

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0097
Klageren:	XX på vegne af sin mor YY 2300 København S
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort og rykkergebyr på 100 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes mor har Alzheimers, og de hørte en bip-lyd, hvorfor de troede, at der var checket ind. Indklagede fastholder kontrolafgiften og det pålagte rykkergebyr
Ankenævnets sammensætning:	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 1. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens mors betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Klagerens mor skal betale beløbet 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 2. november 2022 med sin mor med buslinje 5C fra stoppestedet Amagerbro st. Som rejsehjemmel havde de hver deres Rejsekort, som de ifølge klageren checkede ind, hvorefter de fandt sig en siddeplads.

Ved Nørrebros Runddel steg kontrollører om bord og ved kontrol af klagerens mors Rejsekort, konstaterede de, at kortet ikke var checket ind. Klagerens mor blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Der var sat en betalingsfrist til den 16. november 2022.

Da Movia ikke modtog betaling eller en indsigelse inden betalingsfristens udløb, sendte de den 24. februar 2022 en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens mor.

Den 01. marts 2022 anmodede klageren på sin mors vegne Movia om at annullere kontrolafgiften, da der garanteret måtte have stået "læsefejl", fordi de havde hørt en bip-lyd ved check ind, og der var penge på Rejsekortet. Hun gjorde videre gældende, at hun er værge for sin mor, der lider af Alzheimers og ikke altid har overblikket, selv når hun rejser med en ledsager.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 12. maj 2022, da Rejsekortet ikke var checket ind ved kontrollen.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, hvortil Movia har oplyst, at der fra den 01. januar 2022 til den 01. april 2022 er foretaget mere end 40 rejser på klagerens mors Rejsekort, og før dette tidspunkt over 90 rejser. Movia har fremlagt logs fra bussens check-ind standere, der befinder sig ved alle dørene i bus 5C, og det fremgår heraf, at der ikke er registreret et check ind med morens Rejsekort omkring kl. 11:12, hvor bussen ankom og afgik fra stoppestedet. Movia har desuden oplyst, at klagerens mors Rejsekortkonto er uden værge:

Kundens værge

Ingen værge

Kundens børn/myndlinge

Ingen børn/myndlinge

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og Rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der har været forsøg på check ind, der ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Movia modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens mors Rejsekort, om at der ikke var checket ind på kortet.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens mor havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på Rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office.

Ankenævnet bemærker, at man kan kontrollere, om Rejsekortet er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Det af klageren anførte om morens sygdom kan ikke føre til en anden afgørelse, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da klagerens mor ikke betalte kontrolafgiften eller gjorde indsigelser mod kravet inden udløbet af betalingsfristen den 16. februar 2022, blev rykkergebyret på 100 kr. pålagt med rette, hvilket følger af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2.

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 750 kr. for voksne.

Fra Lov om renter ved forsinket betaling (Renteloven):

”§ 9 b For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min mor og jeg checker ind i 5c på Amagerbro St. Jeg er Meharites datter og vi tjekker ind hver for sig og finder vores pladser. Da vi når Nørrebrogade kommer kontrollører for at tjekke kortene. Jeg bliver først kontrolleret og sidenhen min mor.

Min mors rejsekort er ikke tjekket ind, men jeg forklarer at den sagde en lyd så hun er nok gået ud fra at den var tjekket ind. Han ville ikke tage imod denne undtagelse og gav udgiften.

Min mor har nedsat funktionsevne (Alzheimer's) og kan ikke altid registrere hvordan og hvorledes, og er også en grundene til jeg tog med hende i byen som ledsager til et event , hun var inviteret til.

Helt overordnet bør kontrollør have forståelse og indsigt overfor de medborgere som ikke altid er istand til at varetage sig selv og deres omgivelser, herunder min mor, som jeg også forklarede ham.

Synes det er helt galt at min mor skal bøde på denne måde for et kort der var masser af penge på, men ikke fik gjort det ordentligt (læsefejl på maskinen).

Jeg håber at hun vil få ret i hendes klage da omfanget af denne ikke er tilstedelig og kan ikke lade være med at tænke på andre ældre der skal stå til takke overfor sådan en behandling.

Forhåbentlig kan det kaste lys over vores svage og sårbare medmennesker der ikke har nogle der kan tale på deres vegne.”

Og Ønsker at: ”Signalere overfor movia at mennesker kan begå fejl helt ubevidst og at det ikke altid er fra

den vinkel de indtænker. Jeg håber bare retfærdigheden sker fyldest på vegne af andre, især demente borgere.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at klagers mor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørernes forlangende og kontrolafgiften er udstedt med rette. Det gør vi med afsæt i de fælles landsdækkende rejseregler.

Baggrund for kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger den 02. februar 2022 kl. 11:40:02 om bord linje på linje 5C ved Nørrebro Runddel og påbegynder en billetkontrol. Ved billetkontrollen kan klagers mor, der allerede befinder sig i bussen, ikke fremvise en gyldig billet. Der bliver i kontrolsituationen fremvist et rejsekort, der ikke er checket ind.

Der bliver udstedt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler gyldig fra 1. december 2021 til 30. juni 2022:

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.

Indsigelse og afgørelse

Movia modtager en indsigelse fra klager den 01. marts. Klager gør gældende, at klagers mor har checket ind ved påstigning på Amagerbro St. uden at det er blevet registreret korrekt.

Vi kan se, at klagers mors rejsekort ikke er checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

+	112	01-02-2022 13:54	Linje : 6A Nørre Campus	14:13	DR Byen St.	-13,50	179,71
		02-02-2022 11:44	Kontrolmærke		Linje : 5C Nørrebro Runddel St.		179,71
		02-02-2022 11:44	Kontrolmærke		Linje : 5C Nørrebro Runddel St.		179,71
+		02-02-2022 15:53	Tank-op		Flintholm St.	300,00	479,71
+	113	02-02-2022 15:53	Flintholm St.	16:11	DR Byen St.	-13,50	466,21
		02-02-2022 15:58	Kontrolmærke		Lindevang St.		466,21
+	114	04-02-2022 10:09	Linje : 1A H.C Ørstedsv/Rosenørns Al	10:15	Linje : 1A Rigshospitalet Syd	-12,38	453,83
+	115	08-02-2022 09:21	DR Byen St.	10:03	Linje : 185 Rigshospitalet Syd	-13,51	440,32

Kortnr. 308430 [redacted] 6

Korttype Rejsekort personligt

Kortstatus Aktivt

Saldo 285,09 kr.

Udløbsdato 09-07-2026



Vi kan ved hjælp af log-filer fra bussens rejsekortlæsere se, at der ikke er registreret en kontakt med det oplyste rejsekort i bussen på tidspunktet for bussens afgang fra stoppestedet Amagerbro st. kl. 11:12:49.

I linje 5C er det muligt at stige af og på ved alle dørene, da der er placeret kortlæser til både ind- og udcheckning ved alle dørene. På de forskellige rejsekortstandere står der henholdsvis IND og UD. Når man holder sit rejsekort op foran kortlæseren, fortæller kortlæseren, om du er checket ind eller ud ved at udsende en lyd og vise en besked på skærmen. Her er det vigtigt at holde øje med, om rejsekortet er checket korrekt ind ved rejsens begyndelse.

Vi kan se, at der fra den 01. januar til den 01. april foretages over 40 rejser på klagers mors rejsekort og før det over 90. Indehaveren af kortet må derfor regnes for en erfaren bruger.

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+ 96	04-01-2022	09:16	DR Byen St.	09:42	Linje : 185 Rigshospitalet Syd	-13,58	406,69	
+ 97	04-01-2022	14:26	Linje : 150S Nørre Campus	14:40	Amagerbro St.	-13,58	393,11	
+ 98	07-01-2022	09:25	DR Byen St.	10:12	Linje : 184 Nørre Campus	-13,58	379,53	
+ 99	07-01-2022	13:41	Linje : 150S Nørre Campus	13:58	Amagerbro St.	-13,58	365,95	
+ 100	11-01-2022	09:26	DR Byen St.	09:53	Linje : 1A Rigshospitalet Syd	-13,58	352,37	
+ 140	31-03-2022	09:05	Linje : 6A Nørreport St.	09:12	Linje : 6A Rigshospitalet Syd	-12,38	121,26	
+ 141	31-03-2022	14:40	Tank-op		København H	400,00	521,26	
+ 141	31-03-2022	14:47	Linje : 5C København H	15:01	Linje : 5C Øresundsvej/Amagerbrogade	-12,38	508,88	

Kundenavn

CPR-nr. / CVR
160755

Kundenr.
101

Kortnr.
30843 6

Korttype
Rejsekort personligt

Der er samtidig ingen væрге tilknyttet rejsekortet:

Kundens væрге
Ingen væрге

Kundens børn/myndlinge
Ingen børn/myndlinge

Klager nævner selv i sin indsigelse til ankenævnet, at hun er med som ledsager for at hjælpe:

”og er også en grundene til jeg tog med hende i byen som ledsager til et event”

Vi må derfor gå ud fra, at klager er ekstra opmærksom ved påstigning og på at være i besiddelse af en gyldig billet.

Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af de fælles landsdækkende rejseregler, der præciserer, at en kunde skal være i besiddelse af en gyldig rejsehjemmel og at det er en kundes eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

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 rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Baseret på en samlet vurdering af sagen finder Movia ikke, at der foreligger omstændigheder der gør, at klagers mor ikke skal betale en kontrolafgift.

Det manglende check ind skyldes klagers egne forhold; klager har ikke sikret sig, at rejsekortet er checket ind eller rådført sig med chaufføren. Ansvar for den manglende gyldige billet må derfor tilhøre klager [s mor].”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand