

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0186
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straks-check-ind samt kontrollørens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun checkede ind under et minut efter påstigning, og at kontrolløren uden tilladelse tog rejsekortet ud af hånden på hende
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, men har ikke kommenteret klagen over kontrollørens adfærd
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. december 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for tabt sag, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

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

-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:

Den 25. juni 2019 skulle klageren efter arbejde rejse med bus 1A, som hun plejede, fra Hvidovre Hospital. Hun ventede et par minutter på bussen, som ifølge bussens GPS ankom til stoppestedet Hvidovre Hospital kl. 21:27:23 og afgik igen kl. 21:27:32.

4	Naverporten (6918)	●	●	21:18	21:18				
5	Avedørelejren (10847)	●	●	21:19	21:19				
6	Avedøre Skole (6920)	●	●	21:20	21:20				
7	Bredholtvej (6921)	●	●	21:20	21:20	21:22:40	21:22:40	-3	1135
8	Brostykkevej (117)	●	●	21:21	21:21	21:24:03	21:24:03	-3	1135
9	Hvidovre Hospital, Kollegiet (7002)	●	●	21:24	21:24	21:25:37	21:25:42	-2	1135
10	Oppegårdsvej (407)	●	●	21:24	21:24	21:26:36	21:26:36	-3	1135
11	Hvidovre Hospital (409)	●	●	21:26	21:26	21:27:23	21:27:32	-2	1135
12	Arnold Nielsens Boulevard (411)	●	●	21:26	21:26	21:28:43	21:30:58	-5	1135

Ifølge klageren var hun i gang med at lede efter rejsekortet i sin pung, mens hun steg på bussen. Da der var andre passagerer bag hende, passede hun check-ind standen og stillede sig umiddelbart bag ved chaufførens plads, mens hun fandt rejsekortet frem. Under ankenævns sagen har hun oplyst, at hun sagde "et øjeblik" til chaufføren. Kl. 21:27:46 – 14 sekunder efter bussen afgik fra stoppestedet – checkede hun ind.

386	25-06-2019 21:27	Linje : 1A Hvidovre Hospital, Sløjfen	21:28	Linje : 1A Arnold Nielsens Boulevard	-12,80	95,30
Aktivitet	Type	Dato / kl.	Sted			
1176	Check ind	25-06-2019 21:27:46	Hvidovre Hospital, Sløjfen			
1176	Kontrolmærke	25-06-2019 21:28:10	Pottemagerporten			
1177	Check ud	25-06-2019 21:28:18	Arnold Nielsens Boulevard			

Bagerst i bussen befandt sig kontrollører, som var steget på ved et tidligere stoppested kl. 21:19:23. De så, at klageren ikke straks checkede ind, og pålagde hende herefter en kontrolafgift på 750 kr. for at checke ind for sent. Kontrolmærket blev sat på klagerens rejsekort kl. 21:28:10, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 21:30:13. På den elektroniske kontrolafgift har kontrolløren anført, at der var 15 passagerer ombord og krydset "Nej" til "Kunden har forespurgt chauffør" og "Nej" til "Jeg har forespurgt chauffør". Kontrolløren har endvidere bemærket:

"
Kunden viste sin tlf. Efter hun så os vendte hun sig om og gik tilbage for at checke ind.
"

To dage senere, den 27. juni 2019, anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at der gik under 1 minut, før hun checkede ind, og at hun ledte efter rejsekortet i sin pung. Imidlertid ville kontrolløren ikke lytte til hendes forklaring, selv om chaufføren og flere passagerer kom med indvendinger. Hun klagede endvidere over, at kontrolløren behandlede hende som en kriminel og uden tilladelse tog rejsekortet ud af hendes hånd for at checke det ud, inden kontrollørerne steg af bussen ved det efterfølgende stoppested, Arnold Nielsens Boulevard.

Movia fastholdt den 21. august 2019 kontrolafgiften og henviste til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren ikke havde haft gyldig rejsehjemmel, fordi hendes rejsekort ikke var checket ind ved kontrollen kl. 21:19:23. Klagen vedrørende kontrollørens adfærd blev ikke besvaret.

Da Movia fejlagtigt havde brugt tidspunktet for kontrollørernes påstigning som grundlag for deres afgørelse, bad klageren Movia om at undersøge sagen nærmere med henvisning til, at bussen ankom til Hvidovre Hospital kl. 21:27. Hun anførte igen, at hun checkede ind kort tid efter, hun steg på bussen, og stod lige bag chaufføren, mens hun fandt rejsekortet i sin pung. Endvidere gentog hun sin klage over kontrollørens adfærd.

Movia fastholdt deres tidligere afgørelse uden at undersøge nærmere omkring det passerede, herunder uoverensstemmelsen mellem påstigningstidspunktet og det af Movia anførte kontroltidspunkt, ligesom klagen over kontrollørens adfærd forblev ubesvaret.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind inden rejsens start.

Da klageren den 25. juni 2019 rejste med buslinje 1A, checkede hun sit rejsekort ind 14 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, idet hun havde passeret check-ind-standeren uden samtidig at checke ind.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

I sin henvendelse til Movia to dage efter kontrolafgiftens udstedelse har klageren gjort gældende, at hun var i gang med at finde rejsekortet i sin pung, da hun steg på bussen, men havde andre passagerer bag sig, samt at chaufføren (og andre passagerer) kom med indvendinger til kontrolløren, som denne ikke ville lytte til. Herudover klagede hun over kontrollørens adfærd.

Movia har på trods af klagerens oplysninger hverken foretaget høring af kontrolløren eller af chaufføren. Henset til, at klagen blev modtaget hos Movia to dage efter kontrollen, hvorefter såvel kontrollør som chauffør måtte antages at kunne huske det passerede, burde begge efter ankenævnets opfattelse have været hørt i en situation som den foreliggende, hvor klagerens oplysninger stred imod det, som kontrolløren havde noteret på kontrolafgiften, hvor der blev klaget over kontrollørens adfærd, og hvor klageren samtidig over for Movia anførte, at chaufføren støttede hendes forklaring.

Da Movia ikke har tilvejebragt et grundlag, som afkræfter klagerens forklaring, kan ankenævnet herefter, uanset den af kontrolløren noterede observation, som efter klagerens oplysninger blev foretaget fra bussens bagerste ende, ikke afvise hendes plausible forklaring om, at hun trådte til side umiddelbart bag chaufføren for at lade andre passagerer komme forbi, mens hun ledte efter rejsekortet og umiddelbart herefter checkede ind.

På denne baggrund sammenholdt med, at 14 sekunder ikke er uforholdsmæssigt lang tid, finder ankenævnet, at Movia skal fratage kontrolafgiften.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at Movia i den indledende sagsbehandling har baseret sine afgørelser på et fejlagtigt kontroltidspunkt, ligesom det er kritisabelt, at Movia på intet tidspunkt har kommenteret klagen over kontrollørens adfærd.

Det bemærkes, at en kontrollør i forbindelse med en kontrol kan få passagerens rejsekort/billet/mobiltelefon/identitetskort i hånden for at undersøge dette nærmere, men kontrolløren må ikke tage dokumenterne fra passageren eller dennes pung. I stedet må det anføres på kontrolafgiften, hvis en passager har nægtet at overlevere dokumenterne.

Da klageren har fået medhold i klagen, pålægges Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 fastsætter trafikvirksomhederne regler for kontrolafgifter til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 750 kr. for voksne.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

”

Fra Rejsekort Kortbestemmelser punkt 1.3:

”

1.3 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med pendler kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind under-

...

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kort-ihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" I want to appeal the decision of trafik movia about my query..last june 25 2019 ..they have 2 bus 1A routine going Hvidovre Hospital and going Avedovre st.im working Hvidovre Hospital .my work finish kl21:15..every day ..i get bus 1A fra Avedovre st.going to Hellerup st. Because the bus 1A Hvidovre Hospital leaving kl:21:15 that's why always i waiting the bus outside Hospital kl:21:27..because the bus 1A fra Avedovre st .coming 21:27..when i go up in the bus i find my Rejsekort..have 3 or 4 more passengers.then i tell the driver just a moment.but not long ,mostly 1 minute or less .then they have 3 person kontrol coming at the back in the bus..when i check in my Rejsekort 1 kontrol come to me and say hmmp nej nej ..i said why .he said its late how come..for 1 minute to check in its not accept the kontrol .for him its late to check in..and we discuss talking..some passenger talking and tell the kontrol its nothing wrong .but the kontrol never listen to me and the other passenger..he continues to ask my personal .id no. i give him all what need but of course i feel so upset and depressed because im tired my work i never do anything wrong.only just a little time to find my Rejsekort .its wrong and i must be pay the fine but i have a Rejsekort..then after he make the receipt the fine .he forced to get my hand my Rejsekort and he check out my Rejsekort..how come its not fair to me..he kontrol me ok..but my Rejsekort its my own..he not allowed to get my hand..my Rejsekort and he check out..i feel so hurt the kontrol..i see the id no .kontrol his 129....i must be complain also to him ..after the next bustop Hvidovre Hospital... he going down the kontrol Arnold Nielsen Boulevard..if you see the time my fine ticket after he make ..The time is kl: 21:30..because the bus come kl:21:27 .when im check in my Rejsekort the bus never run because they have passenger buy the ticket..and also i never step long in the side of the driver because i must be check in my Rejsekort..but when i receive the decision i must be pay the fine because never see the system my Rejsekort i check in im shock.of course never see.because the time is wrong..kl21:19:23 it very very wrong.i check in my Rejsekort is kl:21:27-28 not kl:21:19:23"

Indklagede anfører følgende:

"

Movia maintains that the fare evasion ticket issued 25.06.2019 is rightly imposed and we do so on the grounds that complainant have not presented a valid ticket on the ticket inspectors inquiry in the bus.

Background for the fare evasion ticket

A Rejsekort is used to pay for journeys. To pay as you go, you reload your card with money. After each journey, the cost of that specific is deducted from your card account. When your Rejsekort is checked in, the card constitutes a legally valid travel document (*Rejsekort Terms and Conditions 1.1. Appx. 2*). Rejsekort must be checked in before the start of the journey and the customer must check in immediately upon boarding (*Rejsekort Terms and Conditions 1.3. Appx. 2 and Joint National Travel Regulations section 2.4.2. Appx. 3*).

The ticket inspector who is already in the bus observes the customer enter the bus only to turn around and make a check in when observing the ticket inspector (*Fare evasion ticket. Appx. 1*).

<p>Bemærkning <small>2019-06-25 12:19:23</small></p>	<p>Kunden viste sin tlf. Efter hun så os vendte hun sig om og gik tilbage for at checke ind. <input type="text"/></p>
---	---

Comments and decision

The customer enters the bus stop "Hvidovre Hospital" and when checking the GPS in the bus we can see that the bus arrives at 21:27:23 and departs at 21:27:32 (GPS. Appx. 4).

10	Oppegårdsvej (407)	●	●	21:24	21:24	21:26:36	21:26:36	-3	1135
11	Hvidovre Hospital (409)	●	●	21:26	21:26	21:27:23	21:27:32	-2	1135
12	Arnold Nielsens Boulevard (411)	●	●	21:26	21:26	21:28:43	21:30:58	-5	1135

According to Rejsekort A/S (Appx. 6) the customer make a check in 14 seconds later at 21:27:46 which confirms the ticket inspectors observation in the bus.

Aktivitet	Type	Dato / Kl.	Sted
1176	Check ind	25-06-2019 21:27:46	Hvidovre Hospital, Sløjfen
1176	Kontrolmærke	25-06-2019 21:28:10	Pottemagerporten
1177	Check ud	25-06-2019 21:28:18	Arnold Nielsens Boulevard

Movias ticket inspectors take into consideration luggage, strollers and the like during inspection. Movia does not consider that in this case there are any special circumstances that explain or justify that the customer did not make a correct check in when entering the bus.

According to Rejsekort A/S the customer purchased her rejsekort on 23.08.2016 (Appx. 5) and can be considered as an experienced user. It is the customers responsibility to check in immediately when entering the bus.

Kortnummer	Korttype	Oprettelsesdato	Første transaktionsdato	Sidste transaktionsdato	Saldo
	Personligt	23-08-2016	23-08-2016	17-09-2019	40,20

On 05.01.2018 the customer and Movia had a correspondence. Movia writes: "Movias ticketing system is based on "self-service", and it is the passengers own responsibility to make sure, that valid ticketing is purchased and issued correctly, before the journey begins. **That also means that it is the responsibility of the passenger to check in the 'Rejsekort' correctly upon entering the bus.** If the 'Rejsekort' does not work, you have to purchase a cash ticket from the chauffeur." (Appx. 7)

The driver does not perform a systematic ticket inspection but only does random checks (Joint National Travel Regulations Section 2.4. Appx. 3). It is the customers own responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category (Joint National Travel Regulations Section 2.2. and 2.4., Appx. 3).

All things considered – no luggage + the customer an experienced user and previously informed to check in immediately after entering the bus - Movia does not believe that the customer in this case has done what it takes to be able to present a valid ticket.

When a fare evasion ticket is issued, we have no reason to believe that this 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, attempts at deliberate cheating, oversight or other things. Therefore, we do not relate to it. A fare evasion ticket is not conditional on whether the customer have deliberately tried to evade payment or whether there are errors or misunderstandings, but only if the customer can present a valid ticket in the control situation.

Because of the ticket inspectors observation (Fare evasion ticket. Appx. 1) and the fact that the bus was en route (GPS. Appx. 4) when the customer checked in, Movia finds no reason not to treat the customer the same as any other customer who is not able to show a valid ticket. Movia finds that the fare evasion ticket has been correctly issued and maintains the fare evasion ticket.

Hertil har klageren bemærket:

"Im so sorry for just now i respose to your emal...about my complain the kontrol last june 25 2019....fare evasion xx...better I continue my case ..becouse i see all the copy about my rejserkort.what time i chick ind and what time i chick out..im not lier..you can see the system .and what time i write its true...then the email i revieved for the dececion to konttolafgifter the time wite me is wrong"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand