

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0370
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
4230 Skælskør
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse som kundetypen barn på Rejsekort efter at være fyldt 16 år
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det var få måneder siden, at datteren fyldte 16 år, og at hun i god tro bad chaufføren om at checke hende med ind på kærestens Rejsekort
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter, der fyldte den 16 år i juni måned 2023, rejste den 18. oktober 2023 med buslinje 470R sammen med sin kæreste, der havde et Rejsekort, som de begge skulle checkes ind på oppe ved chaufføren. Ifølge klageren bad hans datter chaufføren om at checke hende ind som kundetypen "Voksen".

Da der efterfølgende var kontrol ombord på bussen, var Rejsekortet imidlertid checket ind med kundetypen "Barn" for begge rejsende, og klagerens datter blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at chaufføren ikke kunne bekræfte at være blevet bedt om at checke klagerens datter ind som voksen:

| | |
|--------------------------------|--|
| Zone | 130 |
| Linje | 470R |
| Køretøjs nummer | 2907 |
| Stop nummer | 46133 |
| Stop | Vesterport |
| Tur ID | 0 |
| Påstigning | 18-10-2023 11:50:01 |
| Udstedt dato/tid | 18-10-2023 11:52:10 |
| Stået af | 18-10-2023 11:52:33 |
| Passager tal | 8 |
| Kontrol spørgsmål stillet | Ja |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej |
| Jeg har forespurgt chauffør | Ja |
| Kort inddraget | Nej |
| Sprog | Ukendt |
| Årsag | Rejsekort voksen på børnekort |
| Bemærkning | Mlh ks besvaret mor navn. Hun siger hun har sagt til chaufføren at hun skal tjekkes ind som voksen. Chaufføren siger nej det har hun ikke. |
| Id forevist | Sygesikringsbevis |

Dagen efter, den 19. oktober 2023, anmodede klageren Movia om at annullere datterens kontrolafgift, idet han skrev:

”Da min datter står på bussen, betaler de med hendes kærestes rejsekort. De er meget vant til at bruge offentlige transportmidler, og informere om at hun er 16år. Billetten bliver ændret, og rejsekortet scannes som normalt. Der udleveres ikke en kvittering, det gør der sjældent, og de sætter sig i bussen. De er vant til at der kommer kontrollører på ruten ved gymnasiet/ZBC, så da han står på lige inden der, viser de billet i troen om at der er styr på alting. Til deres forbløffelse og indignation, er deres rejsehjemmel sikret forkert med 2 børnebilletter, og chaufføren kan belejligt ikke huske at de har givet besked om hendes voksenstatus. Og kontrolløren kalder hende gentagne gange for en løgner, og i en ubehagelig og konfrontatorisk tiltaleform, udskriver han kontrolafgiften. De har absolut ikke ville snyde for 10kr, det giver jo ingen mening. Selvfølgelig er det chaufførens ansvar at skrive den rigtige billet.”

Den 28. november 2023 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til de Fælles landsdækkende rejseregler, hvor det fremgår, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet herunder at checke ind med korrekt kundetype, og fordi chaufføren ikke kunne bekræfte at være blevet bedt om at checke klagerens datter ind som voksen. Movia bemærkede videre, at det fremgik af rejsekorthistorikken på det pågældende kort, at der på mange tidligere rejser var checket to personer ind - og hver gang kun to børn. Også på længere rejser til og fra København. Efter billetkontrollen blev der dog checket ind med både voksen og barn på de efterfølgende rejser.

Dette fik klageren til at skrive følgende:

”Hvordan skal [klagerens datter] tjekke hvad chaufførens fedtede fingre trykker eller ikke trykker på? Der er ingen selvbetjening på Skælskør Busterminal. Vi kan ikke engang fylde penge på rejsekort hernede uden for forretningstid. Hvis det er så meget [klagerens datter]s ansvar at dobbelttjekke jeres ansatte, så burde man som minimum udlevere papirbilletterne. Men det sker ikke. Kan du fortælle mig hvordan vi som brugere sikre vores retsstilling hos jer? Lige nu er den i hvertfald forsvundet bag glemsomme chaufføre og vrante kontrollører.

At du oplyser hvilke rejser hendes kæreste ellers har kørt tidligere, er helt urelevant og vist også ganske imod GDPR-reglerne. Hvad han har kørt med sine søskende eller kammerater har ingen indvirkning på denne sag. Men tankevækkende at du skriver det til mig.

At chaufføren ikke kan huske hvad de har instrueret i ved påstigning, må være grundet forhold der er uden for [klagerens datter]s ansvar. Men jeg gætter på stress og angst i et arbejdsmiljø der straffer fejl og mangler.

At kontrolløren kalder min datter for løgner, og fremstår ganske usympatisk forholder du dig slet ikke til.”

Movia svarede:

”Jeg vil også gerne beklage, hvis jeg fik udtrykt mig på en måde, der kunne misforstås mht oplysningerne om rejsekorthistorikken på det fremviste rejsekort. Jeg fik det indtryk i din henvendelse, at en del af din klage handlede om, at [klagerens datter] og hendes kæreste var vant til at rejse sammen og vant til billetkontrol. Jeg tilføjede derfor oplysningerne om rejsekorthistorikken for at vise, at der ikke var nogle fortilfælde, hvor der havde været checket henholdsvis en voksen og et barn ind på det pågældende rejsekort i den seneste tid. Rejsekorthistorikken er ikke lagt til grund for Movias afgørelse.

Desværre har det ikke været muligt at bekræfte [klagerens datter]s egen forklaring om, at hun har bedt om at blive checket ind som voksen, da chaufføren oplyser ikke at have fået netop den forespørgsel.

Jeg vil naturligvis også beklage, hvis [klagerens datter] ikke har oplevet vores kontrollør som imødekommende. Kundeservice er vores vigtigste ansigt udadtil, og derfor ærgrer det os, at vi ikke har kunnet leve op til jeres forventninger denne gang

Dette fik klageren til at skrive på ny:

"Er ret sikker på at GDPR-reglerne ikke kan grandbøjes efter behov. [klagerens datter] kører normalt med sit eget rejsekort, kontant eller mobilbillet, så at bruge en andes rejsehistorik som mistillidsskabende, er i bedste fald underlødigt og i værste fald kriminelt.

Desuden svarer du mig ikke på hvordan [klagerens datter] fremadrettet skal kontrollere om chaufføren kan høre og forstå interaktioner med kunderne. Det er for mig det vigtigste at få afdækket, da jeres system er det vilde vest, og vi er totalt blottet for rettigheder.

'Kundeservice er vores vigtigste ansigt udad til'. Offentligt transport i provinsen er et nødvendigt onde; det er ubelejligt, køre som vinden blæser og med eksorbitante ventetider på alting. Det fungerer slet ikke, og vi prøver at følge regler og anvisninger, og her er fejlen helt klart jeres. Uden tvivl. Og fordi i lukker jer om her selv, og selv skal undersøge det, så tænker jeg at udfaldet af sagsbehandlingen var givet på forhånd. Ja, undskyld mig, for jeg kan ikke se hvad vi har ventet på i 8 uger.

Kundeservice havdet været 'grundet bevisets stilling og at de trods alt havde forsøgt at sikre sig rejsehjemmel, så hestilles bødeforlæg.'

I må være kede af at have kunder, for det her gør da helt sikkert at vi minimere brugen af Movia."

Movia svarede:

"Da du skriver, at du vil klage over Movias afgørelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, vil vi undlade at kommentere yderligere på sagen og blot henvise til tidligere korrespondance."

Klageren skrev derpå:

"Hvem hos Movia kan så vejlede mig i sunde vaner i kontrol af billetter købt via den chaufførbetjente selvbetjening i bussen? Jeg mangler stadig at forstå hvordan [klagerens datter] skulle have tjekket deres rejsehjemmel, når det nu overhoved ikke kan lade sig gøre?

Du må have en supervisor eller en afdelingsleder jeg kan ringe eller skrive til. Så lader vi ankenævnet håndtere den urimelige kontrolafgift, men Movia må da i det mindste kunne vejlede i hvordan vi undgår dem i fremtiden. Det her er helt kaskask..."

Movia anførte:

"Movia kan ikke kommentere yderligere på den konkrete sag, men afventer behandling i Ankenævnet.

Men du spørger til, hvordan [klagerens datter] i fremtiden sikrer sig gyldig rejsehjemmel, og der vil jeg klart anbefale, at hun har sit eget rejsekort personlige med en automatisk tank-op-aftale, så hun altid kan checke ind i bussen og med den korrekte kundetype.

Derudover kan jeg oplyse, at man i rejsekortlæserens display selv kan se, hvor mange der bliver checket ind på rejsekortet og med hvilke kundetyper. Det gælder også, når man checker ind hos chaufføren. Hvis man således beder om at få checket et barn og en

voksen ind på rejsekortet, vil der på skærmen stå "1 x Voksen, 1x Barn"."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Parterne har givet divergerende oplysninger om det passerede, hvorfor sagen afgøres ud fra de elektroniske data og logs. Heraf fremgår det, at klagerens datter var checket ind med kundetyperen "Barn", selv om hun var fyldt 16 år 4 måneder inden rejsen den 18. oktober 2023.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet har derudover lagt vægt på, at kunden kan se på kortlæseren, hvilke kundetyper, der checkes ind, når chaufføren indtaster kundetyperen. Her vil der på skærmen have stået "1 x Voksen, 1x Barn".", hvis chaufføren havde indtastet klagerens datter som kundetyperen "Voksen".

Se eksempel fra kortlæseren, hvor der er foretaget gruppecheck ind (på et Rejsekort Flex) af 0 voksne og 2x barn (f står for Rejsekort Flex).



Kontrolløren noterede i forbindelse med kontrolafgiften, at chaufføren ikke kunne bekræfte at være blevet bedt om at checke klagerens datter ind som voksen. Ankenævnet bemærker, at chaufføren må antages at kunne huske dette, da der kun var én anden ekspedition med check ind af flere rejsende ca. 20 minutter tidligere.

Som følge af det anførte, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

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 rejser med en anden kundetype, end passageren er berettiget til.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Få dage efter turen, er jeg i telefonisk kontakt med en kunderådgiver, der lytter og svarer empatisk at det lyder som om det bare er en misforståelse, men at vi bare lige skal anke afgiften, så vil det være ordnet hurtigt. Vi venter så de 8 uger, hvorpå der tikker en mail ind om at de afviser anken. Jeg ved ikke hvilke undersøgelser eller sagsbehandling Movia har foretaget, for der er ikke nye oplysninger i afslaget, ej heller er jeg som klager blevet kontaktet, og man har heller ikke forsøgt at tage kontakt til [klagerens datter]. Det lader til at være en skrivebordsbeslutning.

Jeg har efterfølgende haft en længere mailkorrespondance med en sagsbehandler fra Movia, for jeg regnede med at der bare var sket en fejl, og man så kunne rette henvendelse og få den rettet. Der er flere punkter som jeg undre mig over.

For det første, så allerede i afslaget bliver kærestens rejsehistorik, hvor der åbenbart optræder flere lignende rejser med 2 børnebilletter, opremset som argumentation for at min datter er den gemene løgner, kontrolløren beskyldte hende for at være. Helt grundlæggende har jeg ingen krav på informationer om kærestens private forhold, desuden er det få måneder siden [klagerens datter] fyldte 16år, så den her bølle-taktik er helt fejlslået. Og hvad kæresten har foretaget af rejser med kammerater eller søskende er vel Movias "sagsbehandling" uvedkommende.

Tonen i de mailsvar jeg modtager er desuden overforklarende og nedladende. Det er ikke fordi vi ikke ved at [klagerens datter] skal betale voksenbillet, eller hvordan rejsekortet fungerer. Det er ikke fordi vi opdrager til at køre på røven eller fuppe sig igennem forskellige situationer. De har rejst i god tro, og skal straffes fordi en chauffør ikke kunne ramme den rigtige knap på en skærm. Og de stolede på ham.

Jeg er da ked af på chaufførens vegne, at arbejdsdagen åbenbart er så stressfyldt, at anvisningerne om

[klagerens datter]s voksenstatus ikke er registreret hos ham/hende ved påstigning, men jeg synes at det er skræmmende at [klagerens datter]s udsagn negligeres og anses som løgn, til trods for at hun både fremviser rejsekortet og id ved kravet herom, uden forsøg på at lyve eller snyde.

De kommer begge fra familier hvor man kan stole på voksne, ikke mindst myndighedspersoner, og det falder ikke [klagerens datter] ind, at de skal dobbelttjekket chaufførens arbejde.

Desuden ved jeg stadig ikke hvordan [klagerens datter] skulle have tjekket at chaufføren lavede billetten om ved indcheck. Sagsbehandleren hos Movia postulerer at det står på automaten, men det tvivler jeg på det gør i bussen, da jeg aldrig har set andet end OK; og så pris/restsaldo ved udcheck. (Som de unge mennesker ikke fik mulighed for). Kan man overhoved få udleveret en papirbon ved betaling med rejsekort? Det burde man hvis alternativet er 1000kr i dummebøde.

Det er usædvanligt nidkært at chaufførens fejl og forglemmelser, skal betales af mig. Det er helt urimeligt at [klagerens datter] skal først skal snydes, kaldes en løgner og så fremadrettet sørge for at Movias ansatte hører efter de anvisninger de giver. Og så derefter være supervisor, og tjekke deres arbejde.

Rejsekortet er en oldnordisk teknologi; en morse-linje i en starlink-tid. De unge er vant til at alle informationer er ved deres fingerspidser, og at man kan tilgå dem i realtime. Prøv at forklare dem om manglende GSM-moduler i bussen, og de vil stirre blankt på en som om de fik forklaret hvordan man spoler kassettebånd tilbage med en blyant.

Sagsbehandleren fra Movia hævder flere gange at rejsekortet er en selvbetjeningsydelse, og dermed den rejsendes eget ansvar, men det passer bare ikke i provinsen. Det er besværligt og kræver lang tids planlægning. Et hvert skridt med rejsekortet herude, kræver interaktion med mennesker som man skal kunne stole på. For ifølge Movia har vi ingen garanti for vores retsstilling ved brug af rejsekortet, så uanset hvor fejlen er opstået, så skal børn bare hoste op når Movia laver fejl. Det er helt kafkask.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgiften 898[xxxx], som blev udstedt den 18.10.2023 i buslinje 470R til [klagerens datter]. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers datters [klagerens datter]’s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

[klagerens datter]’s sag omhandler, at hun ikke var checket ind på den korrekte kundetype. Når man er blevet 16 år, betaler man fuld pris for sine rejser. Da hun var checket ind som barn, mens hun var fyldt 16 år, fik hun derfor en afgift.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Hvis man skal checkes ind på et Flex Rejsekort, betyder det derfor, at det er kunden selv der bliver checket ind, som også er ansvarlig for, at vedkommende er checket ind korrekt jf. § 2.4.

Hvis man skal checkes ind på en andens Rejsekort, 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 blot gøre det, som kunden helt konkret beder om. Chauffører kan vejlede kunder i billetkøb ved en konkret forespørgsel, men laver ikke selv alderstjek og lignende.

Kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol, hvis man ikke er checket ind på den korrekte kundetype.

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 Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

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 Rejekort

Check ind ekstra: Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra-kortlæser, Rejekortautomat 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.

2.6. 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.

Kontrolafgiften

[klagerens datter] stiger på ved Skælskør Busterminal, mens kontrollørerne først stiger på 20 stop senere ved Vesterport. Kunden rejser på et Flex Rejekort og er checket ind kl. 11:18:24. Kunden rejser sammen med en medrejsende, og de er begge checket ind på børnetakst på den medrejsendes personlige rejsekort. Da [klagerens datter] er fyldt 16 år, rejser hun derfor uden gyldig billet.

Kontrolløren starter straks med at billettere efter påstigning, og da han scanner Rejekortet kl. 11:50:19, registrerer han, at [klagerens datter] er checket ind som barn. Kl. 11:52:10 udsteder kontrolløren en afgift til hende.

| | |
|------------------|---------------------|
| Stop | Vesterport |
| Tur ID | 0 |
| Påstigning | 18-10-2023 11:50:01 |
| Udstedt dato/tid | 18-10-2023 11:52:10 |
| Stået af | 18-10-2023 11:52:33 |

Årsagen til afgiften er "Rejsekort voksen på børnekort".

| | |
|-------|-------------------------------|
| Årsag | Rejsekort voksen på børnekort |
|-------|-------------------------------|

Jf. turoversigten kan vi se, at bussen forlod Skælskør Busterminal kl. 11:19:00, og at kontrolløren først stiger på ved Vesterport 20 stop efter.

| # | Stoppested | Stopindikator | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|-------|------------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 1 | Skælskør Busterminal (38394) | ● ● | 11:19 | 11:19 | 11:14:00 | 11:19:00 |
| | | | | | | |
| 19 | Samsøvej (38258) | ● ● | 11:43 | 11:43 | 11:47:09 | 11:47:20 |
| 20 | Hansensvej (38255) | ● ● | 11:44 | 11:44 | 11:48:09 | 11:48:09 |
| 21 | Vesterport (46133) | ● ● | 11:47 | 11:47 | 11:50:03 | 11:52:36 |
| 22 | Selandia (46135) | ● ● | 11:49 | 11:49 | 11:53:56 | 11:53:56 |

Kommentarer og afgørelse

Forneden ser vi den pågældende rejse, hvor tidspunktet for check ind og kontrolmærket ses. Derudover ses også, at det er 2 børn der er checket ind til en pris på 12 kr. per rejsende.

| - | 203 | 18-10-2023 11:18 | Linje : 470R Skælskør Busterminal | 11:56 | Linje : 480R Slagelse St. | -24,00 | 59,45 |
|----------------------------|--------------|----------------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------|
| Aktivitet | Type | Dato / Tid | | Sted | | | |
| 485 | Check ind | 18-10-2023 11:18:24 | | Skælskør Busterminal | | | |
| 485 | Kontrolmærke | 18-10-2023 11:50:19 | | Vesterport | | | |
| 486 | Check ud | 18-10-2023 11:56:18 | | Slagelse St. | | | |
| Normalpris | | | | | | | |
| Betal for : Afstand | | | | 1 x Barn | 1 x Barn | | |
| | | | | 4 zoner | 4 zoner | | |
| | | | | 15,00 | 15,00 | | |
| Rabat | | | | | | | |
| Kl. | | 11:18 | | -3,00 | -3,00 | -6,00 | |
| | | | | 1 x Barn | 1 x Barn | | |
| Total | | Alle priser er i kr. | | 12,00 | 12,00 | 24,00 | |

Ved at rejse på børnetakst sparer man penge, da billetprisen er billigere.

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.

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. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Vi kan se, at [klagerens datter] og den medrejsende har benyttet kortlæser med koden **114711**.

| | | | |
|------|----------------------|--------|--------------------------------------|
| Sted | Skælskør Busterminal | Udstyr | MOVKE_SK_2907_DC_301 - 114711 |
|------|----------------------|--------|--------------------------------------|

Ifølge data er denne stander DC, Drivers consol, som indikerer, at de har checket sig ind ved chaufføren. Når man checker sig ind ved chaufføren, får man vist på skærmen, hvor mange og hvilke kundetyper, der er checket ind.

Som kunde er man jf. § 2.4. i de fælles landsdækkende rejseregler selv ansvarlig for at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

| Stop | Tid | DC |
|------------------------------|----------|--------|
| | | 114711 |
| Hansensvej (38256) | 10:41:19 | 2 |
| Havnepladsen (39967) | 11:04:50 | 0 |
| Skælskør Busterminal (38394) | 11:07:47 | 2 |

Vigtigt kontrollørnotat

Vigtigt er det at bemærke, at kontrolløren kort før udstedelsen af afgiften forespurgte chaufføren om, hvad kunderne havde bedt om at blive checket ind som.

Kontrollører afkrydser på deres afgiftsseddel, om de har talt med chaufføren eller ej. Dette skal de selv ind og foretage sig manuelt. Vi kan se, at kontrolløren erkender at have talt med chaufføren.

Jeg har forespurgt chauffør Ja

Som kontrollørens notat bekræfter, afviser chaufføren, at der blev bedt om at blive checket ind som voksen.

| Bemærkning |
|---|
| Mlh ks besvaret mor navn. Hun siger hun har sagt til chaufføren at hun skal tjekkes ind som voksen. Chaufføren siger nej det har hun ikke. |

Vi lægger stor vægt på dette notat, da vi mener, at chaufføren må huske i klar erindring, da han bliver spurgt så kort tid efter, og at der kun har været 1 anden kunde, der skulle have chaufføren til manuelt at checke ind.

Information fra Rejsekort

Vi har i sagen også snakket med Rejsekort om [klagerens datter]'s indcheckning.

Rejsekort fortæller, at der er blevet foretaget en manuel ændring på kortet, da det blev checket ind, hvilket kan ses på forudbetalingen på de 25 kr. Forudbetalingen dækker 2 indcheckede børn på hver 12,5 kr.

| | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|-----|-------------------------|-------------------------|----------|-------|--------|
| 18-10-2023 11:50:19 | 18-10-2023 12:03:29 | 01-10-2023 | Kontrolmærke | Kontrol | 203 | Vesterport | MARK_MOV_M_S, 098928 | | 0,00 | 0,00 |
| 18-10-2023 11:18:24 | 18-10-2023 16:14:50 | 01-10-2023 | Check ind | Check ind | 203 | Skælskør Busterminal | MOVKE_SK_2907 | EasyTrip | 58,45 | -25,00 |
| 18-10-2023 11:18:21 | 18-10-2023 16:14:50 | 01-10-2023 | Check ind | Check ind | | Skælskør Busterminal | MOVKE_SK_2907 | EasyTrip | 83,45 | 0,00 |

Uddrag fra klagerens indsigelse

” De er meget vant til at bruge offentlige transportmidler, og informere om at hun er 16år.”

Da klager selv i sin indsigelse skriver, at [klagerens datter] skulle være vant til at rejse med offentlig transport, og at hun skulle have informeret om, at hun var 16 år, har vi naturligvis kigget på rejsekorthistorikken for det pågældende rejsekort.

Vi kan se, at der konsekvent bliver rejst på dobbelt børnetakst på det pågældende kort, når flere rejser på det. Her er et uddrag af tidligere rejser, hvor 2 børn er blevet checket ind. Alle rejser er foretaget inden for en uge, før afgiften blev udstedt.

| 195 | 13-10-2023 22:19 | Linje : 470R Skælskør Busterminal | 23:12 | Korsør St. | -28,20 | 416,65 |
|---------------------|------------------|-----------------------------------|----------|----------------------|--------|--------|
| Aktivitet | Type | Dato / Tid | | Sted | | |
| 452 | Check ind | 13-10-2023 22:19:44 | | Skælskør Busterminal | | |
| 453 | Check ud | 13-10-2023 22:53:52 | | Slagelse St. | | |
| 455 | Check ind | 13-10-2023 22:56:37 | | Slagelse St. | | |
| 456 | Check ud | 13-10-2023 23:12:05 | | Korsør St. | | |
| Normalpris | | | | | | |
| Betal for : Afstand | | 1 x Barn | 2 x Barn | 35,25 | | |
| | | 3 zoner | 3 zoner | | | |
| | | 11,75 | 23,50 | | | |

| | | | | | | | |
|-----|------------|-------|--------------|-------|--|---------|--------|
| 196 | 14-10-2023 | 16:55 | Slagelse St. | 18:09 | Linje : 2A Stormbroen, Nationalmuseet | -122,40 | 294,25 |
|-----|------------|-------|--------------|-------|--|---------|--------|

| Aktivitet | Type | Dato / Tid | Sted |
|---------------------|--------------|---------------------|----------------------------|
| 458 | Check ind | 14-10-2023 16:55:33 | Slagelse St. |
| 458 | Kontrolmærke | 14-10-2023 17:16:04 | Ringsted St. |
| 459 | Check ud | 14-10-2023 18:09:23 | Stormbroen, Nationalmuseet |

Normalpris

| | | | |
|---------------------|----------|----------|--------|
| Betal for : Afstand | 1 x Barn | 2 x Barn | 153,00 |
| | 15 zoner | 15 zoner | |
| | 51,00 | 102,00 | |

| | | | | | | | |
|-----|------------|-------|---------------------------|-------|--------------------------------------|--------|-------|
| 202 | 15-10-2023 | 22:53 | Linje : 470R Slagelse St. | 23:42 | Linje : 470R Skælskør Busterminal | -24,00 | 83,45 |
|-----|------------|-------|---------------------------|-------|--------------------------------------|--------|-------|

| Aktivitet | Type | Dato / Tid | Sted |
|---------------------|-----------|---------------------|----------------------|
| 482 | Check ind | 15-10-2023 22:53:47 | Slagelse St. |
| 483 | Check ud | 15-10-2023 23:42:06 | Skælskør Busterminal |

Normalpris

| | | | |
|---------------------|----------|----------|-------|
| Betal for : Afstand | 1 x Barn | 1 x Barn | 30,00 |
| | 4 zoner | 4 zoner | |
| | 15,00 | 15,00 | |

Vi kan se, at denne rutine ændres, efter afgiften bliver udstedt.

| | | | | | | |
|-----|------------------|-------------|-------|-------------------------------------|---------|-------|
| 207 | 18-10-2023 20:52 | København H | 22:38 | Linje : 670 Skælskør Busterminal | -122,40 | 60,20 |
|-----|------------------|-------------|-------|-------------------------------------|---------|-------|

| Aktivitet | Type | Dato / Tid | Sted |
|---------------------|--------------|---------------------|----------------------|
| 501 | Check ind | 18-10-2023 20:52:53 | København H |
| 501 | Kontrolmærke | 18-10-2023 21:30:35 | Ringsted St. |
| 502 | Check ud | 18-10-2023 21:57:34 | Slagelse St. |
| 504 | Check ind | 18-10-2023 21:59:51 | Slagelse St. |
| 505 | Check ud | 18-10-2023 22:38:07 | Skælskør Busterminal |

| Normalpris | | | |
|---------------------|----------|------------|--------|
| Betal for : Afstand | 1 x Barn | 1 x Voksen | 153,00 |
| | 15 zoner | 15 zoner | |
| | 51,00 | 102,00 | |

Derudover bider vi mærke i, at informationen om at [klagerens datter] selv skulle have informeret om, at hun var 16 år, strider imod både kontrollørens notat, der udfærdiges under udstedelsen af afgiften samt det faktum, at der manuelt er blevet indchecket 2 børn.

"Der udleveres ikke en kvittering, det gør der sjældent, og de sætter sig i bussen."

Det er helt korrekt, at der ikke bliver udleveret kvittering ved indcheckning af rejsekort. Man skal derfor som kunde selv verificere, at man er checket korrekt ind på den ønskede kundetype jf. § 2.4. Man kan selv se registreringen på standen.

"De er vant til at der kommer kontrollører på ruten ved gymnasiet/ZBC"

På det fremviste Rejsekort er der ingen kontrolmærker på de ture, vi har eksemplificeret. Dog gør vi opmærksom på, at der godt kan være kontrol, uden at der nødvendigvis også er alderstjek. Alderstjek kan kontrolløren vælge at lave, hvis der fx er tvivl om en kundes alder.

Movias konklusion

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

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man fortsat må rejse på børnetakst, selvom man er fyldt 16 år. Vi forstår ærgerligheden i, at det sker så få dage, efter kunden er fyldt 16 år, men skildringen mellem barn og voksen er nødt til at være separeret i aldre, og grænsen går ved den juridiske skildring mellem 15 og 16 år fra kundens fødselsdato.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser på den forkerte kundetype, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens data og kundens indsigelse og i særdeleshed på det klare notat fra kontrolløren udfærdiget, kort tid før afgiften blev skrevet, finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at [klagerens datter] skal fritages for kontrolafgiften.

Vi mener hovedsageligt, at der skal lægges vægt på kontrollørens notat, hvor sidstnævnte har understreget, at chaufføren ikke er blevet bedt om at checke voksne ind.

Alt i alt hæfter vi os ved at:

1. Kontrollørens klare notat efter at have forespurgt chaufføren.
2. Der er kun 1 anden kunde, der også bliver checket ind chaufføren.
3. Rejsekortets historik før og efter afgiften udstedes. Barn før – Voksen efter.
4. At Rejsekortet er checket ind ved DC, Drivers consol, hvor kunden selv kan se, hvad der bliver checket ind af antal og kundetype.”

Hertil har klageren svaret (med sort skrift), som Movia har kommenteret (med rød skrift):

”Jeg synes at ventetiden har været lang. Movia-kontrollørens utilstedelige opførelse over for min datter, chaufførens glemsomhed og det vulgært store bødekraft for en fejl i 10 kroners klassen, begået af chaufføren!, kan på ingen måde berettige et krav på 1000 kroner. Jeg ved ikke hvor ofte medlemmerne af ankenævnet skal stå model til at få voksen-skældud og blive råbt ’løgner’ ad, men her ude i provinsen sker det ikke så ofte.

Den praktiske del ved brug af rejsekort i udkant-Slagelse, er yderst besværliggjort af, at vi hverken har rejsekortautomater, og at maskinen hos den lokale udbyder ikke er særlig stabil. ”Du må lige tjekke ind og ud næste gang du bruger kortet, så kan du se om det lykkedes” er ofte beskeden man får ved optankning. 24 timers planlægning ved brug af rejsekort.dk er heller ikke særlig praktisk. Alternativt kan jeg starte bilen op, og køre på optankningstur til Slagelse eller Korsør, en rundtur på 40km, men det giver da slet ikke mening. Det er med andre ord super besværligt hvis man skal bruge sit rejsekort ’akut’, og derfor forsøgte min datter at tage på 3års kæreste tur ved at køre med som betalende kunde på hendes kærestes rejsekort. En tur der blev noget mindre bekymringsfri, glad og luftig, da de efter skældud og en 1000krs-bøde måtte ringe grædende hjem.

Man kan altid få oplyst fra chaufføren om kundetyperne eller se den selv på en RKM-automat, hvad den er indstillet til. Endelig kan man også gå på ind selvbetjeningen selv og se, hvad ens kundetype er indstillet til. Vi kan se, at der forud for afgiften rutinemæssigt blev rejst på kortet på børnetakst.

Man skal jf. § 2.4 selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunder har mulighed for at købe mobilbillet, kontantbillet eller bruge pendlerkort, hvis man ikke ønsker at have ansvaret for, at et rejsekort stemmer.

Nu kan jeg læse at Movia har vedhæftet et bilag der hedder "23-0370 (Korrespondancen) (11).docx". Jeg kan jo som tidligere beskrevet ikke læse Movias vedhæftelser, men jeg håber det er den mail-streng jeg har haft med Movias kunde-'service'. Her prøver jeg igennem adskillige mails at få dem til at hjælpe os med at forstå hvordan [klagerens datter] skal kunne tage ansvar for chaufførens arbejde, og verificerer billettypen de bliver opkrævet.

Den 28/11 2023 skriver kundeservice et ret nedladende svar på min anmodning om at bøde selvfølgelig skal frafalde grunde sagens stilling, men det er til stor forundring et afslag. I samme mail oplyser kundeservice om kærestens rejseaktivitet med 2 børnebilletter op til nu, som må bryde GDPR-reglerne i en kedelig grad, og som desuden er sagen irrelevant da min datter først lige kort forinden er fyldt 16år.

Dokumentet med korrespondancen indeholder hele den korrespondance, som er knyttet til sagen. Alle henvendelser fra klager og svar fra Movia indgår i denne.

Jeg ved stadig ikke hvordan jeg skal vejlede [klagerens datter] i at benytte offentlig transport.

Man får ikke udleveret papirbilletter, så hvordan skal man kunne verificere at man får den varer man har bedt om i Movias busser? Skal man filme alle interaktioner med Movias personale? Skal man tage billeder af check-ind maskinen, i det nanosekund kundeservice påstår billettypen står der?

Hvordan sikre man sin retsstilling ved brug af de funktioner der er til for at checke flere personer ind? Lige nu er det det vilde vesten, og vi bruger kun vores rejsekort i nødstilfælde. For det første er det billigere at køre dem i vores gamle dieselbil, og så slipper man for dobbelt transporttid og bødeangst. Men de unge mennesker taber i selvstændighed, og Movias 'kundepleje' udtørrer kundegrundlaget.

1000 kronersbøder er en bombe under de fleste unge mennesker, og hvis de uddeles på den her lovløse, tilfældige facon, hvor man tilsidesætter almindelig nysgerrighed og konduite i interaktionerne, så kan det ikke komme bag på nogen at ingen i provinsen vælger bussen til som andet end nødløsning.

Vi kan se, at [klagerens datter] og den medrejsende har benyttet kortlæser med koden 114711.

| | | | |
|------|----------------------|--------|-------------------------------|
| Sted | Skælskør Busterminal | Udstyr | MOVKE_SK_2907_DC_301 - 114711 |
|------|----------------------|--------|-------------------------------|

Ifølge data er denne stander DC, Drivers consol, som indikerer, at de har checket sig ind ved chaufføren. Når man checker sig ind ved chaufføren, får man vist på skærmen, hvor mange og hvilke kundetyper, der er checket ind.

Når man rejser på et rejsekort, får man ikke papirbilletter, kvitteringer eller lignende. Man kan derimod se på skærmen, om man får det, man har ønsket.

Vi mener, sagen handler om, at chaufføren ikke var blevet gjort opmærksom på, at der skulle checkes voksen ind. Det er blevet undersøgt hos chaufføren meget kort tid efter udstedelsen af afgiften i en næsten tom bus med 8 passagerer ved startstationen Skælskør, hvor klager stort set har været den eneste, der skulle checkes ind, og chaufføren kan ikke genkende, at der blev bedt om at checke voksen ind.

| | |
|--------------|---|
| Passager tal | 8 |
|--------------|---|

Vi har svært ved at tro, at det er chaufføren, der har misforstået noget. Når vi ser på historikken på det pågældende kort, er der derimod meget der tyder på, at det hidtil rutinemæssigt var blevet brugt som et rejsekort med børnetakst. Først efter afgiften var blevet udstedt, blev denne kundetype ændret. Dette mener vi er påfaldende.

Til slut vil jeg citere mig selv:

”Hvem hos Movia kan så vejlede mig i sunde vaner i kontrol af billetter købt via den chaufførbetjente selvbetjening i bussen? Jeg mangler stadig at forstå hvordan [klagerens datter] skulle have tjekket deres rejsehjemmel, når det nu overhoved ikke kan lade sig gøre?

Du må have en supervisor eller en afdelingsleder jeg kan ringe eller skrive til. Så lader vi ankenævnet håndtere den urimelige kontrolafgift, men Movia må da i det mindste kunne vejlede i hvordan vi undgår dem i fremtiden. Det her er helt kaskask...”

Og Movias svar om brug af personligt rejsekort og tvunget automatisk betalingsordning, er upraktisk og sikkert også ulovligt; hun har personligt rejsekort, men kunne ikke sætte penge ind på det(!), og tvangsautomation ved betaling tænker jeg hverken kan være rigtigt eller meningen.

Vi gør opmærksom på, at klagers far ikke var med på bussen og ikke ved, hvad [klagerens datter] har foretaget sig for at anskaffe sig gyldig billet. Vi erfarer, at man bliver checket ind på den kundetype og det antal, man ønsker sig, hvis man beder chaufføren om at gøre det ved påstigning. Vi mener på baggrund af notatet, at [klagerens datter] ikke gjorde nok for at sikre sig, at hun var checket ind på den korrekte kundetype ved påstigning.

Jeg fastholder min klage, og håber at Klagenævnet finder Movias ageren og kommunikation lige så faldepåhalenagtig som vi gør, og forstår vigtigheden i at behandle unge mennesker så de har mulighed for at benytte offentlig transport i fremtiden.

Tak for hurtigt svar. Jeg har lige et addendum eller to til mit gensvar fra i går, inspireret af min nylige adgang til Movias svar, som jeg forventer også skal indgå i sagens akter.

På trods af Movia metikuløse gennemgang af deres eget materiale, synes jeg stadig at der står tilbage at rejsende har svært ved at gennemskue, og ikke mindst bevise, hvad der er sagt og gjort. For også at gentage min vigtigste pointe; så ved jeg stadig ikke hvordan man skal dobbelttjekke om chaufførens billetændringer er foretaget efter kundens ønsker.

Desuden er [klagerens datter] diagnosticeret med Dysleksi, så at kræve at hun kun kan orientere sig på en lille skærm, der i få sekunder viser billettype er en hån mod hendes handicap, og tilgængelighed i al almindelighed. Specielt hvis der bliver brugt forkortelser. Det er stressende nok at skulle navigere rundt i en verden af selvbetjening og køreplaner der aldrig passer som ordblind, og her koster det så også bøder.

Og den nidkærhed som de unge mennesker oplever at blive mødt med, er skræmmende hvis det er standarden hos det pågældende firma. Den foragt Movia udviser både mig som klager, mit barn som kunde, og Ankenævnet, ved at trække sagen unødigt i 3 måneder er utilstedeligt. (Og hvorfor er den sidste mail de skriver internt anonymiseret?)

I forlængelse af min lange mail i går, så synes jeg i øvrigt at det er komisk at Movia vil have os til at registrere automatisk betaling med vores kreditkort for at undgå bøder i deres regime, når de så beredvilligt uddeler rejsekortholdernes private rejseinformation til 3. mand via mail. Det kan læses sort på hvidt i korrespondancen Movia selv har vedlagt. Som jeg i øvrigt opfordre alle parter til at gennemlæse, selvom Movia her i hast har sendt det meste af det dobbelt. Hvis man bærer over med mine tydelige frustrationer over et forstokket og selvundersøgende pengeopdrivningsværk, uden empati og forståelse eller rimelighed, så er mange af mine pointer og spørgsmål rejst over for Movia allerede i udredningsfasen, men deres modvilje og manglende samarbejdsflid, og måske forrående ligegyldighed, har drevet det til en klagesag. Det handler slet og ret om man kan straffes for chaufførens fejl eller skødesløshed, og om man skal straffes når man ikke har en chance for at orienterer sig i øjeblikket.

Jeg mener at bevisets stilling er oplagt til at henstille bøden.

Vi understreger, at forkert kundetype er et meget stort område for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man fortsat må rejse på børnetakst, selvom man er fyldt 16 år. Vi forstår ærgerligheden i, at det sker kort tid, efter kunden er fyldt 16 år, men skildringen mellem barn og voksen er nødt til at være separeret i aldre, og grænsen går ved den juridiske skildring mellem 15 og 16 år fra kundens fødselsdato.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser på den forkerte kundetype, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand