

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0259
- Klageren:** XX  
2300 København S
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at saldoen var for lav til check ind på hans rejsekort, og at han var i fuld gang med at download app'en til mobilbilletter, da kontrolløren udstedte en kontrolafgift
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 29. april 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som 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 har et rejsekort, som han havde anvendt den 27. september 2019, hvorefter saldoen ved check ud kl. 23:12 var kommet ned på 24,90 kr. Da det kræver en saldo på minimum 25 kr. for check ind af en voksen, har rejsekortlæseren ved check ud givet en lyd for, at man skulle være opmærksom sammen med teksten:

*"Saldo for lav. Tank op."*



Klageren tankede dog ikke sit rejsekort op, og da han den følgende dag den 28. september 2019 steg om bord på buslinje 5C, kunne han ikke checke ind. Ifølge klageren kunne han ikke komme af bussen igen, da dørene var lukkede. Han gik derfor straks i gang med at downloade en app for at købe mobilbillet og nåede til at skulle indtaste en aktiveringskode for at installere app'en, da en kontrollør ved næste stop bad om at se hans billet.

Klageren blev herefter kl. 11:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., for manglende check ind på rejsekort.

Udsnit af klagerens rejsekorts saldohistorik:

153	03-09-2019 09:47	Lergravsparken St.	09:59	Københavns Lufthavn	-20,50	82,90
154	08-09-2019 07:54	Københavns Lufthavn	08:06	Lergravsparken St.	-18,40	66,50
155	12-09-2019 14:24	Østerport St.	14:35	Islands Brygge St.	-18,00	50,50
156	27-09-2019 23:12	Østerport St.	23:16	Nørreport St.	-25,60	24,90
	28-09-2019 11:00	Kontrolmærke		Linje : 5C Nørrebro St.		24,90

I den efterfølgende klage til Movia gjorde klageren gældende, at han ikke ville have en automatisk tank op-aftale af sikkerhedsmæssige grunde, at han forholdsvis sjældent benytter offentlig transport, at saldoen på 24 kr. ville være tilstrækkeligt til at betale for hans rejse til 12-16 kr., at han ikke kunne komme af bussen igen og derfor straks gik i gang med at købe en mobilbillet, hvilket han blev afbrudt i af kontrolløren, samt at han ikke havde intentioner om at snyde.

Movia fastholdt kontrolafgiften, da saldoen til check ind havde været for lav og oplyste, at man ved indgåelse af en tank op-aftale ikke kommer ud i denne situation.

Under ankenævns sagen har klageren gjort gældende, at han ikke har fået aktindsigt i tilstrækkeligt materiale til at kunne påvise den korte tidslinje på omkring 1-3 minutter fra han træder ombord på bussen, til han forsøger at købe mobilbillet, til kontrolløren kommer hen til ham.

Movia har blandt andet indsendt bussens GPS og kontrollørens elektroniske log, hvoraf det fremgår, at der har været 2 minutter mellem bussens afgang fra stoppestedet, hvor klageren steg på, til stoppestedet, hvor kontrollørerne steg på.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Da klagerens rejsekort ved check ud om aftenen den 27. september 2019 kom ned på en saldo på 24,90 kr. fik han meddelelse om, at saldoen var lav, og at kortet skulle tankes op.

På trods af dette steg han den følgende morgen om bord på bussen uden forinden at have tanket rejsekortet op eller på anden måde købt billet, ligesom han ikke rettede henvendelse til chaufføren straks efter påstigning for at købe billet.

Et rejsekort skal være checket korrekt ind, og en mobilbillet skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning for at være gyldig rejsehjemmel. Det var derfor ikke tilstrækkeligt, at klageren forsøgte at downloade en billet-app.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Den omstændighed, at det kun var et beløb på 0,10 kr., som gjorde, at saldoen var for lav til check ind, ændrer ikke herved. Det har i den konkrete sag heller ikke betydning, hvor lang tid der var mellem de to stoppesteder.

Ej heller kan det føre til et andet resultat, at klageren ikke ønsker at oprette en tank op-aftale, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at statuere, at relevante sagsakter ikke er fremlagt af Movia, og vedrørende bussens videooptagelser har disse ikke relevans i den foreliggende sag, idet tidslinjen for så vidt er uden betydning.

### **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår trafikselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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. 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg er helt med på at det er mit eget ansvar at sørge for jeg har penge på mit rejsekort. Jeg bruger forholdsvis sjældent de offentlige transportmidler. Jeg har af sikkerhedsmæssige årsager ikke lyst til at have automatisk optankning da jeg ved rejsekort kan hackes og derved har man ingen kontrol over hvad der bliver hævet hvis man har automatisk optankning.

Jeg havde d.27 September været på date med en pige jeg ser, hun bor på [xx]vej i NV. Vi havde weekenden før brugt mit rejsekort til at rejse 2 mennesker som så har nedbragt min saldo. Da jeg d.28 september formiddag skal hjem, jeg har en aftale med en kammerat jeg skal rejse til [land udeladt] med ugen efter, har travlt løber jeg ind i bus 5C for at komme ind til byen.

Og rigtigt nok er mit rejsekort nede på en saldo hvor det ikke vil tillade mig at foretage rejsen!? tror der står 24kr, hvilket jeg godt kunne rejse til Nørreport på (Turen ville typisk kostede 12-16kr)! ?Da jeg er løbet ind i bussen og dørene er lukket er det lidt svært at komme ud igen. Jeg sætter mig derfor ned og går straks igang med at købe en billet på min mobil. Billedokumentation med aktiveringskode fra mobilbillet kan sendes. Dette er før kontrollørerne stiger ombord. Mens jeg er ved at færdige gøre mit køb kommer jeres kontrollører så og afbryder mig i mit køb og er på ingen måder imødekommende overfor situation selv om jeg pænt og venligt forklarer scenariet.

Det er soleklart at de mennesker kun er ansat til 1 ting og det er at hive penge ind på kontrol afgift. De ejer ingen service eller forståelse på nogen måder. Og til trods for jeg visser den kære kontrollør min mobil hvor jeg blot skal afslutte købet (sidste fase, godkend) er hun fuldstændig ligeglad og vil blot have mine data/rejsekort så hun kan skrive mig en bøde. Hun bekræfter endda at jeg har forsøgt at tjekke ind.

Jeg synes det er virkelig skræmmende fordi hvis jeg på nogen måder modsætter mig denne handling bliver politiet hidkaldt. Jeg har ikke gjort noget for at snyde eller haft nogen bagtanker om at køre uden at betale. At man som mennesker ikke kan få en chance i sådan et tilfælde synes jeg er dybt rystende. At jeg skal "man handles" af 3 kontrollører på den måde i en helt fair og honest mistake synes jeg virkelig er dårlig stil og meget sigende omkring hvad en kontrollørers opgave er.

Jeg tænker i mig selv at denne klage eller mail er tæt på ligegyldig fordi jeg har en opfattelse af det kun handler om penge! men jeg håber nu alligevel der sidder et menneske i den anden ende som faktisk kan sætte sig ind i det her scenario og har forståelse for at jeg faktisk ikke har forsøgt at snyde nogen. Det er meget klart hvis i kigger på videoovervågning fra bussen, tidspunktet for hvornår kontrollørerne stiger ombord på bussen og min vedhæftet besked fra aktivering af mobilbillet. Samt at det faktisk havde været muligt for mig at tage turen og havde tjekket ind med mit rejsekort selv om der "kun" var 24kr. på. Movia har også i deres korrespondance bekræftet at turen ville have kostet 16kr."

## Indklagede anfører følgende:

Movia fastholder, at kontrolafgiften af 28-09-2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Kunden havde ikke gyldig billet i form af et ind-checkedt rejsekort fra sin rejses start. Det er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks efter påstigning på bussen. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

### Baggrund for kontrolafgiften

Når der bliver udstedt en kontrolafgift har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. En kontrolafgift er ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men om man kan vise gyldig billet i kontrolsituationen. Movias kontrollører forholder sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved forespørgsel. Kontrollørerne skal ikke vurdere i kontrolsituationen hvad den manglende rejsehjemmel skyldes, men udelukkende om der kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Chaufføren udfører ikke billetkontrol, men foretager stikprøvekontrol.

Reglerne omkring brugen af rejsekort er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks, når kunden stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

Når saldo på kundens rejsekort efter en endt rejse kommer under minimum, vil check-ud-standeren give beskeden "Lav Saldo". Her bliver kunden mindet om, at han skal tanke sit kort op inden den næste rejse.

Da der kan gå op til 24 timer inden en eventuel overførsel går igennem på rejsekortet, kan Movia anbefale, at kunden laver en tank-op-aftale, så kunden ikke behøver at huske, om der er penge nok på rejsekortet.

Minimumssaldoen for personlige rejsekort er 25 kr.

Hvis kundens rejsekortet ikke kan checkes ind ved påstigning, skal kunden købe en kontantbillet hos chaufføren eller vente med at stige på bussen, til kunden kan checke kortet ind eller har en gyldig billet.

### Rejsekort

156	27-09-2019 23:12	Østerport St.	23:16	Nørreport St.	-25,80	24,90
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted			
488	Check ind	27-09-2019 23:12:15	Østerport St.			
489	Check ud	27-09-2019 23:16:41	Nørreport St.			

**24,90 kr. er rest saldo** på kundens Rejsekort som han får besked på dagen før han får en kontrolafgift.

28-09-2019 11:00 Kontrolmærke

Linje : 5C Nørrebro St.

24,90

Det kan hermed oplyses, at check-ind-standeren ved kundens forsøg på at checke ind afgav en brummelyd samt viste følgende tekst i displayet:



**Ifølge kunden har han selv fravalgt tank op aftale, hvorfor vi må gå ud fra at kunden selv holder øje med saldo på sit Rejsekort.**

Jævnfør Fælles landsdækkende rejseregler bære man også selv ansvar for at købe en billet inden man starter sin rejse. Når der først er kommet kontrol i bussen, er det for sent.

**Movia lægger i vores afgørelse vægt på:**

- Kunden har ikke checket ind eller købt billet ved påstigning.
- Når en kunde er gået ind i bussen og har fundet en siddeplads, må det normalt ses som et udtryk for at kunden har anskaffet sig gyldig rejsehjemmel.

På den baggrund fastholder Movia kravet om 750 kr., idet kunden ikke har fremvist gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks, når kunden stiger på bussen. Hvis rejsekort ikke kan checkes ind, skal kunden købe gyldig billet på anden vis. For eksempel ved at købe en kontantbillet hos chaufføren.

*Vi henviser til 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. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift*

#### **2.7. Kontrolafgift**

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. For alle transportmidler, hvor Check Ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.*

”

### **Til dette har klageren anført:**

”Jeg har bedt om aktindsigt fra Movia men har desværre ikke fået fuld aktindsigt hvorfor jeg ikke har kunne lavet et fyldestgørende hændelsesforløb.

Det er klart det er det var min hensigt at påvise hvorfor jeg ikke mener at afgiften er givet retmæssigt. Men da jeg ikke har fået alle sagens akter fra Movia kan jeg ikke påvise dette. Jeg håber derfor at dette vil blive taget med i sagen og i betragtning til selve afgørelsen.

Mit argument som jeg tidligere har skrevet i min klage til Movia er jo at jeg har handlet i god tro og gjort alt hvad der har stået i min magt for at kunne tage transporten og betale for min rejse. Som det også fremgår fra Movia har rejsekortet ikke tilladt mig at rejse pga 0,4-0,60kr. Samt at jeg med det samme, da jeg ikke kan forlade bussen, går igang med at købe en mobilbillet som det fremgår

af det tilsendte screenshot fra min telefon med aktiveringskode fra mobilbillet. Dette er også forklaret og fremvist til kontrolløren i bussen som nægtede at acceptere dette.

Mit ønske var at påvise tidslinjen fra jeg træder ombord på bussen, til jeg forsøger at købe mobilbillet, til at kontrolløren ankommer til mig. Men da jeg ikke har fået fuldt aktindsigt kan jeg ikke vise dette forløb!

Men der er tale om MEGET kort tid, altså omkring 1-3 minutter.

Som jeg oplyste løb jeg ombord på bussen da jeg var travl og den var ved at køre, hvorfor jeg ikke kunne komme af bussen da jeg opdager at mit rejsekort ikke vil tillade rejsen. Den eneste mulighed jeg så har er derfor at købe en mobilbillet da man ikke kan tanke rejsekortet ombord på bussen og man ikke kan betale med DKKort/VISA ombord på bussen. Næste stop som ligger måske 50-100m længere nede af samme vej stiger kontrollørerne ombord fra de 3 indgange og tager så fat i mig mens jeg forsøger at færdige gøre mit billetkøb på telefonen. Alt dette vil meget tydeligt fremgå hvis jeg havde fået fuld aktindsigt og hvis Movia havde kigget deres videoovervågning igennem for at se jeg ikke på noget tidspunkt har forsøgt at snyde.”

### **Hertil har Movia svaret:**

”Movia har indsendt og afleveret alle registrerede oplysninger på klager og på kontrolsituationen, og kan ikke aflevere mere. Det er rigtigt, at der i Movias busser er TV-overvågning med fast installerede kameraer. Kameraerne optager kun billede, men ikke lyd. Overvågningen sker i kriminalitetsforebyggende øjemed og er omfattet af reglerne om tv-overvågning. Det er det enkelte private busselskab, der har ansvaret for tv-overvågningen, og som dermed er dataansvarlig for optagelserne. Spørgsmål til TV-overvågning skal derfor rettes til det busselskab, der kører den pågældende buslinje. Movia har ikke adgang til optagelserne, der som udgangspunkt kun kan udleveres til politiet.

Movias kontrollører bærer samtidig små kameraer på kroppen under billetkontrollen. Det gør de for at forebygge vold og trusler mod personalet og sikre et trygt arbejdsmiljø. Kameraet optager lyd og billede, men kun når medarbejderen aktiverer kameraet. Medarbejderen vil så vidt muligt oplyse det, hvis kameraet aktiveres. Kontrollørens kamera har ikke været aktiveret i den pågældende kontrolsituation.

Klager skriver i sin indsigelse til Movia ”Jeg havde d.27 September været på date med en pige jeg ser, hun bor på Sneppevej i NV. Vi havde weekenden før brugt mit rejsekort til at rejse 2 mennesker som så har nedbragt min saldo. Da jeg d.28 september formiddag så skal jeg hjem da jeg har en aftale med en kammerat jeg skal rejse til Egypten med ugen efter, har travlt går jeg ind i bus 5C for at komme ind til byen”.

Eftersom klager allerede befinder sig i bussen ved kontrollørernes påstigning, kan Movia ikke vide hvor længe klager har været i bussen. Kontrollørerne stiger om bord kl. 10:59:21 ved Nørrebro St. Bussen har været ved det forrige stoppested, Glasvej, fra kl. 10:57:02 til 10:57:26. Såfremt klager stiger på bussen ved dette stoppested, har klager haft godt to minutter til at købe billet på anden vis før billetkontrollen begynder.

#	Stoppsted	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.		Obs. køretøj	Dist. (Km)
1	Husum Torv, Sløjfen (2219)	● ●	10:43	10:43	10:38:00	10:44:04	-1	1622	0,0
2	Husumvej (2275)	● ●	10:44	10:44	10:45:51	10:45:51	-2	1622	0,5
3	Kobbelvænget (1966)	● ●	10:45	10:45	10:46:48	10:46:56	-2	1622	0,7
4	Veksøvej (2008)	● ●	10:46	10:46	10:48:23	10:48:32	-3	1622	1,2
5	Astrupvej (2009)	● ●	10:47	10:47	10:49:33	10:49:51	-3	1622	1,6
6	Brønshøj Torv (2010)	● ●	10:48	10:48	10:50:35	10:51:06	-3	1622	1,9
7	Hyrdevangen (2012)	● ●	10:50	10:50	10:52:25	10:52:43	-3	1622	2,7
8	Bellaahøj (2149)	● ●	10:52	10:52	10:54:41	10:54:54	-3	1622	3,1
9	Hulgårds Plads (2150)	● ●	10:53	10:53	10:55:41	10:55:58	-3	1622	3,5
10	Glasvej (1968)	● ●	10:55	10:55	10:57:02	10:57:26	-2	1622	4,0
11	Nørrebro St. (2151)	● ●	10:58	10:58	10:59:18	10:59:52	-2	1622	4,7

Der er ingen bestillinger af hverken optankning af rejsekort eller mobilbilletter på det af klager oplyste telefonnummer den pågældende dag. Klager har ikke taget kontakt til chaufføren i den pågældende bus.

Klager skriver samtidig i sin indsigelse til Movia, at *"Jeg er helt med på at det er mit eget ansvar at sørge for jeg har penge på mit rejsekort. Jeg bruger forholdsvis sjældent de offentlig transportmidler. Jeg har af sikkerhedsmæssig årsager ikke lyst til at have automatisk optankning"*.

Klager har fravalgt en tank-op-aftale og er derfor selv ansvarlig for saldoen på sit rejsekort. Den aktuelle saldo på et rejsekort oplyses ved udcheckning efter en rejse, kan ses i automater på stationer samt på selvbetjeningsiden på rejsekortets hjemmeside. Saldoen har i dette tilfælde ikke været tilstrækkelig til at foretage en rejse, hvilket klager er blevet gjort opmærksom på, og klager skulle derfor have købt billet på anden vis eller tanket sit rejsekort op før rejsens start. Der bliver registreret en optankning den 04.10.2019

+	04-10-2019 20:24	Tank-op	Christianshavn St.	100,00	124,90
+	157 05-10-2019 10:04	Østerport St.	10:29 Københavns Lufthavn	-17,68	107,22

Movia finder ikke, at der har foreligget særlige omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for betaling af kontrolafgiften. En passager, som stiger ind i bussen uden samtidigt at checke ind eller købe billet, må selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en efterfølgende kontrol. Ej heller er en passagers pligt til at betale en kontrolafgift betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Det vil være et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvis det accepteres, at saldoen på et rejse."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand