

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0382
- Klageren:** XX
2860 Søborg
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check ind på klagerens eget Rejsekort voksen.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun tog fejl af sit eget Rejsekort og datterens Rejsekort Skolekort, fordi hun har hukommelsesproblemer som følge af krig i Ukraine
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, 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 forsikrings selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er ikke-dansktalende flygtning fra Ukraine. Den 1. november 2023 rejste hun med buslinje 6A fra Buddinge st., hvor hun ved en fejl checkede sin datters Rejsekort Skolekort ind kl. 15:23:11 i stedet for sit eget Rejsekort Voksen. Ifølge klagerens tog hun fejl af Rejsekortene, fordi hun har hukommelsesproblemer grundet krigen i Ukraine.


Datterens og klagerens Rejsekort:



Der steg kontrollører om bord på bussen, hvilket de loggede kl. 13:29:10, hvor bussen ifølge GPS befandt sig ved stoppestedet Buddinge Hovedgade Gladsaxe Rådhus. Herefter gik de i gang med at kontrollere passagerernes rejsehjemmel.

Ifølge kontrolløren rejste klageren sig og checkede sit Rejsekort voksen ind, hvilket blev logget kl.13:29:09.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 13:31:56 med årsag: "check ind efter kontrollørens påstigning":

Linje	6A
Køretøjs nummer	3059
Stop nummer	7218
Stop	Buddinge Skole
Tur ID	0
Påstigning	01-11-2023 13:29:10
Udstedt dato/tid	01-11-2023 13:31:56
Stået af	01-11-2023 13:35:19
Passager tal	15
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Bemærkning	Hun sad lige bagved chf jeg var i gang med lve går sid rejste hun sig lige og tjekket ind mens hun smilede til mig
Chf sagde hun kom på ved Buddinge st	 01-11-2023 13:35:06

”

Klageren anmodede Movia om at annullere kontrolafgiften den 6. november 2023 og skrev:

” **Buslinje:** 6A
Hvor steg du på bussen?: Buddinge hovedgade
Hvor steg du af bussen?: Søborg hovedgade

Jeg stiger på bussen med min datter, og skal til at checke ind med mit og min datters rejsekort. Her bliver jeg stoppet af kontrollør, jeg kan ikke sprog så jeg skal oversætte med telefon... før jeg når til dette også, er kontrollør igang med at udskrive bøde. Jeg modtager bøde og kan ikke gøre indsigelse selv om jeg har rejsekort med.”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 7. december 2023, da Rejsekortet ikke var checket ind straks efter påstigning:

”Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Rejsekortet er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at checke dit Rejsekort korrekt ind straks, når du stiger på bussen.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Rejser du med Rejsekort, skal det checkes ind straks ved påstigning. Hvis du går forbi check-ind-kortlæseren uden først at have checket ind, har du påbegyndt din rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Kontrolløren oplyser, at chaufføren har oplyst dem, at du er steget på ved Buddinge St. Bussen har forladt dette stop kl. 13:25:59, og du har først checket ind kl. 13:29:09.

Da du mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, var dit Rejsekort ikke checket ind straks ved påstigning. Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har forhindret dig i at checke ind straks ved påstigning. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på bussen kl. 13:23, hvor hun ved en fejl checkede ind på datterens Rejsekort Skolekort.

Da klageren først checkede ind på sit eget (blå) Rejsekort kl. 13:29, skete dette ikke straks efter påstigning, som det kræves for at have gyldig rejsehjemmel i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at om end der var tale om en uheldig fejltagelse, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.

Ankenævnet henleder opmærksomheden på, at kontrolløren anførte som årsag til kontrolafgiften på den interne elektroniske log, at klageren checkede ind efter kontrollørens påstigning. Men kontrollørens påstigning blev rent faktisk logget 1 sekund efter klagerens check ind. Herefter var begrundelsen på den interne kontrolafgift ikke korrekt. I Movias svar til klageren, skrev de dog korrekt, at hendes check ind ikke var sket straks efter påstigning. Ankenævnet skal anmode Movia om at understrege over for kontrollørkorpset, at der også på den interne kontrolafgift oplyses korrekt om årsag til en kontrolafgift, idet dette kan have afgørende betydning for, om den efterfølgende sagsbehandling foregår på et korrekt grundlag, og om passageren gives den korrekte begrundelse for en afgørelse.

Dette har dog ikke haft betydning i nærværende sag.

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.ks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Hello, this is very unfortunate situation where we were in the bus with my daughter and by mistake checked in with my daughter's skolekort instead of my blue rejsekort. i'm a traumatized ukrainian refugee with medical conditions, I don't speak language and I often got confused when under stress. I can attach my medical record, so you can see that I'm not a criminal who would deliberately cheat with payment. This system with different cards and having to remember to check in and check out every trip is very overwhelming for someone like me with trauma and memory problems. It was not a bad will, but genuine mistake. I otherwise always pay, but this amount is enormous. It will mean that we can't pay for other basic needs, because refugees' ydelse is very low and I cannot work due to my kontusion after airstrike. I really hope you can write off the fine due to these exceptional circumstances."

Og videre:

[Oversat maskinelt] Jeg er flygtning fra Mariupol med et barn, jeg fik hjernerystelse fra et luftangreb, og jeg beder dig om at overveje min sag og annullere bøden, fordi jeg var ny og ikke kendte finesserne og glemte alt, og også nu købte jeg en billet til 3 zoner, og jeg beder dig om at annullere bøden, fordi jeg ikke arbejder og er enlig mor."

Indklagede anfører følgende:

" Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid check in on the ticket inspectors' inquiry in the bus.

[Complainant's] case relates to the fact that she was not checked in immediately with her Rejsekort upon boarding. She did not check in until the inspector boarded the bus. Cf. the joint national travel regulations a journey with a rejsekort is only valid if the card is checked in before the start of the journey. The card reader is located inside the bus, and therefore the customer cannot check in before boarding. The customer must always ensure that this is done upon boarding and before the customer finds a seat cf. § 2.4.3.

If the C/I is not completed immediately when boarding, the customer travels without a valid ticket, and it will not be considered as valid to check in at a later point. Therefore, the customer must be prepared to pay an inspection fee if the C/I is not done immediately.

The inspection fee in this case is issued due to late check in.

Joint National Travel Regulations:

2.2. Customer categories

It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.

2.4.3. Use of Rejsekort

Rejsekort, issued by Rejsekort Rejseplanen A/S, can be used as a travel document. A Rejsekort must be checked in before the start of the journey. For all means of transport for which check in takes place inside the means of transport, the customer must check in immediately after boarding, without any unnecessary delay, and before taking a seat.

If the customer does not adhere to the aforementioned check in rules, the customer will be deemed to be without a valid single ticket, which incurs an inspection fee.

2.6. Inspection of travel documents

If a valid travel document cannot be presented on request during inspection, it will not be possible to have to get a reduction or cancellation of an inspection fee by subsequent presentation of travel documents.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.

Inspection fee

The inspector entered the bus at 13:29:10 and noticed, that [the complainant] was sitting in the bus in the front right behind the driver. When the inspector was about to start the inspection, it was observed that she suddenly checked her card in. An inspection fee was therefore issued at 13:31:56.

Påstigning	01-11-2023 13:29:10
Udstedt dato/tid	01-11-2023 13:31:56

The reason for the fee is named: "Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning", "Rejsekort checked in after the inspectors boarding".

As a comment, the inspector has written on the case that she was sitting right behind the driver and would only check in when the inspection boarded.

Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Bemærkning	Hun sad lige bagved chf jeg var i gang med i ve går sid rejste hun sig lige og tjekket ind mens hun smilede til mig

Furthermore, the inspector has written that the driver should have noticed her boarded the bus at Buddinge st.

Chf sagde hun kom på ved Buddinge st 01-11-2023 13:35:06

Comments and decision

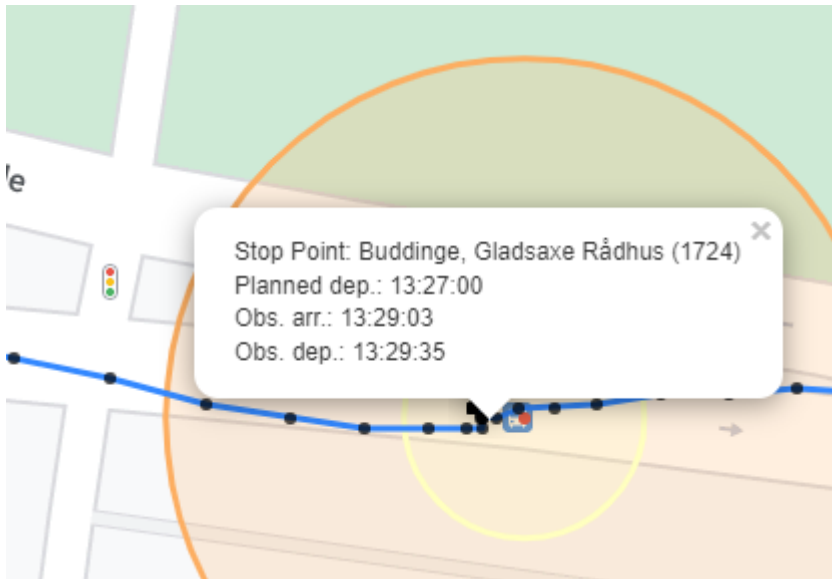
We can see on the history of her rejsekort that she completed her check in at 13:29:09. This time is approximately the same time as when the inspector boarded. Therefore, the complainant was not checked in immediately upon boarding, as she was already sitting in the bus.

	129	01-11-2023 13:29	Linje : 6A Buddinge Torv	15:03	Linje : 6A Buddinge Torv	-30,00	127,70
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted				
364	Check ind	01-11-2023 13:29:09	Buddinge Torv				
365	Check ind	01-11-2023 15:00:44	Søborg Torv				
365	Kontrolmærke	01-11-2023 15:01:24	Emdrup Torv				
366	Check ud	01-11-2023 15:03:34	Buddinge Torv				

On the tour overview of the bus, we see that the bus departed Buddinge st. at 13:25:59, where the driver observed her boarding. Between at 13:29:03 and 13:29:35 the bus was stopping at the bus stop "Buddinge, Gladsaxe Rådhus". At this stop, the inspectors boarded the bus at approximately the same second, as the complainant made the C/I.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Buddinge St. (7217)	● ●	13:26	13:26	13:21:30	13:25:59
2	Buddinge, Gladsaxe Rådhus (1724)	● ●	13:27	13:27	13:29:03	13:29:35
3	Buddinge Skole (7218)	● ●	13:29	13:29	13:30:34	13:30:44
4	Vandtårnsvej (292)	● ●	13:30	13:30	13:31:27	13:31:37
5	Frødings Alle (55065)	● ●	13:33	13:33	13:34:31	13:34:44

On a close-up of the location of the bus compared to the time of the GPS, we here see that the bus is located at the bus stop, as the complainant checks in after having been placed in the bus.



2.4.3. Use of Rejsekort

Rejsekort, issued by Rejsekort Rejseplanen A/S, can be used as a travel document. A Rejsekort must be checked in before the start of the journey. For all means of transport for which check in takes place inside the means of transport, the customer must check in immediately after boarding, without any unnecessary delay, and before taking a seat.

If the customer does not adhere to the aforementioned check in rules, the customer will be deemed to be without a valid single ticket, which incurs an inspection fee.

Movia does not take into consideration, whether the lack of a valid ticket is caused by intentional fraud, overlooking/forgetfulness or otherwise. An inspection fee is issued, when a customer cannot present a valid ticket at the ticket inspection.

We see from the travel history of the complainant, that she used the card reader 132833 to make the C/I.

According to an overview of the various card readers on the bus, we can see that this card reader 132833 was in the very front and that it was the only C/I made at that stop. As mentioned, this is completed at 13:29:09. The next C/I on the bus was made at Vandtårnsvej 2 stops later at 13:32:41.

Udstyr

VAL_98516 - 132833

Vehicle 3059 @ 2023-11-01 13:26:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)
Stop	Tid	111319	132833	13340B	132998	132CE5	1335CD	132F3C
Buddinge St. (7217)	13:22:33	0	2	0	1	0	0	0
Buddinge, Gladsaxe Rådhus (1724)	13:29:09	0	1	0	1	0	0	0
Vandtårnsvej (292)	13:32:41	0	1	0	0	0	0	0
Gladsaxevej (335)	13:37:31	0	0	0	0	1	0	0

Uddrag fra klagerens indsigelse den 06.11.2023:

”Jeg stiger på bussen med min datter, og skal til at checke ind med mit og min datters rejsekort. Her bliver jeg stoppet af kontrollør, jeg kan ikke sprog så jeg skal oversætte med telefon... før jeg når til dette også, er kontrollør igang med at udskrive bøde. Jeg modtager bøde og kan ikke gøre indsigelse selv om jeg har rejsekort med.”

Cf. the joint national travel regulations a journey with a rejsekort is only valid if the card is checked in before the start of the journey. It implies that C/I is to be done immediately. Therefore, it is neither sufficient that you have the Rejsekort in your hand, nor that you want to check it in because of an inspector boarding.

Investigation of the claimed Skolekort

We can confirm that the claimed Skolekort was checked in when the complainant started her journey. This C/I was made at 13:23:11, when the bus Cf. the overview was stopping at Buddinge St.

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
51	Check ind	01-11-2023 13:23:11	Buddinge St.
	Ukendt sted		

The School Card (skolekortet) is only valid for the customer type "child", which appears on the informations below. Furthermore, the card is personal and therefore it is only valid for her daughter.

Saldo	Ingen		
Tank-op-aftale	Ingen	Opret (o)	
Periodekort (indtil 04-07-2024)	Buddinge, Gladsaxe og Herlev (DOT 31) - Buddinge, Gladsaxe og Herlev (DOT 31) Fornyelsesaftale: nej	Detaljer ()	
Rabattrin (indtil 13-10-2023)	Øst: 0 Vest: 0 Over: 0	Detaljer (d)	
Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen		
Permanente kortindstillinger	Standard Mellem landsdele tilladt: Ja	Detaljer (d)	
Permanent kundetype	Barn : 1	Detaljer (d)	
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 0,00 kr.		

The color of the complainant's card is blue, while it says "Rejsekort". The daughters card is orange, where it says "Skolekort" and furthermore the name of the daughter appears on this card. We find that it is relatively clear to see which one belongs to whom.

Processing of the case

In the case, we have used data in the form of the travel history of the rejsekort, the GPS of the bus cf. the overview of the tour and the time of boarding of the inspector. In addition, we have included the 2 notes made by the inspector plus the time of the C/I of the Skolekort, which respectively from the inspector's side confirms that the customer sat down in the bus without being checked in before the inspector even boarded the bus.

Furthermore, we believe that the data supports the note of the inspector as it is noted on the fee by the inspector and shown in the data that the complainant only checked in when the inspector boarded. She was, in other words, already placed in the bus. The C/I of the Skolekort also confirms this, as the C/I on this card was made when the bus stopped at Buddinge St. Data shows that she checked in at the front card reader in one second before the inspector boarded.

Movias conclusion

When an inspection fee is issued, we have no reason to believe that it is anything but a regrettable mistake, but on the other hand, Movia has no way of assessing whether the missing travel document is due to a mistake, attempt at deliberate cheating, oversight, or other things.

An inspection fee is not conditional on whether a customer have deliberately tried to evade payment or whether there are errors or misunderstandings, but only if the customer can present a valid ticket during inspection. Since complainant does not make a correct check in immediately after boarding and therefore has not been able to present a valid ticket during ticket inspection Movia finds that inspection fee has been correctly issued.

It is an area with a high risk of circumventing the rules on being able to present a valid ticket if it is accepted that you can check in your Rejsekort after finding a seat and after the ticket inspectors enters the bus.

In this case we are particularly committed to the fact that the complainant had already taken a seat before checking in and that the bus had already left the stop. Furthermore, we refer to the inspectors note that says that she wanted to check in as soon as she observed the inspector.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand