

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0432

Klageren: XX på vegne af YY
2820 Gentofte

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at passageren, som han repræsenterer, var syg og konfus og derfor glemte at checke ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

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

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

-oOo-

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da passageren, som sagen vedrører, er ukrainsk flygtning og hverken taler dansk eller engelsk, er hun repræsenteret af klageren under nærværende sag.

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som passageren, herefter benævnt YY, blev pålagt i forbindelse med en busrejse i linje 176 den 4. oktober 2024.

Ifølge klageren var YY kommet tilbage til Danmark, som hun bor i nu, efter et besøg i Ukraine, hvor hun oplevede et missilangreb, og derfor var meget rystet og havde hukommelsesbesvær. Den pågældende dag, hvor kontrolafgiften blev udstedt, havde hun været til et møde på borger-service, og da hun skulle hjem med buslinje 176, glemte hun at blive checket ind pga. sin personlige situation som flygtning.

Ifølge Movia fremviste YY ved billetkontrollen et Rejsekort Flex tilhørende en anden passager, som YY rejste sammen med, men hvor der kun var checket 1 person ind. Ifølge kontrollørens notat oplyste YY, at hun skulle være checket med ind på Rejsekortet. Check ind af flere rejsende skal i buslinje 176 ske med hjælp fra chaufføren ved den rejsekortstander lige ved indgangen, men der er ikke nogen data, der viser, at kortet blev checket ind på denne stander. I stedet blev der checket ind på den anden stander, som chaufføren ikke er involveret i at kunne checke flere rejsende ind.

Da YY ikke havde nogen rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Dette klagede klageren over til Movia og gjorde gældende, at YY formentlig led af PTSD efter oplevelserne i Ukraine.

Movia fastholdt kontrolafgiften, fordi de mente, at der ikke var særlige omstændigheder, der gjorde, at YY's manglende billet ikke skulle medføre en kontrolafgift.

Derefter blev sagen indbragt for ankenævnet, hvor Movia har tilføjet, at Movia er ikke ansvarlig for de uheld, som passageren har oplevet, og kan heller ikke tage ansvar for personlige eller helbreds-mæssige forhold. Dette princip er fastsat for at sikre ensartethed i behandlingen af alle kunder og for at undgå forskelsbehandling. Videre har de anført, at Movias rejssystem er baseret på selvbetjening, hvilket kræver, at rejsende selv kan håndtere ansvaret for korrekt billetkøb og gyldig rejsehjemmel. Denne forudsætning gælder for alle kunder uanset personlige omstændigheder. Movia kan som udgangspunkt ikke vurdere, om en manglende billet skyldes forglemmelse, misforståelse eller andet. Derfor behandler de alle tilfælde ens og skelner ikke mellem forskellige årsager til manglende billet.

Slutteligt har Movia oplyst, at de i kølvandet på krigens start i Ukraine ydede midlertidig konduite til ukrainske flygtninge, men denne ordning blev udfaset for at genoprette de normale regler og krav i rejssystemet. Ved at anvende de samme retningslinjer for alle skaber de en gennemsigtig og forudsigelig oplevelse i rejssystemet, hvor alle rejsende ved, hvad der forventes af dem, hvilket er med til at opretholde tillid til Movias system og bidrager til, at rejsereglerne kan håndhæves ensartet i alle situationer.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det ikke er muligt for ankenævnet at pålægge en trafikvirksomhed at udvise konduite i deres indledende sagsbehandling.

Da YY ikke var checket med ind på det foreviste Rejsekort og dermed ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i buslinje 179, blev kontrolafgiften på 1.000 kr. pålagt med rette.

Om end det kan være fuldt forståeligt, at passageren, der er flygtning fra Ukraine, glemte at checke ind på Rejsekort, finder ankenævnet, at det i relation til de Fælles landsdækkende rejse-regler ikke kan pålægges Movia at frafalde kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af størrelsen af kontrolafgiften:

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

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

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

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET: Klageren anfører følgende:

"Jeg skriver på vegne af en ukrainsk flygtning, der efter at have været på kommunen hvor hun får besked hun kan få 2800 kr i månedligt hjælp efter at have vendt tilbage til dk, glemmer at tjekke pga sygdom. Er næsten lige kommet tilbage til Dk fra Poltava efter missil angreb. Har læge papirer på hun er konfus. Vælter på cyklen. Hun kræver hjælp til alt. Kan ikke dansk eller engelsk. Kun ukrainsk.

Mener ikke at Movia har udvist menneskelig hensyn og vurderet man har med en syg udsat borger at gøre og istedet for at hjælpe bare udstedt en bøde eller vurderet hun havde brug for hjælp."

Indklagede anfører følgende:

" Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af YYs manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen. YY fremviste under billetkontrollen et Flex Rejsekort, der kun var checket ind til 1 person. Denne person, der var checket ind, var den medrejsendes rejsehjemmel og ikke YY.

Med Rejsekort er det muligt at checke flere ind. Man skal her henvende sig til chaufføren og bede om at få checket det antal af rejsende ind, som man ønsker. Chaufføren vil på baggrund af anmodningen indstille kortlæseren til at checke det antal og tilmed den kundetype ind, der ønskes.

I enkelte busser som 5C er det muligt som kunde selv at benytte en gruppe check ind kortlæser i bussen, hvor kunden selv manuelt kan checke det ønskede antal personer ind. Ellers er det helt almindelig praksis, at chaufføren skal involveres i processen. Det er kortlæseren forrest i bussen placeret tæt på chaufføren, som anvendes.

På skærmen vil antallet af rejsende blive vist for kunden, når der checkes ind. På den måde ved kunden selv, om chaufføren har indtastet antallet af rejsende korrekt. Jf. § 2.4 er det kundens eget ansvar at sikre sig, at det ønskede svarer til det udleverede. I denne henseende betyder det, at kunden selv skal sikre sig at være checket ind korrekt på det Rejsekort, man ønsker at rejse på. I § 2.4.3 er det også skrevet, at det er kundens eget ansvar, at kortet er korrekt indstillet til de rejsende.

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.

2.4.3. 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. Rejsekort skal også checkes ind

hver gang, der stiges om til en bus, et tog, en metro eller en letbane, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler.

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger den 04.10.2024 på buslinje 176 ved Brogårdsvej kl. 09:21:15.

Stop	Brogårdsvej
Påstigning	04-10-2024 09:21:15
Udstedt dato/tid	04-10-2024 09:25:10
Stået af	04-10-2024 09:38:08

[YY] kan ikke fremvise nogen gyldig billet og får derfor udstedt en kontrolafgift kl. 09:25:10. Årsagen er "Ingen billet fremvist", da [YY] ingen billet havde at fremvise.

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

I kontrollørens notat fremgår det, at [YY] fremviste et Rejsekort, som kun hendes medrejsende var checket ind på. Derfor er det ikke at betragte som gyldig billet for [YY].

Bemærkning	Hun skulle have været på denne rejsekort men der var kun checket 1 voksen ind. Kortet tilhørte en anden person
------------	--

Kommentarer og afgørelse

Af det fremviste Flex Rejsekort kan vi se, at det blev checket ind kl. 09:08:53 - 1 voksen til 4 zoner.

+	03-10-2024 10:13	Tank-op	Hellerup St.	100,00	172,63
+	398 04-10-2024 09:08	Linje : 176 Bernstorffsvej	10:52 Linje : 31 Nordre Fasanvej/Finsensv.	-34,00	138,63
	04-10-2024 09:22	Kontrolmærke	Linje : 192 Egebjerg Plejehjem		138,63
	04-10-2024 09:22	Kontrolmærke	Linje : 192 Egebjerg Plejehjem		138,63
+	399 10-10-2024 08:28	Kildebakke St.	09:06 Linje : 31 Frederiksberg	-20,50	118,13
Normalpris					
Betal for : Kl.				1 x Voksen	34,00
(01h44m)				4 zoner	
Total					Alle priser er i kr. 34,00

Når vi ser på detaljerne omkring C/i, kan vi se, at det var kortlæseren med udstyrskoden 134552, der blev anvendt.

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	6601712530	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	04-10-2024 09:08:53	Modtagelsesdato	04-10-2024 22:07:30
Sted	Bernstorffsvej	Udstyr	VAL_01858 - 134552
Sekvensnr.	1026	Filnavn	1345521P.2AF

På en oversigt over bussens forskellige kortlæsere ser vi, at det var den næst forreste kortlæser og den eneste på bussen, hvor chaufføren ikke kunne have hjulpet med indcheckningen for flere personer.

Vi erfarer nemlig fra Rejsekort Kundeservice, at forreste kortlæser med koden 1346fa var bussens eneste mulighed for at få flere checket ind på. Dermed ville et C/i for flere end 1 rejsende ikke kunne have været foretaget på den anvendte kortlæser.

Vehicle 1287 @ 2024-10-04 09:16:00

		DC	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)	Kortlæser
Stop	Tid	112050	1346fa	134552	136047	132a34	132aa3	SAM
Kirketorvet (525)	08:48:50	0	0	0	0	0	1	
Hellerup St. (1776)	08:59:35	0	2	0	1	0	0	
Bernstorffsvej St. (1688)	09:07:11	0	1	0	0	0	0	
Bernstorffsvej (557)	09:08:24	0	0	2	0	1	0	
Wilhelm Smidts Vej (559)	09:10:09	0	0	0	0	1	0	

Uddrag fra XXs indsigelse den 16.10.2024:

"Hun taler hverken dansk eller engelsk og har brug for ukrainsk tolk. Hun har flygtninge status i dk og været hjemrejst på familie besøg i Poltava Ukraine, men efter det store missilangreb i september 2024 på Poltava er igen taget til DK med bus og tog gennem Europa.

Hun har formodentlig ubehandlet PTSD og faldet på cyklen dagen efter bøden udskrives. d 5-10 og svingtende hukommelse og koncentrations problemer. Hun har været i krise & bekymret på det tidspunkt, hun fik bøden d 4-10 og har derfor ikke fået tjekket ind på rejsekort. ”

Movia har stor forståelse og sympati for de udfordringer, som YY har oplevet og fortsat står overfor. Vi anerkender, at hendes situation er præget af alvorlige og barske omstændigheder, herunder flygtningestatus og de oplevelser, der følger med at være vendt tilbage til Danmark efter krigshandlinger. Vi har også forståelse for de daglige udfordringer, der opstår i forbindelse med PTSD og de vanskeligheder, svigtende hukommelse kan medføre, især i forhold til rejsesystemets krav om selvbetjening. Movia ønsker i høj grad at udvise respekt for klagerens situation, samtidig med at vi tilstræber en fair og ensartet behandling af alle kunder.

Movia er ikke ansvarlig for de uheld, som kunden har oplevet, og kan heller ikke tage ansvar for personlige eller helbredsmæssige forhold. Dette princip er fastsat for at sikre ensartethed i behandlingen af alle kunder og for at undgå forskelsbehandling. Movias rejsesystem er baseret på selvbetjening, hvilket kræver, at rejsende selv kan håndtere ansvaret for korrekt billetkøb og gyldig rejsehjemmel. Denne forudsætning gælder for alle kunder uanset personlige omstændigheder.

Movia kan som udgangspunkt ikke vurdere, om en manglende billet skyldes forglemmelse, misforståelse eller andet. Derfor behandles alle tilfælde ens, og der skelnes ikke mellem forskellige årsager til manglende billet.

I kølvandet på krigens start i Ukraine ydede Movia midlertidig konduite til ukrainske flygtninge, men denne ordning blev udfaset for at genoprette de normale regler og krav i rejsesystemet. Ved at anvende de samme retningslinjer for alle skaber vi en gennemsigtig og forudsigelig oplevelse i rejsesystemet, hvor alle rejsende ved, hvad der forventes af dem. Denne konsistens er med til at opretholde tillid til Movias system og bidrager til, at rejsereglerne kan håndhæves ensartet i alle situationer.

Movias konklusion

På baggrund af at klager ej fremviste nogen billet under billetkontrollen, fastholder vi afgiften.

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 derfor et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse uden nogen billet og undgå en afgift i tilfælde af kontrol.

På trods af personlige udfordringer, som Movia fuldt ud anerkender, finder vi ikke, at der i den konkrete sag er noget, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. ”

Til dette anfører klageren følgende:

” Jeg fastholder min klage - Hun er ikke tjekket ind på et anonym rejsekort med ukrainere der ikke kan dansk og engelsk - hun kom fra kommunen i en tilstand hvor hun burde have fået hjælp og kan

dokumentere med hospital - læge. Movia medarbejdere har åbenlyst sovet i tiden og fejlvurderet situations alvor pga kommunikation fejl og sproglige barrierer.

Hun havde brug for både psykisk og lægefaglig assistance af dansk talende personen som kunne have aflæst personens tilstand.

Hun tager tilbage til Ukraine nu i april 2025 pga flere dødsfald og som jeg har forstået tvivlsomt om hun vender retur til DK igen.

Jeg anmoder om at nævn og Movia kraftigt overvejer denne absurde humanitære sag og fastholder min klage af principielle grunde og forundring som forkæmper for den ukrainske modstand med Rusland og udnyttelse af civil befolkningen netop i den region hun er fra. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand