

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0430
<b>Klageren:</b>	XX 2900 Hellerup
<b>Indklagede:</b>	Movia
<b>CVR-nummer:</b>	29 89 65 69
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende swipe-check-ind på Rejsekort inden påstigning på bussen
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende blandt andet, at et almindeligt Rejsekort tillader check ind umiddelbart efter påstigning  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Rolf Høymann Olsen Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 15. oktober 2024 med buslinje 1A fra stoppestedet Svanemøllen st. Som rejsehjemmel benyttede han Rejsekort på app, hvor kunden skal swipe sit check ind inden påstigning på bussen.

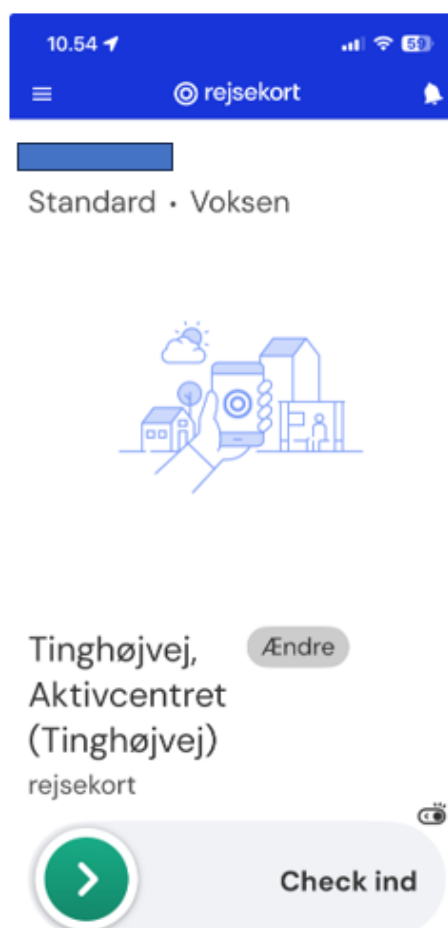
Fra Rejsekort.dk:

Start rejsen

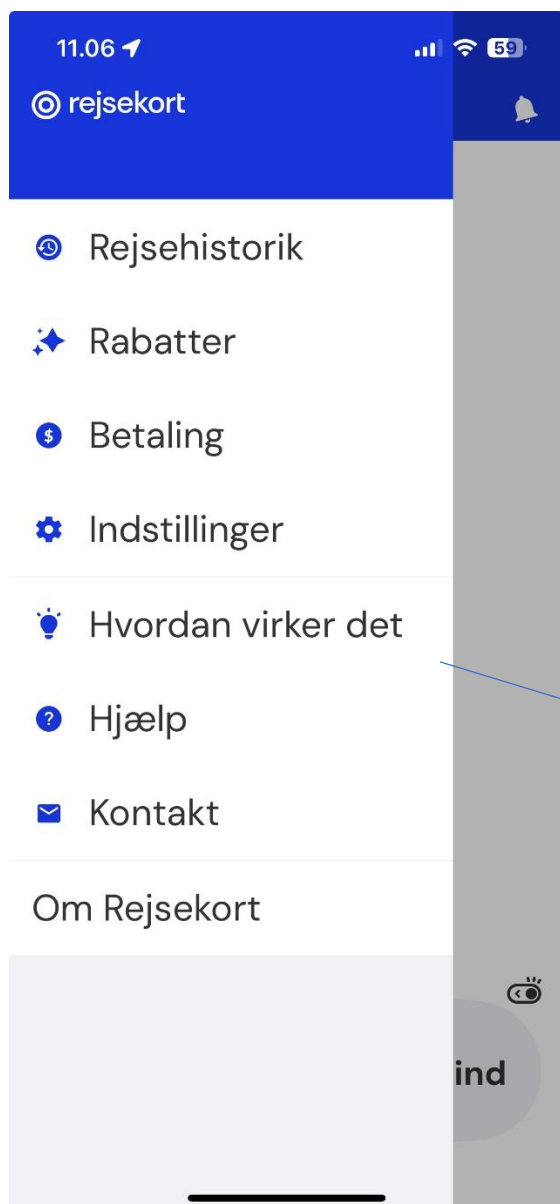


Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede:



Hvis man taster på de tre hvis linjer øverst til højre kommer følgende oversigt:



Klageren var af den opfattelse, at han, som med det fysiske Rejsekort, kunne stige om bord og først oppe i bussen swipe sit check ind i Rejsekort-appen.


Ved samme stoppested, Svanemøllen st., steg kontrollører om bord på bussen, hvilket de loggede til kl. 11:37:04.

Bussen forlod stoppestedet kl. 11:37:21, og klageren swipede sit check ind i appen kl. 11:37:25.

Da klageren ikke havde swipet inden påstigning på bussen, blev han pålagt en kontrolafgift kl. 11:38:53, og kontrolløren noterede, at klageren var siddende i bussen ved kontrollørens påstigning.

Movias digitale kontrolafgift:

Zone	002
Linje	1A
Bus nummer (Gåseddel)	7307
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1520
Stop	Svanemøllen St.
Påstigning	15-10-2024 11:37:04
Udstedt dato/tid	15-10-2024 11:38:53
Stået af	15-10-2024 11:53:06
Passager tal	17
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Tidsforbrug	0m 32s

Kunden var allerede siddende i bussen da jeg steg på		15-10-2024 11:40:52
--	---	---------------------

Klageren bad efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, og begrundede det med, at han satte sig bagerst i bussen, og da kontrolløren kom ind, viste han sit check ind. Han blev dog uventet bedt om at fremvise ID uden nogen nærmere forklaring. Kontrolløren udskrev herefter en kontrolafgift, uden at forklare årsagen, og nævnte først efterfølgende, at det skyldtes, at han angiveligt havde tjekket ind efter kontrollørens ankomst til bussen. Han tjekkede ind umiddelbart efter, at han var steget på bussen, hvilket han opfattede som korrekt, da det er almindelig praksis at tjekke ind, når man er i bussen. Han havde ingen intention om at unddrage sig betaling, og han havde bevis på, at han betalte for sin rejse. Han fandt desuden kontrollørens opførsel upassende og unødvendigt arrogant. Kontrolløren udviste en mangel på service og respekt over for ham som passager og informerede ham ikke klart om afgiftens årsag, før den blev udskrevet. Flere medpassagerer var vidner til episoden og var ligeledes uforstående over for kontrollørens handlinger.

Movia fastholdt kontrolafgiften, fordi klageren havde checket ind for sent, idet kontrolløren var steget på bussen kl. 11:37:04, hvor klageren allerede var i bussen. Han havde først checket ind kl.

11:37:25, og han havde dermed checket ind for sent. Reglerne omkring check ind via app er meget klare. Man skal være checket ind, inden man stiger på bussen, hvilket fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler. Klageren havde den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt logs fra bussens kørsel, som det er gengivet nedenfor under Movias kommentarer.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet.

Check ind på Rejsekort på app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret straks efter påstigning.

Trafikvirksomhederne sidestiller Rejsekort på app med køb af mobilbilletter, hvor billetten skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren tjekker rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Svanemøllen st., i tidsrummet mellem kl. 11:37:01 og 11:37:21. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 11:37:04 og noterede, at klageren var siddende i bussen. Klageren swipede først sit check ind 21 sekunder efter kontrollørens påstigning og 4 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er essentiel for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Imidlertid finder ankenævnet, at oplysning om at swipe inden påstigning, der er en markant ændring i forhold til brugen af det fysiske Rejsekort, bør gives tydeligere og som det første, når kunden åbner appen for at swipe. Det fremgår af den nuværende udformning af appen, at denne information kun er tilgængelig, når man aktivt klikker på de tre streger øverst til venstre og under emnet "Sådan virker det".

Det er ankenævnets opfattelse, at der ikke umiddelbart er nogen pladsmæssig begrundelse for ikke at give informationen på forsiden i appen, hvor der i stedet er et piktogram af nogle bygninger.

Den manglende oplysning kan dog ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag, hvor klageren havde befundet sig i bussen i i hvert fald 21 sekunder, inden han checkede ind.

For så vidt angår kontrollørens adfærd henstiller ankenævnet til, at Movia sikrer, at deres kontrollører informerer en kunde, der skal pålægges en kontrolafgift om grundlaget for denne kontrolafgift. Der skal imidlertid ikke ske en drøftelse af grundlaget, således som klageren har lagt op til. Dette skal ske ved en efterfølgende klage til Movia.

De to forbrugerrepræsentanter finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver skaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.

Der afsiges kendelse efter flertallet, hvorefter kontrolafgiften på 1.000 kr. fastholdes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikskaber § 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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker via Rejekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

## Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

### 2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

#### 2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk).

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

#### Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

### 2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

Fra Rejsekort.dk

## Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg forstår, at reglerne kræver, at man skal være checket ind, inden man stiger på bussen. Dog mener jeg fortsat, at kontrolafgiften er uretfærdig af flere årsager, som jeg gerne vil uddybe.

På dagen for hændelsen steg jeg og min søn på bussen ved Svanemøllen Station. Jeg checkede ind med det samme via appen, som jeg opfatter som en gyldig metode ifølge rejsereglerne. Desværre blev jeg, uden nærmere forklaring, tildelt en afgift, da Kontrolløren mente, at min check-in var udført for sent eftersom han selv var steget på bussen 20 sek før jeg checket in påstår MOVIA?. Det er vigtigt at påpege, at både Rejsekort og appen normalt tillader indcheckning umiddelbart efter påstigning, hvilket var tilfældet her. Jeg har dokumentation for, at min billet var aktiv under rejsen, som også fremgår af min rejsehistorik i appen.

Jeg vil også gerne fremhæve, at Kontrollørens tilgang var uhensigtsmæssig. Han forklarede ikke tydeligt årsagen til afgiften, og flere medpassagerer oplevede situationen som unødvendigt konfronterende. Dette oplevede jeg som særdeles uretfærdigt, da jeg handlede i god tro og sørgede for at betale for rejsen.

Jeg anmoder derfor om, at sagen revurderes med baggrund i de omstændigheder, jeg har beskrevet. Jeg er overbevist om, at min indcheckning var korrekt og udført i god tro, og jeg mener ikke, at der er grundlag for en afgift.

**Ønsker at opnå:** At kontrolafgiften bliver annulleret og at MOVIA og kontrolløren som jeg ikke mener er sit arbejde voksen. At MOVIA begynder at opfører sig lidt mere anstændigt i de her kontrolafgiftsager det kan ikke være rigtigt at min søn skal opleve hvordan kontrollører opføre sig selvom man har gjort tingene korrekt og har betalt for sin rejse.

Jeg er fortsat uforstående over for Movias afgørelse vedrørende kontrolafgiften . Som nævnt rejste jeg sammen med min søn, som brugte sit børne-rejsekort. Jeg checkede ind umiddelbart efter påstigning og handlede i god tro efter den sædvanlige praksis, som jeg kender til for Rejsekort-appen.

Når I skriver, at Kontrolløren steg på kl. 11:37:04, og mit check-in blev registreret kl. 11:37:25, er forskellen blot 21 sekunder. Denne tidsforskel kan ikke have haft nogen reel betydning for rejsens gyldighed, da jeg allerede var i færd med at sikre, at rejsen var korrekt registreret i appen. Det er helt urimeligt, at man pålægges en afgift for en forsinkelse på få sekunder, især når man som passager allerede er påbegyndt indtjekningsprocessen i god tro.

Som forælder har jeg også en forpligtelse til at forklare min søn, hvordan retssystemet fungerer, og hvad det betyder at have betalt for en ydelse og opføre sig ansvarligt. Men denne hændelse gør det svært for mig at forklare, hvorfor mine rettigheder som betalt passager tilsidesættes for så marginal en fejl. At straffe mig med en afgift, når jeg har dokumentation for min betalte rejse, skaber en oplevelse af uretfærdighed og rigid regelhåndhævelse, der virker helt urimelig. Jeg glæder mig til at se hvad for en afgørelse og om der er noglunde normale demokratiske tilstande eller vi taler regide regler som ikke høre hjemme i et normalt demokratisk samfund.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Klagers sag omhandler, at han først checkede ind på sin Rejsekort-app efter påstigning. Den nye Rejsekort app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som mobilbilletter vedrørende, at C/i skal



være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår, der er gældende; heraf at check ind skal foretages, inden man stiger ind i transportmidlet.

Ligesom med mobilbilletter er reglen vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at swipe sit C/i, hvis man skulle få øje på en kontrollør og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vedrørende reglen henviser vi til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

#### **De fælles landsdækkende rejseregler:**

##### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

##### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*

##### **2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**

*Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.*

##### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*

##### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*

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

Rejsekort gør på deres hjemmeside omkring appen øverst opmærksom på vigtigheden i at checke ind, før man stiger ombord.

## Start rejsen



Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

### Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger den 15.10.2024 på bus 1A ved Svanemøllen St. kl. 11:37:04 og noterer, at klager sidder ned i bussen i forvejen. Dette skriver han et notat om:

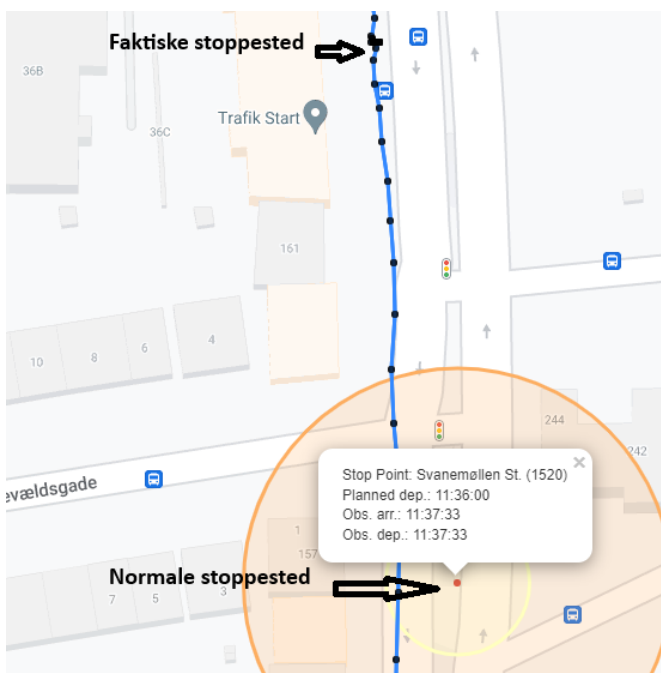
Kunden var allerede siddende i bussen da jeg steg på

15-10-2024 11:40:52

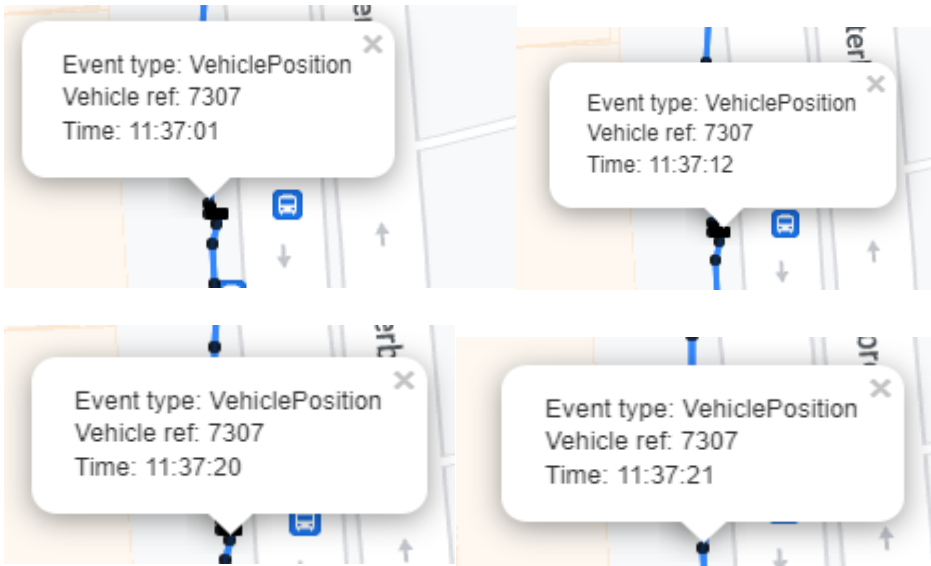
Klager nævner i sin indsigelse også at være steget på Svanemøllen St. sammen med sin søn.

**Min søn og jeg stod på ved Svanemøllen Station,**

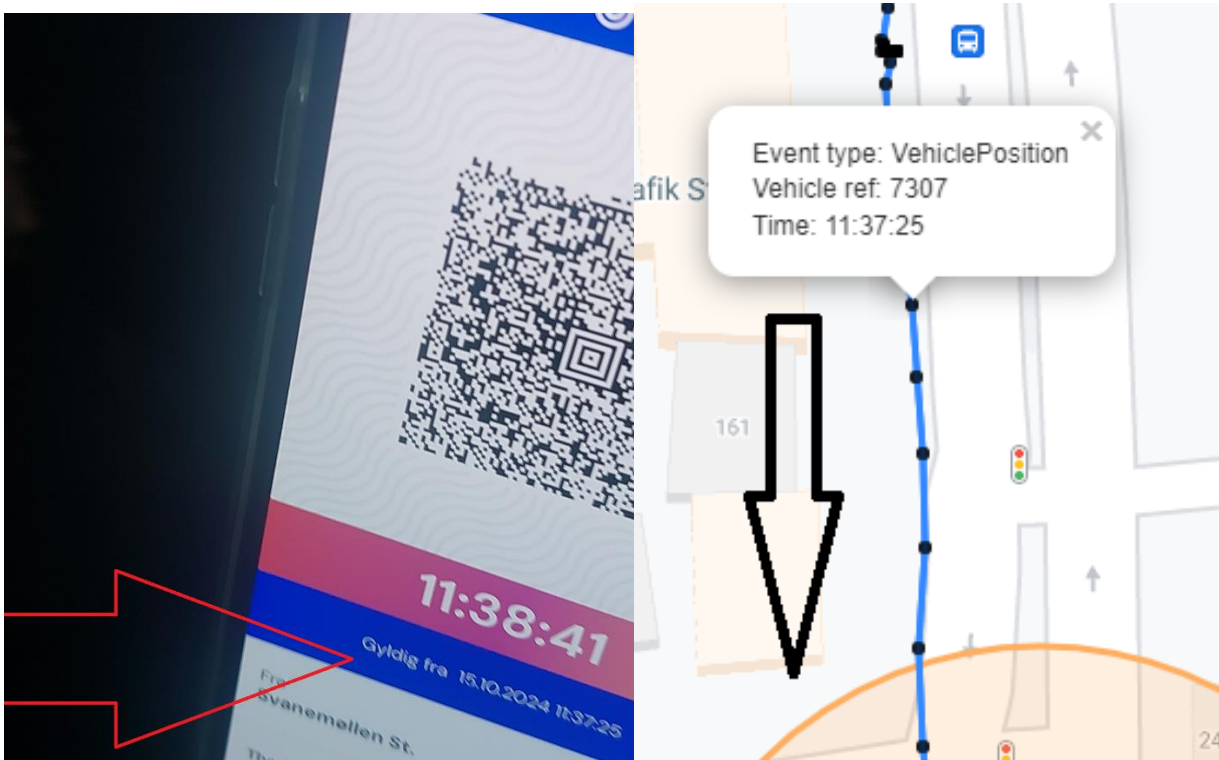
På grund af vejarbejde ved Svanemøllen St. holder buslinje 1A længere nord på end sit normale stoppested.



På en oversigt over GPS-lokationer kan vi se, at den holder ved stoppet mellem kl. 11:37:01 og 11:37:21. Her ses GPS-lokationer fra henholdsvis kl. 11:37:01, 11:37:12, 11:37:20 og 11:37:21.



På klagers fremviste digitale Rejsekort fremgår det, at klager først foretog sit check ind kl. 11:37:25. Til højre ses, at bussen var et stykke væk fra sit stoppested fra Svanemøllen, da klager checkede ind.



Stop	Svanemøllen St.
Påstigning	15-10-2024 11:37:04
Udstedt dato/tid	15-10-2024 11:38:53
Stået af	15-10-2024 11:53:06

Klager får kl. 11:38:53 udstedt en kontrolafgift, da han først foretog sit check ind på den digitale Rejsekort-app efter påstigning. Som data viser, checkede klager ind kl. 11:37:25, mens bussen forlod stoppet kl. 11:37:21. Kontrolløren steg dog allerede på kl. 11:37:04, hvor klager allerede var siddende i bussen i forvejen.

### **Kommentarer og afgørelse**

Movia henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2, hvor det fremgår, at mobilprodukter som mobilbilletter og digitalt C/i skal være modtaget/foretaget inden påstigning.

Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sikret sig, at man er checket ind, ligesom man ved mobilbilletter skal sikre sig, at billetten er endeligt modtaget inden påstigning.

#### Uddrag fra indsigelsen den 17.10.2024

*"Jeg mener, at afgiften er pålagt uretmæssigt, da jeg har betalt for min rejse, som det fremgår af min rejsehistorik i Rejsekort-appen."*

Klager har ganske rigtigt checket ind på sin app og betalt for sin rejse, men C/i er foretaget for sent.

Reglen om, at digitalt C/i skal være foretaget inden påstigning, er vigtig for Movia, da det er højt ønsket at reducere muligheden for at undlade at betale for rejser. For hvis man ikke accepterer check in, der først er foretaget efter påstigning, bliver det sværere at omgå betaling ved kun at swipe, hvis man skulle se, at en kontrollør var på bussen. Der er derfor stor risiko for unddragelse af betaling, hvis man ser gennem fingre med, at et C/i ikke skal gennemføres før påstigning.

Selvom de få sekunder kan virke uretfærdigt, er det altafgørende for Movia at fastholde afgifter, hvor der først checkes ind/modtages billet på bussen, selv hvis der er tale om få sekunder, da en betaling kunne have været udeladt, hvis ingen kontrollør var steget på.

*"... at det skyldtes, at jeg angiveligt havde tjekket ind efter hans ankomst til bussen."*

Som det er fremlagt ved hjælp af data, checkede klager ind efter kontrollørens påstigning, hvorfor vi finder afgiften pålagt med rette.

En kunde kan nemt vide, når man er checket ind eller ej, og man stiger derfor på en bus på egen risiko, hvis ikke man har sikret sig, at C/i er foretaget korrekt inden påstigning.

*"Jeg ønsker at understrege, at jeg tjekkede ind umiddelbart efter, at jeg var steget på bussen, hvilket jeg opfattede som korrekt."*

Et check ind foretaget efter påstigning er ikke at betragte som gyldig rejsehjemmel på trods af, at der er betalt for rejsen. Vi henviser til Appens bestemmelser, som klager selv godkendte, da han anskaffede sig appen, samt de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende køb af mobilprodukter.

*”I henhold til både fysisk rejsekort og Rejsekort-appen er det jo almindelig praksis at tjekke ind, når man er i bussen.”*

Kun ved fysisk Rejsekort er det muligt at checke ind inde i selve bussen, da det er et transportmiddel, hvor kortlæserne er placeret indendørs. I disse skal et C/i dog foretages straks ved påstigning uden unødigt ophold i bussen. Vi henviser til § 2.4.3:

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

*Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.*

Da det digitale check ind er et mobilprodukt, henvises der derimod til § 2.4.2.

#### **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.*

*”Jeg havde ingen intention om at unddrage mig betaling, og jeg har bevis på, at jeg betalte for min rejse.”*

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har haft intentioner om at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som checker ind for sent på sin app, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

#### Movias konklusion

På baggrund af kontrollørnotatet, der beretter om, at klager var siddende i bussen, da kontrolløren steg på kl. 11:37:04, mens klagers C/i først blev foretaget kl. 11:37:25, da bussen havde forladt Svanemøllen St., finder Movia, at afgiften er pålagt med rette.

Reglerne for brug og betingelser af den digitale app accepteres selv af indehaveren ved anskaffelse. I reglerne fremgår det blandt andet, at check ind skal foretages inden påstigning.

Konsekvenserne ved legalisering af C/i efter eget ønske på bussen er massive, da man til hver en tid ville kunne rejse gratis i de tilfælde, hvor en kontrollør ikke trådte ind i bussen.

Et digitalt C/i der først foretages efter påstigning, er ikke at regne for gyldig billet på trods af, at der er betalt for rejsen. 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 ens eget ansvar som kunde at sikre sig, at C/i er endeligt foretaget inden påstigning jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende mobilprodukter, som digitalt C/i er en del af. Derudover er det jf. § 2.4 kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Baseret på kontrollørnotatet, klagers egen indrømmelse i indsigelsen, data i form af lokationspunkter fra bussens GPS samt tidspunktet for klagers C/i, finder Movia, at kontrolafgiften er pålagt med rette. Slutteligt

kan Movia ikke få øje på omstændigheder i sagen, hvormed vi kan bære nogen form for ansvar for den manglende fremvisning af gyldig billet, og af denne grund fastholdes afgiften.”

## **Hertil har klageren gjort gældende:**

### **” 1. Tidsmæssig forskel og praksis**

Movia argumenterer for, at mit check-in via Rejsekort-appen blev foretaget 21 sekunder efter Kontrollørens påstigning og påpeger, at dette strider mod rejsereglerne. Jeg vil understrege, at denne tidsforskel er marginal og ikke havde nogen indflydelse på, at jeg havde betalt for rejsen og handlede i god tro. Det er ikke realistisk eller rimeligt at forvente, at passagerer præcist synkroniserer deres check-in med en kontrollørs påstigning.

### **2. God tro og manglende unddragelse**

Jeg handlede i overensstemmelse med min forståelse af rejsereglerne og sikrede, at min rejse blev korrekt registreret via appen, som jeg troede var gyldigt i bussen. Jeg havde ingen intention om at unddrage mig betaling, og min rejsehistorik dokumenterer, at jeg betalte. Movias argument om mulig unddragelse af betaling er spekulativt og bør ikke bruges til at generalisere eller straffe passagerer, der handler i god tro.

### **3. Manglende information fra Kontrolløren**

Jeg oplevede Kontrollørens opførsel som uhensigtsmæssig og mangelfuld. Han informerede mig ikke klart om årsagen til afgiften, og jeg fik ikke mulighed for at forklare eller løse situationen på stedet. Dette er ikke i overensstemmelse med, hvad man kan forvente af en serviceorienteret kontrolproces.

### **4. Rejsereglernes proportionalitet**

Movia henviser til § 2.4.2 og § 2.4.3, men jeg mener, at regelfortolkningen anvendt i denne sag er urimelig rigid. Rejsereglerne bør have en proportionalitet, der tager højde for situationer, hvor passagerer har handlet i god tro og uden forsøg på snyd.

### **Min anmodning**

Jeg beder Ankenævnet vurdere sagen ud fra ovenstående punkter og anerkende, at denne kontrolafgift er pålagt uretmæssigt. Jeg har betalt for rejsen, og min forsinkelse med check-in skyldtes hverken unddragelse eller forsømmelse, men en marginal tidsforskel uden betydning for rejsehjemmelens gyldighed.”

### **Til dette har Movia svaret:**

**Klagers kommentarer er i kursiv og Movias med rød skrift.**

### **1. Tidsmæssig forskel og praksis**

*Movia argumenterer for, at mit check-in via Rejsekort-appen blev foretaget 21 sekunder efter Kontrollørens påstigning og påpeger, at dette strider mod rejsereglerne. Jeg vil understrege, at denne tidsforskel er marginal og ikke havde nogen indflydelse på, at jeg havde betalt for rejsen og handlede i god tro. Det er ikke realistisk eller rimeligt at forvente, at passagerer præcist synkroniserer deres check-in med en kontrollørs påstigning.*

Passagerer skal ikke synkronisere deres check-in med kontrollørens påstigning, men sørge for, at det er foretaget, inden de stiger på bussen.

Selv få sekunder er vigtige, da man selv med et check ind foretaget blot et par sekunder for sent, får muligheden for at se, om der er en kontrollør på bussen. Med ændrede regler ville man i tilfælde af fravær af kontrollører kunne undlade sig overhovedet at foretage sit C/i og kun betale for sin rejse, hvis der var en kontrollør.

Derudover kan Movia ikke udforme rejseregler, der tager højde for marginaler, da vi dels skal behandle folk lige og dels, da det umuligt at måle, hvor marginalgrænser skal gå i forskellige henseender. Derfor er det nødvendigt med faste regler, der adskiller et før og et efter.

Vi henviser også til, at det er nemt som kunde at vide, hvornår man er checket ind eller ej. Derfor må det være på eget ansvar, hvis man ikke bliver checket ordentligt ind inden påstigning.

### **2. God tro og manglende unddragelse**

*Jeg handlede i overensstemmelse med min forståelse af rejsereglerne og sikrede, at min rejse blev korrekt registreret via appen, som jeg troede var gyldigt i bussen. Jeg havde ingen intention om at unddrage mig betaling, og min rejsehistorik dokumenterer, at jeg betalte. Movias argument om mulig unddragelse af betaling er spekulativt og bør ikke bruges til at generalisere eller straffe passagerer, der handler i god tro.*

Dels kan Movia ikke tage højde for, om passagerer handler i overensstemmelse med deres **forståelse** af rejsereglerne, eller om de handler i overensstemmelse med de **faktiske** rejseregler, og dels kan Movia sjældent måle, om ugyldige billetter er forårsaget af forglemmelse, uvidenhed eller bevidst ønske om unddragelse af betaling.

Som det fremgår af § 2.4.2 i rejsereglerne, skal erhvervelse af mobilprodukter; heraf C/i på app, være foretaget inden påstigning.

### **3. Manglende information fra Kontrolløren**

*Jeg oplevede Kontrollørens opførsel som uhensigtsmæssig og mangelfuld. Han informerede mig ikke klart om årsagen til afgiften, og jeg fik ikke mulighed for at forklare eller løse situationen på stedet. Dette er ikke i overensstemmelse med, hvad man kan forvente af en serviceorienteret kontrolproces.*

Vi beklager, hvis klager har haft en opfattelse af kontrollørens opførsel som uprofessionel. Vores kontrollører trænes jævnligt i forskellige typer af problemstillinger, der kan opstå i en kontrolsituation, og det ærgrer os, når kunder ikke finder håndteringen i bussen tilfredsstillende.

Vi må dog også sige, at idéen med et afgiftssystem ikke er, at der skal lægges op til diskussion eller debat, men at kunden i første omgang skal samarbejde i selve kontrolsituationen og efterfølgende kan klage ind, som klager så korrekt har gjort.

Her må vi også sige, at der i forhold til data i den konkrete sag ikke er meget at diskutere i forhold til, at check ind beviseligt er foretaget efter klagers påstigning.

### **4. Rejsereglernes proportionalitet**

*Movia henviser til § 2.4.2 og § 2.4.3, men jeg mener, at regelfortolkningen anvendt i denne sag er urimelig rigid. Rejsereglerne bør have en proportionalitet, der tager højde for situationer, hvor passagerer har handlet i god tro og uden forsøg på snyd.*

Her henviser vi til vores svar til punkt 2 med en tilføjelse af, at der er nødt til at være klare grænser for, hvornår et check ind er gyldigt eller ej.

**Min anmodning**

Jeg beder Ankenævnet vurdere sagen ud fra ovenstående punkter og anerkende, at denne kontrolafgift er pålagt uretmæssigt. Jeg har betalt for rejsen, og min forsinkelse med check-in skyldtes hverken unddragelse eller forsømmelse, men en marginal tidsforskel uden betydning for rejsehjemmelens gyldighed.

Kontrolafgiften er pålagt med rette, idet klagers check ind først er foretaget efter påstigning.

At der er betalt for rejsen, er desværre underordnet.

Vi gør også opmærksom på, at 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 ikke checker ind på appen før påstigning, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand