

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0078
Klageren:	XX 2610 Rødovre
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straks check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at en anden passager var i vejen for, at hun kunne checke ind, at buschaufføren bad hende om at gå længere ind i bussen, så han kunne lukke dørene, samt at hun er blevet uretfærdigt behandlet af en meget ubehagelig og grænseoverskridende kontrollør
Ankenævnets sammensætning:	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia har været berettiget til at pålægge klageren kontrolafgiften på 750 kr.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 20. januar 2022 skulle klageren rejse med Movias buslinje 200S fra stoppestedet Roskildevej.

Ifølge klageren steg hun på bussen ved fordørene, hvor en ældre herre havde problemer med at checke ind og stod i vejen foran hende. Hun har forklaret, at buschaufføren bad hende om at gå ind i bussen, så han kunne lukke dørene og for ikke at stå i vejen for de mange mennesker ombord på bussen, ville hun se, om der var en check ind kortlæser længere inde i bussen, hvilket der imidlertid ikke var. Derfor gik hun tilbage for at checke ind ved fordørene, men blev stoppet af en kontrollør, og selv om hun havde sit Rejsekort i hånden, ville han ikke lytte til hendes forklaring.

Det fremgår af bussens GPS-log, at bussen afgang fra stoppestedet kl. 11:10:02:

Data fra bussens GPS-log:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	431	Rødovre St.	11:05	11:05:03	11:05:35	11:05:12	11:05:40	11:05:46	Realtid	1502	1	40	28
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	432	Roskildevej	11:08	11:09:13	11:09:25	11:09:35	11:10:02	11:10:04	Realtid	1502	1	122	27
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	434	Rødager Allé	11:09	11:11:02	11:11:10	11:11:29	11:11:36	11:11:42	Realtid	1502	1	156	7
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	435	Rødovre Centrum	11:11	11:12:31	11:13:34	11:12:34	11:14:11	11:14:13	Realtid	1502	1	191	97

Klagerens Rejsekort blev checket ind et minut senere – kl. 11:11:05 – og to minutter herefter blev der – kl. 11:13:04 – udstedt en kontrolafgift på 750 kr. til klageren.

Uddrag af klagerens rejsehistorik:

20jan22:14:10:50	8,5		CSC Fare product check out	Rødager Allé
20jan22:13:59:09	0		CSC Fare product check in	Husum Torv
20jan22:13:44:05	-25		CSC Fare product check in	Herlev Hospital, Sløjfen
20jan22:11:40:39	11,8		CSC Fare product check out	Elverhøjen
20jan22:11:11:05	-25		CSC Fare product check in	Roskildevej

På den elektroniske kontrolafgift har kontrolløren anført, at der var 11 passagerer ombord på bussen ved kontrollørernes påstigning ét stoppested tidligere. Det fremgår endvidere, at tidsforbruget ved udstedelsen af kontrolafgiften var 1 minut. Efter kontrolafgiftens udstedelse har kontrolløren kl. 11:16:32 noteret:

”

Kunden går forbi standen og vælger at stå i midten af bussen og idet jeg går hen til hende for at tjekke hendes rejsekort så går hun tilbage til scanneren og checker ind foran mig	BCI	20-01-2022 11:16:32
---	-----	---------------------

”

Senere samme dag anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og begrundede sin anmodning som anført ovenfor.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 6. april 2022 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at man skal checke ind straks, når man stiger ombord på bussen, og anførte videre, at der ikke havde været særlige omstændigheder, der havde forhindret klageren i at checke ind straks ved hendes påstigning. De oplyste at have modtaget klagerens indbetaling og betragtede sagen som afsluttet.

Movia har under sagens behandling i ankenævnet oplyst, at der var placeret to check ind kortlæsere forrest i bussen ved chaufføren:



Det fremgår af nedenstående log, at der ved stoppestedet Roskildevej blev checket ét Rejsekort ind på den ene check ind kortlæser og ét andet Rejsekort blev checket ind på den anden kortlæser:

Oversigt over bussens check ind og check ud kortlæsere:

	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)	6 (CU)
Stop	1327E4	133D7C	13432C	133529	1348BA	132403
Arnold Nielsens Boulevard (425)	1	0	0	0	0	0
Hvidovre Hospital, Kollegiet (118)	0	0	1	0	0	0
Rødovre St. (431)	1	0	0	0	0	0
Roskildevej (432)	1	1	0	0	0	0
Rødovre Centrum (435)	1	0	0	0	0	0

Uddrag af loggen for kortlæser 1327E4 viser, at et andet Rejsekort end klagerens blev holdt op til denne kortlæser adskillige gange i tidsrummet kl. 11:09:42 – 11:09:57, hvor bussen holdt stille ved stoppestedet, hvilket bekræfter klagerens forklaring, om at en person foran hende oplevede problemer med sit check ind.

Uddrag af loggen fra kortlæser 1327E4:

#####	11:05:40	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_STAFF_CARD	Text: MEDARBEJDE
#####	11:05:42	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:42	VAL	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHE	Card number : 30 [REDACTED] 891
#####	11:09:42	VAL	2	104	Transaction time	TTIM01: 90	
#####	11:09:42	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
#####	11:09:44	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:46	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 30 891
#####	11:09:46	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_ALREADY_VALIDATED	Text: KORT ER AL
#####	11:09:50	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:50	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 30 891
#####	11:09:50	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_ALREADY_VALIDATED	Text: KORT ER AL
#####	11:09:54	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:57	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number :
#####	11:09:57	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CARD_ERROR	Text: LÆSEFEJL
#####	11:10:01	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:12:41	VAL	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHE	Card number : 30 [REDACTED] 811
#####	11:12:41	VAL	2	104	Transaction time	TTIM01: 79	
#####	11:12:41	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE

Loggen for den anden check ind kortlæser viser, at klagerens Rejsekort blev checket ind på denne kortlæser kl. 11:11:05, og at ingen andre benyttede denne kortlæser ved det stoppested, hvor klageren steg på.

Uddrag af loggen fra kortlæser 133D7C:

#####	11:05:31:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READI	Text: CHECK IND
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PROD	Card number : 30 [REDACTED] 772 1
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALU	Text: GOD REJSE
#####	11:11:07:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READI	Text: CHECK IND
#####	11:15:02:0	VAL	133d7c	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de elektroniske logs i sagen lægger ankenævnet til grund, at klageren checkede sit Rejsekort ind 1 minut efter, at bussen havde forladt stoppestedet.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke har overholdt reglen i de Fælles landsdækkende rejseregler om, at check-ind i busser skal ske straks efter påstigning.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klagerens oplysning om, at en passager foran hende var i vejen for, at hun kunne checke ind, og at hun derfor ville se, om der var en check ind kortlæser længere inde i bussen, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at der var to check ind kortlæsere forrest i bussen ved chaufføren, hvor klageren steg på, og hun kunne således have benyttet den anden kortlæser, som hun i øvrigt et minut senere checkede ind på.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at omgå rejsereglerne, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at checke ind ved rejsens begyndelse, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Af § 29 i lov om trafikkselskaber fremgår trafikkselskabernes 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 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Fra punkt 2.4.3.:

”Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) 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”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg steg på bussen ad frontindgangen. Foran mig stod en ældre mand som forsøgte at tjekke ind uden at det lykkedes. Jeg ville ikke gå længere ind, men mens jeg stod bag ved den ældre mand gjorde buschaufføren tegn til mig om, at jeg skulle gå ind i bussen, så han kunne lukke dørene og køre. Jeg gik ind for at se om der var en tjek-ind-stander længere inde i bussen, (for det er der jo i nogle busser) og for ikke at stå i vejen, da der var mange mennesker i bussen. Da jeg så, at der ikke var en tjek-ind-stander længere inde i bussen, så gik jeg tilbage for at tjekke ind ved frontindgangen, hvor den ældre mand netop var på vej væk fra tjek-ind-standeren for at gå længere ind i bussen, men på vej tilbage, inden jeg nåede at tjekke ind standsede kontrolløren mig og gav mig en bøde, selvom jeg forsøgte at forklare ham, at jeg lige var steget på og at jeg forsøger på at tjekke ind og jeg holdt endda stadig mit rejsekort i hånden, men han ville ikke lytte til mig.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler samt kontrollørens bemærkninger fastholder Movia kontrolafgiften.

Rejsekort

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort uden pendlerperiode, der ikke er checket ind, er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel.

Manglende check ind ved påstigning bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler samt rejsekort Kortbestemmelser. Hvis man går forbi check-ind-standeren uden at checke ind og videre ind i bussen, har man påbegyndt sin rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Kontrollørerne observerer klager stige på bussen, gå forbi standeren og først checke ind da billetkontrollen påbegyndes. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Kommentarer og afgørelse

Kontrollørerne befinder sig i bussen, da bussen ankommer til stoppestedet Roskildevej. Klager stiger om bord og stiller sig midt i bussen uden at foretage sig yderligere.

Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen noteret:

Kunden går forbi standeren og vælger at stå i midten af bussen og idet jeg går hen til hende for at tjekke hendes rejsekort så går hun tilbage til scanneren og checker ind foran mig	BCI	20-01-2022 11:16:32
---	-----	---------------------

Kontrollørerne udsteder en kontrolafgift i henhold til de landsdækkende rejseregler, der præciserer, at et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning.

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.

Bussen forlader stoppestedet Roskildevej kl. 11:10:02

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	431	Rødovre St.	11:05	11:05:03	11:05:35	11:05:12	11:05:40	11:05:46	Realtid	1502	1	40	28
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	432	Roskildevej	11:08	11:09:13	11:09:25	11:09:35	11:10:02	11:10:04	Realtid	1502	1	122	27
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	434	Rødager Allé	11:09	11:11:02	11:11:10	11:11:29	11:11:36	11:11:42	Realtid	1502	1	156	7
200S	15	Avedøreholmen	Buddinge St.	435	Rødovre Centrum	11:11	11:12:31	11:13:34	11:12:34	11:14:11	11:14:13	Realtid	1502	1	191	97

Rejsekort Backoffice oplyser, at klager checker ind kl. 11:11:02, hvilket er over et minut efter bussen har forladt stoppestedet.

20jan22:14:10:50	8,5		CSC Fare product check out	Rødager Allé
20jan22:13:59:09	0		CSC Fare product check in	Husum Torv
20jan22:13:44:05	-25		CSC Fare product check in	Herlev Hospital, Sløjfen
20jan22:11:40:39	11,8		CSC Fare product check out	Elverhøjen
20jan22:11:11:05	-25		CSC Fare product check in	Roskildevej

Movia modtager en indsigelse, hvori klager gør gældende, at det ikke har været muligt at checke ind ved påstigning på grund af en anden passager.

Det er muligt at checke ind ved to kortlæsere i bussen. Der er registreret to check ind ved det pågældende stoppested, hvoraf klagers er det ene.

Vehicle 1502 @ 2022-01-20

	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)	6 (CU)
Stop	1327E4	133D7C	13432C	133529	1348BA	132403
Arnold Nielsens Boulevard (425)	1	0	0	0	0	0
Hvidovre Hospital, Kollegiet (118)	0	0	1	0	0	0
Rødovre St. (431)	1	0	0	0	0	0
Roskildevej (432)	1	1	0	0	0	0
Rødovre Centrum (435)	1	0	0	0	0	0

Den kollektive trafik fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet udstedt til den korrekte kundetype. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal checkes ind umiddelbart efter påstigning uden unødigt ophold.

Klager checker først ind et minut efter bussen har forladt stoppestedet og efter billetkontrollen er påbegyndt.

Baseret på kontrollørens observation og bemærkning samt oplysninger indhentet fra Rejsekort Backoffice, finder Movia ikke, at der foreligger omstændigheder der hverken forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke checker ind ved påstigning og dermed fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Som jeg har forklaret, så kunne jeg ikke tjekke ind før, da der stod en anden passager foran tjek-ind standen. Desuden tager det tid før jeg kan tjekke ind, da kontrolløren jo stopper mig på vej tilbage til tjek-ind standen og jeg bruger tid på at forklare ham, hvorfor jeg ikke har tjekket ind, før jeg kan tjekke ind. Derudover så var der mange mennesker i bussen på det tidspunkt og det var svært at komme frem. Som jeg tidligere har forklaret, så bad chaufføren mig om at stige ind i bussen, så han kunne køre og der var mange mennesker og jeg kunne ikke bare blive stående i døren. ”

Hertil har indklagede bemærket:

” Som jeg har forklaret, så kunne jeg ikke tjekke ind før, da der stod en anden passager foran tjek-ind standen. Desuden tager det tid før jeg kan tjekke ind, da kontrolløren jo stopper mig på vej tilbage til tjek-ind standen og jeg bruger tid på at forklare ham, hvorfor jeg ikke har tjekket ind, før jeg kan tjekke ind. Derudover så var der mange mennesker i bussen på det tidspunkt og det var svært at komme frem. Som jeg

tidligere har forklaret, så bad chaufføren mig om at stige ind i bussen, så han kunne køre og der var mange mennesker og jeg kunne ikke bare blive stående i døren.

Den pågældende bus er godkendt til 117 passagerer. Der er i forbindelse med billetkontrollen talt 11 passagerer i bussen samt registreret to check ind ved det pågældende stoppested. Vi kan derfor ikke genkende, at der skulle have været kø ved kortlæserne eller at det skulle have være svært at komme frem i bussen. At blive bedt om at tage et skridt frem i bussen er ikke ensbetydende med, at man kan gå forbi kortlæseren uden at checke ind.

1. Oversigt over placeringen af check-ind-standerne i den pågældende bus med angivelse af standernummer

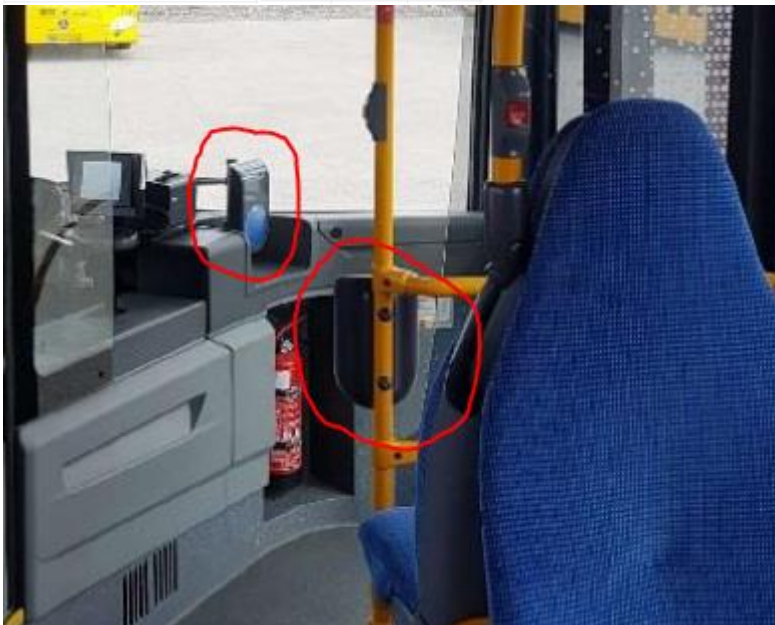
Der findes desværre ikke en oversigt over kortlæsernes placering i linje 200S.

Der er placeret to check-ind-kortlæsere ved fordøren. Nedenstående billede er ikke fra den pågældende bus, men viser hvordan kortlæserne ved fordøren som udgangspunkt er placeret i alle busser inkl. linje 200S.

Kortlæser 1 (1327E4) er ved chaufføren og kortlæser 2 (133D7C) til venstre ved påstigning.

Vehicle 1502 @ 2022-01-20

	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)
Stop	1327E4	133D7C	13432C
Arnold Nielsens Boulevard (425)	1	0	0
Hvidovre Hospital, Kollegiet (118)	0	0	1
Rødovre St. (431)	1	0	0
Roskildevej (432)	1	1	0
Rødovre Centrum (435)	1	0	0



2. Data fra standerne, som viser tidsforløbet for samtlige check-ind-forsøg (herunder eventuelle mislykkede check-ind-forsøg) foretaget ved stoppestedet Roskildevej

Kortlæser 1327E4:

#####	11:05:40	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_STAFF_CARD	Text: MEDARBEJDE
#####	11:05:42	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:42	VAL	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHE	Card number : 30
#####	11:09:42	VAL	2	104	Transaction time	TTIM01: 90	
#####	11:09:42	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE
#####	11:09:44	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:46	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 30
#####	11:09:46	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_ALREADY_VALIDATED	Text: KORT ER AL
#####	11:09:50	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:50	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number : 30
#####	11:09:50	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_ALREADY_VALIDATED	Text: KORT ER AL
#####	11:09:54	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:09:57	VAL	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION	Card number :
#####	11:09:57	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CARD_ERROR	Text: LÆSEFEJL
#####	11:10:01	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UN	Text: CHECK IND
#####	11:12:41	VAL	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHE	Card number : 30
#####	11:12:41	VAL	2	104	Transaction time	TTIM01: 79	
#####	11:12:41	VAL	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: GOD REJSE

11:09:43 checkes der ind på kortnummeret 891.

11:09:46 checkes der ind på formentligt samme kort, og det oplyses, at der allerede er CI.

11:09:50 vises samme fejlmeddelelse.

11:09:57 vises læsefejl uden angivelse af et rejsekortnummer. Så det kan igen være 891, eller det kan teoretisk være et helt andet rejsekort. Tidsmæssigt virker det sandsynligt, at det igen er brugeren af 891, som bliver ved med at forsøge CI, selv om det er lykkedes i første omgang.

Kortlæser 133D7C:

#####	11:05:31:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READI	Text: CHECK IND
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PROD	Card number : 30
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
#####	11:11:05:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALU	Text: GOD REJSE
#####	11:11:07:0	VAL	133d7c	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READI	Text: CHECK IND
#####	11:15:02:0	VAL	133d7c	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	

Klager checker ind kl. 11:11:05, hvilket er over et minut efter bussen har forladt stoppestedet. Der er ingen andre passagerer der benytter den pågældende kortlæser hverken før eller efter.

Movia finder, at dette underbygger kontrollørernes notat:

"Kunden går forbi standen og vælger at stå i midten af bussen og idet jeg går hen til hende for at tjekke hendes rejsekort så går hun tilbage til scanneren og checker ind foran mig"

3. Rejsekorthistorik for klagerens rejsekort, som viser tidspunktet for kontrolmærket

Det pågældende rejsekort er spærret og vi har derfor ikke mulighed for at indhente de ubedte oplysninger.

4. Eventuel udtalelse fra chaufføren, hvis en sådan blev indhentet ved klagerens henvendelse til Movia den 20. januar 2022. Hørte I chaufføren, om han bad klageren om at stige om bord, som klageren gør gældende?

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om en kunde har oplyst at have spurgt chaufføren til råds om billettering. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at klager har oplyst kontrolløren om, at klager har været i kontakt med chaufføren.

Klager oplyser i sin indsigelse:

"gjorde buschaufføren tegn til mig om, at jeg skulle gå ind i bussen, så han kunne lukke dørene og køre"

Der har altså ingen direkte kontakt været mellem klager og chauffør.

Da det ikke forventes, at en chauffør kan erindre, om han ved et håndtegn har bedt en passager om at flytte sig fra døren og det samtidig ikke er vores opfattelse, at et tegn fra chaufføren om at flytte sig fra døren er ensbetydende med, at ansvaret for klagers manglende check ind dermed er overdraget fra klager til chauffør, har sagen ikke været sendt i høring."

Klageren har yderligere bemærket:

"Det fremgår ikke, hvor de 11 personer befandt sig i bussen. Da jeg vendte mig for at gå tilbage, for at tjekke ind ved fordøren, stod der en kvinde og spærrede en stor del af gangen, så det var svært at komme forbi. Så brede er gulvarealerne i bussen heller ikke. Desuden gik jeg ikke bare ind og stillede mig i midten af bussen uden at gøre mere, som det fremgår af kommentar 2 fra Movia. Jeg gik ind for at se, om der var en tjek-ind-stander længere inde i bussen, da den ældre mand stod foran den tjek-ind-stander ved fordøren, som jeg havde bemærket. Da jeg så, at der ikke var en tjek-ind-stander længere inde i bussen, forsøgte jeg at gå tilbage til fordøren for at tjekke ind. Det kan jo ikke forventes, at man som passager har styr på, hvor alle tjek-ind-standere er placeret i samtlige af Movias busser især, hvis man ikke regelmæssigt kører med bus, og i den forbindelse synes jeg ikke, at ca. 1 minut er særlig lang tid at bruge på at orientere sig, komme forbi andre passagerer og tjekke ind. Desuden fremgår det hverken ved busstoppestedet eller i selve bussen at man ikke må gå ind i bussen for at finde en anden tjek-ind-stander. Det må være forventeligt, at de regler, der skal følges tydeligt fremgår. Når man får tegn af chaufføren om at gå ind, så er det jo det man gør som passager. Hvad skal man ellers gøre i den situation? Derudover kunne jeg ikke spørge buschaufføren om hjælp i forhold til tjek-ind, da han var optaget af at snakke med den ældre mand, som forsøgte at tjekke ind. Jeg synes, der mangler en forståelse for, at hvad der i teorien kan lade sig gøre ikke nødvendigvis er muligt i praksis.

I det hele taget mangler der bare rimelighed i hele denne her sag. Jeg havde mit rejsekort fremme, der var penge på og jeg havde ikke sat mig ned i bussen eller stillet mig uden at gøre mere, da jeg blev stoppet af kontrolløren. Jeg var på vej til Herlev Hospital for at blive udredt for kræft - det er nok de færreste mennesker, som spekulerer i at snyde med deres busbillet i den situation. En smule samvittighed og forståelse ville være på sin plads, så man i stedet for at prøve at give folk en bøde for enhver pris, i stedet i den konkrete situation forsøger at vurdere, om det faktisk er en persons intention ikke at betale for en billet eller ej. I det hele taget var kontrolløren bare meget ubehagelig i sin opførsel. Det handler ikke om pengene, men om den måde, jeg blev ydmyget og udstillet i bussen og beskyldt for at ville snyde, når det på ingen måde var min intention af en kontrollør, som hverken ville lytte eller forstå. Det kan godt være, at det principielt er muligt at klage, hvis man er blevet uretfærdigt behandlet, men man ender med at stå over for en virksomhed, som har langt flere ressourcer til at føre sin sag end de fleste almindelige mennesker har adgang til. Det er svært at se, hvad der er rimeligt eller retfærdigt i det."

Indklagede har ikke haft yderligere bemærkninger.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved