt checket ind.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Movia skal fratage de udstedte kontrolafgifter til klagerens datter og dennes veninde.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og at dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at man som passager kan passere check-ind-standeren uden først at checke rejsekortet ind.

## **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 rejsebestemmelser ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg skriver fordi jeg som mor er meget skuffet over en medarbejder hos Movia. Min datter og hendes veninde (derfor 2 klage nummer) tager bussen ved midnat efter en tur i Tivoli begge børn er under 18 år. De stiger på en bus der er fuld af mennesker og buschaufføren siger de skal komme ind, de kan ikke stemple ind ved indgangen da der allerede er kø så de går videre ind i bussen hvor de heller ikke kan komme til, hvorefter beslutter de sig for at købe billetten via app. Bussen har hverken lukket døre eller er begyndt at køre. Da de er ved det kommer en mandlig kontroller og vil tjekke billetter og de oplyser ham om de ikke kunne komme til at stemple ind. Yy min datter har rejse kort men som nævnt kan hun ikke komme til. De er

ved at købe via app som vi gør flere gange om måneden når hun skal til sin efterskole. Han siger at det bare ærgerligt de ikke har stemplet ind hvilket de igen prøver at forklare men intet hjælper. Jeg bliver så ringet op af min datter der har været nødt til at stige af bussen et sted som hun ikke ved hvor er da hun og hendes veninde følte sig dårligt tilpas i bussen. Hun ringede til mig helt oppe at kører og forvirret over at hun ikke mødte forståelse og fik en bøde. Hun overholder altid at købe billet og jeg som forældre blev rigtig gal. Der sker så meget i Danmark og så skal min datter stå af en bus fordi hun ikke følte sig godt tilpas og heldigvis blev hun hentet af den veninde hun fyldtes med hendes far kom da det var så sent og de ikke rigtig kunne finde ud af at komme videre. De er begge kede af denne episode og det ikke i orden at en voksen mand ikke kan lytte til hvad de havde at sige og åbentbart har fået de to piger til at føle sig utrygge.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagernes manglende fremvisning af gyldige billetter i kontrolsituationen.

Yy’s sag omhandler, at hun ikke checkede ind straks med sit rejsekort, men gik forbi den første stander i bussen og først checkede ind, efter hun passerede kontrolløren midt i bussen. Zz’s afgift skyldes derimod, at hun ikke kunne fremvise nogen gyldig billet i kontrolsituationen. Hun skulle ifølge hendes egen indsigelse være checket ind på yy’s rejsekort.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Hvis en anden person skal checkes ind på ejerens rejsekort, er kunden der checkes ind, stadig selv ansvarlig for, at vedkommende er checket ind korrekt jf. § 2.4.

Hvis man skal checkes ind på en andens rejsekort i linje 2A, skal de rejsende stige ind ad bussens fordør og bede chaufføren om at blive checket det antal personer ind på de ønskede kundetyper. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og derfor skal chaufføren ikke selv udøve billetkontrol, men gøre det, som kunden helt konkret beder om.

Vi henviser derudover til, at alle typer af mobilprodukter jf. § 2.4.2 skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Modtager man derfor en mobilbillet efter påstigning, er denne derfor ikke gyldig, og kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol.

De fælles landsdækkende rejseregler er meget klare:

#### **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.*

#### **2.4.3. Brug af Rejsekort**

*Check ind ekstra: Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kalder check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra-kortlæser, Rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind.*

Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

#### 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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kunder, der rejser alene på andres Rejekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejekort Personligt benyttes.

#### Kontrolafgifterne

Kontrolløren stiger på ved Gammel strand st., Christiansborg. Et stop senere er bussen ved Børsen kl. 00:04:09. Her påstår klagerne at være stået på bussen. Kontrolløren observerer Yy stige ind ad fordøren og gå forbi chaufføren. Da kontrolløren spørger om hendes billet, skulle hun være gået forbi ham uden at svare og checket ind på den midterste stander i bussen. Da yy ikke checkede sit rejsekort ind ved den først mulige stander straks ved påstigning, modtager hun derfor en afgift, der er færdigt udstedt kl. 00:09:59. Zz får en afgift for ikke at kunne fremvise nogen gyldig billet kl. 00:06:30.

De to årsager til manglende gyldige for yy og Zzs bliver derfor navngivet på følgende måder:

Årsag	Rejekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Årsag	Ingen billet fremvist

Kontrolløren har ikke noteret andet på Zzs afgift, end at hun ikke kunne fremvise gyldig billet.

#### Kommentarer og afgørelse

Kontrolløren stiger på ved Gammel Strand St. Ifølge klagerens indsigelse stiger de på ved Børsen. Bussen ankommer til Børsen kl. 00:04:09 og kører igen kl. 00:04:33:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Tingbjerg, Gavlhusvej (2000)	● ●	23:11	23:11	23:26:55	23:34:46



30	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	●	●	23:41	23:41	23:58:17	23:58:45
31	Glyptoteket (719)	●	●	23:42	23:42	23:59:28	23:59:28
32	Stormbroen, Nationalmuseet (720)	●	●	23:43	23:43	00:02:18	00:02:18
33	Gammel Strand St., Christiansborg (1986)	●	●	23:44	23:44	00:02:41	00:03:00
34	Børsen (722)	●	●	23:45	23:45	00:04:09	00:04:33
35	Knippelsbro (27856)	●	●	23:47	23:47	00:06:06	00:06:19
36	Christianshavn St. (27525)	●	●	23:48	23:48	00:06:44	00:07:11

På yys rejsekorthistorik fremgår det, at hendes check ind er gennemført kl. 00:04:46. Da bussen forlader Børsen kl. 00:04:33, viser data derfor, at yy først checkede ind 13 sekunder, efter bussen havde forladt busstoppestedet. Derudover kan vi også se, at der jævnfør saldoen på 59,10 kr. havde været tilstrækkelig dækning til at foretage et check ind til to rejsende.

+	16	22-04-2023 18:49	Nørreport St.	19:11	Buddinge St.	-18,80	59,10
-	17	27-05-2023 00:04	Linje : 2A Tingbjerg, Gavhusvej	00:08	Linje : 2A Fuglegavl	-14,40	44,70

  

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
50	Check ind	27-05-2023 00:04:46	Tingbjerg, Gavhusvej
50	Kontrolmærke	27-05-2023 00:05:12	Tingbjerg, Gavhusvej
50	Kontrolmærke	27-05-2023 00:07:16	Tingbjerg, Gavhusvej
51	Check ud	27-05-2023 00:08:22	Fuglegavl

### 2.4.3. Brug af Rejsekort

*Check ind ekstra: Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra-kortlæser, Rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind.*

*Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.*

*Endvidere skal Rejsekortet checkes ind straks ved påstigning ved først mulige steder. Forbipasserer man derfor en stander, forventes det, at man kan fremvise gyldig billet. Et check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.*

På rejsekorthistorikken ses det også, at kontrolløren scanner yys rejsekort kl. 00:05:12, hvor bussen for længst er kørt fra stoppestedet.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

## Movias behandling af klagen

Kontrolløren blev stillet følgende spørgsmål den 31.05.2023 ifbm. udstedelsen af afgiften:

1. Kan kontrolløren genkende kundens beskrivelse af situationen?
2. Var der mange mennesker oppe ved chaufføren?
3. Ifølge kunden tager kontrolløren kundens rejsekort og checker det ind. Der er noteret en anden forklaring på gå-sedlen. Kan kontrolløren bekræfte, at kunden gik forbi kontrolløren uden at svare og derefter selv checker ind på standen i midten af bussen?
4. Er der yderligere information, der er relevant for sagen?

Svar fra BCI:

*"Jeg kan ikke genkende kundens beskrivelse af situationen, da jeg hverken var hård i tonen eller hev kortet ud af hendes hånd. Jeg husker at de var unge piger og jeg var derfor ekstra blød i tonen og opfordrede dem heller ikke til at klage. Jeg mener ikke at der var mange mennesker oppe ved chaufføren. Kunden går forbi mig, da jeg spørger hende om billet men hun afviser mig og checker ind i midten af bussen."*

Det er altså kontrollørens vurdering, at der ikke var mange passagerer i front, der skulle checke ind, og som kunne have forhindret yy og Zz i at checke ind straks efter påstigning. Ligeledes viser passagertallet på 10, som er blevet talt i forbindelse med billetkontrollen, at bussen ikke har været proppet i en grad, der kunne have blokeret for indcheckning.

<b>Passager tal</b>	<b>10</b>
---------------------	-----------

## Logfiler fra Rejsekort fra den pågældende bus:

Ifølge log-filerne, vi har modtaget fra Rejsekort Kundecenter, ser det ud til, at der var en enkelt øvrig passager, der også checkede ind ved stoppestedet Børsen. På nedenstående uddrag fra log-filerne, ser vi, at dette check ind eksekveres kl. 00:04:11. Jf. bussens GPS, der viser, at bussen ankom til Børsen kl. 00:04:09, foregår dette check ind derfor få sekunder, efter bussen holder ved stoppestedet. Kortlæseren har været klar til næste check ind kl. 00:04:13:

Vi kan se, at denne kunde har brugt forreste stander i bussen, der har koden 132BA7.

132ba7-2023-05-26	
1044	##### 00:04:09:000 VAL 132ba7 3 101 Screen displayed Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID Text: CHECK IND
1045	##### 00:04:11:000 VAL 132ba7 3 87 Successfull ticketing transaction Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN Card number : 308430 20
1046	##### 00:04:11:000 VAL 132ba7 2 104 Transaction time TTIM01: 107
1047	##### 00:04:11:000 VAL 132ba7 3 101 Screen displayed Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE Text: GOD REJSE
1048	##### 00:04:13:000 VAL 132ba7 3 101 Screen displayed Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID Text: CHECK IND

## Vehicle 1857 @ 2023-05-26 23:50:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	7 (CI)	8 (CU)
Stop	Tid	111750	132BA7	131FB7	133421	133926	133E05	13220E	1342B2	133CFB

Yys indcheckning kl. 00:04:46 er den eneste anden check ind aktivitet på bussen i det tidsrum, hvor yy og Zz stiger på bussen. Vi kan se, at hun bruger stander med koden 133421, som er midt i bussen.

Udstyr

VAL\_26123 - 133421

Yys check ind ses på log-filerne herunder, der foretages kl. 00:04:46.

7	##### 00:04:46:0 VAL	133421	3	87 Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CH Card number: 308430	
8	##### 00:04:46:0 VAL	133421	2	104 Transaction time	TTIM01: 82	
9	##### 00:04:46:0 VAL	133421	3	101 Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE Text: GOD REJSE	

Vi mener ikke, at den øvrige kundes indcheckning straks ved påstigning skulle have forhindret yy og Zz at checke ind efterfølgende ved samme forreste stander. De forskellige check ind tidspunkter viser, at Yy først checkede ind 35 sekunder efter den øvrige kunde, og det skulle have været muligt at benytte forreste stander efter kl. 00:04:13, hvor bussen stadig holdt ved stoppestedet.

Jf. kontrollørens høringsvar og notat om Yys påstigning samt detaljer fra log-filerne mener vi ikke, at Yys manglende straks check ind kan undskyldes med den øvrige kunde. Kontrolløren observerede hende gå forbi den forreste stander ved fordøren, og data viser, at hun kunne have checket ind straks, men ikke gjorde det. Vi mener derfor, at Yy havde mulighed for at få checket sig selv og sin medrejsende ind på først mulige stander. Hvis der er kø ved chaufføren, er man nødt til at vente på, at det bliver ens tur til at få checket ind.

Ligeledes bemærker vi, at klagerne jf. indsigelsen var helt bevidste om, at der skulle checkes to ind, og vi undrer os derfor over, hvorfor der ikke blev forsøgt at blive checket flere ind på den stander, hvor Yy checkede sig selv ind på, eller hvorfor man ikke ventede på at kunne komme til at checke ind forrest.

Zz skriver:

*"Jeg skal checkes ind på min venindes rejsekort, fordi jeg har glemt mit eget. Jeg var godt klar over inden, vi steg ind i bussen, at jeg skulle checkes ind på min venindes kort. Det er ikke muligt længere henne i bussen, og jeg bliver nødt til at købe en billet online, og min veninde skal nu kun checke sig selv ind."*

Vi kan desuden ikke genkende, at hændelsen skulle være sket, mens bussen holdt stille og ikke havde forladt stoppestedet, da data viser, at både Yys indcheckning er sket, efter bussen havde forladt stoppestedet.

### **Movias konklusion**

Movia fastholder afgiften, da der ikke blev fremvist en gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at et check ind med flere personer ikke foretages direkte ved påstigning.

Baseret på sagens omstændigheder, data fra rejsekort, log-filer, bussens GPS samt observation og høringsvar fra kontrollørens side finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at Yy og Zz skal fritages for kontrolafgifterne.

Vi mener hovedsageligt, at der skal lægges vægt på kontrollørens udtalelse og notat efter udstedelsen af afgiften, der indikerer, at Yy, der skulle have checket begge piger ind, går forbi chaufføren og først mulige stander og først vil checke ind i midten af bussen, efter hun har mødt kontrolløren. Ligeledes bør der lægges vægt på, at vi i log-filerne kun har kunnet finde en enkelt anden kunde, der checkede ind, men at dette

check ind blev foretaget straks ved påstigning og ikke burde have forhindret Yy og Zz i at checke ind efterfølgende.”

### Hertil har klageren bemærket:

”Jeg henviser igen til de 2 pigers forklaring som netop omhandler,

1. De bliver bedt af buschaufføren om at gå længere ind i bussen, da der står en del mennesker foran standen for indtjekning og derfor går de 2 piger længere ind i bussen for at tjekke ind på Yys rejsekort.
2. Bussen har ikke lukket dørene eller begyndt at køre så da Yy bliver kontaktet er hun ved at stemple ind hvilket de oplyser om.
3. Det var så ikke muligt for Zz så de vil købe en billet på app og bussen er stadig ikke ved at køre.
4. Kl er 00.15 og en af de sidste busser og begge piger er under 18 år. De har været til koncert og på vej hjem.
5. De havde ikke til hensigt at snyde derfor bliver de begge to overrasket og frustreret over at de ikke blev lyttet til. Det var synligt at der var en del mennesker ved standen og derfor var hensigten fra pigerne bare at finde en anden løsning.
6. Det der er frustrerende for os som forældre er at vi regner med at de kommer hjem med den bus de sammen har taget, for de er utryggeligt blevet pålagt at følges ad hjem, specielt i disse tider. De vælger at stå af uden at vide, hvor de er på grund af episoden, og dette finde jeg/vi meget ubehageligt og slet ikke acceptabelt.
7. Det er ganske rigtig at før bøden til Yy har hun haft nogle få bøder, som jeg er skyld i da jeg ikke havde sat penge nok ind på hendes rejsekort. I den periode gik Yy på efterskole på Fyn, så hvis vi tager hendes lange historik med at rejse med movia og dsb i betragtning, er det en lille procent del. Nogen gange fejler vi og så må man betale, mens andre gange bliver det en princip sag, fordi det føles så frustrerende både for pigerne og for os.”

### Hertil har indklagede bemærket:

”1. De bliver bedt af buschaufføren om at gå længere ind i bussen, da der står en del mennesker foran standen for indtjekning og derfor går de 2 piger længere ind i bussen for at tjekke ind på Yys rejsekort.

Der er kun 10 passagerer på bussen. Der er kun gennemført 1 check ind på den forreste stander kl. 00:04:13 ved Børsen. Bussen ankommer til Børsen kl. 00:04:09. Bussen forlader Børsen kl. 00:04:33, og først kl. 00:04:46 checker Yy ind. Det er svært at forestille sig, at der på baggrund af de data har været stor aktivitet oppe ved chaufføren, der kunne have undskyldt ikke at checke ind straks. Hvis det eventuelle tumult skulle vedrøre selve chaufføren, har der stadig været 33 sekunder, fra det sidste check ind bliver foretaget ved chaufføren, til vedkommende kører. Derudover har der været 13 sekunder fra chaufføren kører, til Yy checker ind. Endelig hænger vi os fortsat fast ved kontrollørens notat: ”Jeg mener ikke at der var mange mennesker oppe ved chaufføren. Kunden går forbi mig, da jeg spørger hende om billet men hun afviser mig da jeg spørger om billet og checker ind i midten af bussen.”

2. Bussen har ikke lukket dørene eller begyndt at køre, så da Yy bliver kontaktet er hun ved at stemple ind hvilket de oplyser om.

Bussen forlader Børsen kl. 00:04:33 og Yy checker ind kl. 00:04:46. Vi kan derfor afvise, at bussen fortsat holder stille.

3. Det var så ikke muligt for Zz så de vil købe en billet på app og bussen er stadig ikke ved at køre.

Skal flere passagerer checkes ind, skal det ske hos chaufføren ved indstigning. I forhold til både saldoen på kortet og den forreste stander har det været muligt, men det kræver en forespørgsel til chaufføren.

4., 5., 6. og 7.

Vi kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen

mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand