

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0142
- Klageren:** XX på vegne af datteren og datterens veninde
2900 Hellerup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. til hver af pigerne grundet manglende straks-check ind samt kontrollørernes adfærd, idet de beskyldte pigerne for at snyde og fik dem til at græde
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, blandt andet at pigerne havde hænderne fulde af tasker, drikkevarer og mad ved påstigningen, men de checkede ind få sekunder efter. De kører med bus hver dag og har intet har ud af at snyde, da Rejsekortet ikke betales af dem selv, men af forældrene
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 375 kr. til hver af pigerne.

Kontrolafgifterne skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til parterne til brug for betalingen.

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.

-o0o-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter og dennes veninde rejste den 25. maj 2022 med buslinje 1A, hvor der er "frit flow", hvilket betyder, at passagererne kan stige på bussen via samtlige døre, hvor der også er check ind standere til Rejsekort.

Ifølge klageren steg pigerne på bussen ved stoppestedet "Strandøre" på vej hjem fra deres skole, hvor de går i 8. klasse.

Det fremgår af sagens logs, at kontrollører var steget på bussen ved Svanemøllen st., der ligger to stoppesteder før.



Ifølge bussens GPS fremlagt af Movia under ankenævns sagen ankom den til stoppestedet Strandøre kl. 13:59:33 og forlod dette kl. 13:59:53. Movia har dog under den indledende sag oplyst kl. 14:00:02 som det loggede tidspunkt, hvorpå bussen forlod stoppestedet:

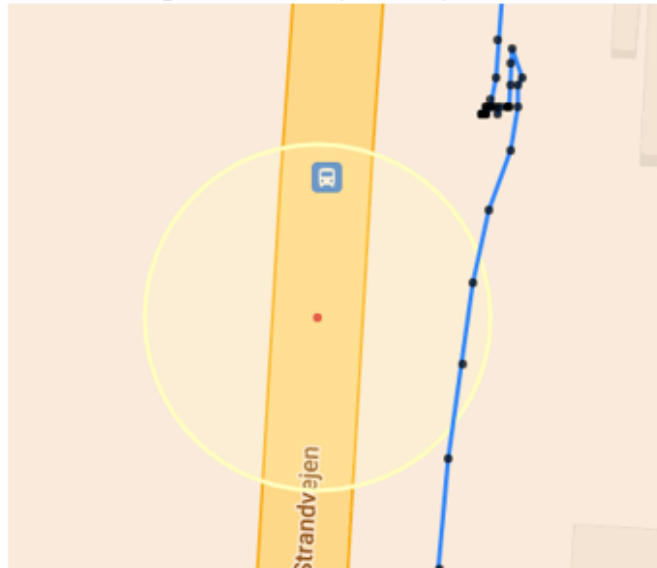
Ifølge GPS'en har bussen ankomst og afgang kl. 13:59:33:

1A	88	Avedøre St.	Hellerup St.	1460	Svanemøllen St.	13:54	13:54:59	13:56:22	13:55:16	13:57:11	13:57:24	Realtid 1140	1	191	115
1A	88	Avedøre St.	Hellerup St.	1461	Strandvænget	13:54	13:57:55	13:57:58	13:58:27	13:58:42	13:58:53	Realtid 1140	1	282	15
1A	88	Avedøre St.	Hellerup St.	1462	Strandøre	13:56	13:59:24	13:59:27	13:59:33	13:59:33	13:59:35	Realtid 1140	1	213	0

Det kan skyldes to ting

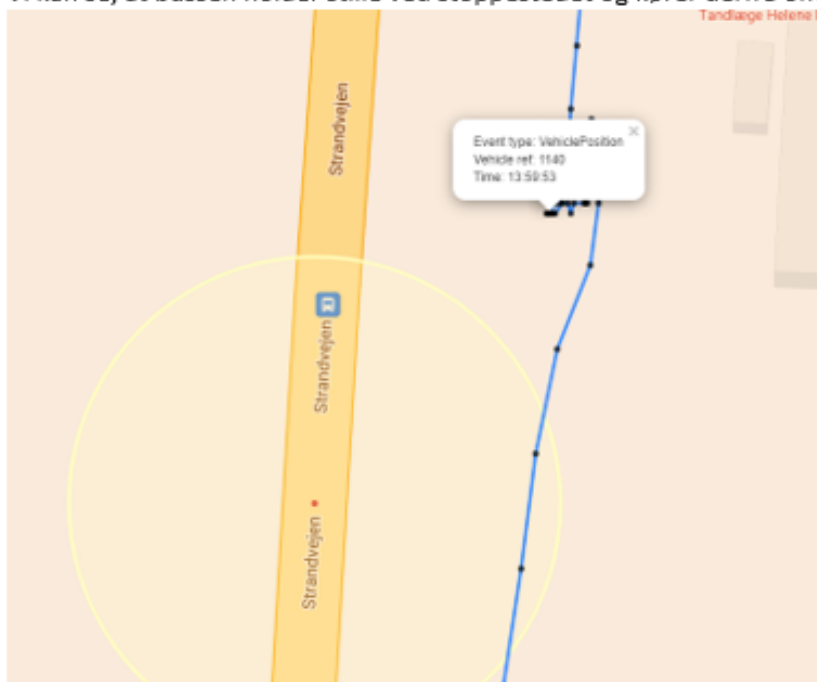
1. Bussen har ikke været standset ved stoppestedet
2. Bussen har holdt uden for cirklen (fixpunktet) som rent teknisk angiver stoppestedet.

Når vi undersøger det nærmere, kan vi se, at bussen holder uden for cirklen der angiver stoppestedet:



Det er ikke unormalt, at en bus holder uden for cirklen. Det kan for eksempel ske ved vejarbejde, flere busser ved samme stop samtidig og lign.

Vi kan se, at bussen holder stille ved stoppestedet og kører derfra omtrent samtidig med kundens indcheckning:



Klageren har beskrevet, at situationen herefter forløb på denne måde:

”De [pigerne] har begge hænderne fyldte, og tjekker ind ved en stander i bussen med det samme. De ser kontrollørerne, imens de går ind, smiler til dem og tjekker ind. Den ene kontrollør nedstirrer dem og pigerne spørger ”hvad er der?”, da han bliver ved med at kigge, og han spørger, hvorfor de ikke tjekker ind ved den første stander. Bemærk bussen kører stadigvæk ikke og holder stille og der er gået direkte til standeren. [YY] spilder sin drikkevarer på gulvet og undskylder over dette. Hun spilder, fordi hun allerede føler sig presset og fordi kontrollør 1 anklager dem for at ville snyde (og det er selvom de har tjekket ind, og indtjekning sker imens bussen holder stille!). [YY] har både en drikkevarer, en skoletaske, en taske og en pose med mad i hænderne, mens de går ind (dvs. hænderne mere end fyldte) – og tjekker som sagt ind! De stiller det ikke engang på et sæde først, hvilket ellers ville have været oplagt. De har intet ud af at snyde og gør det ikke. De bruger bus hver dag og er begge faste og ”daglige kunder hos jer”.

Han / kontrollør 1 anklager dem for potentielt at ville have snydt. Hans kollega spørger tilmed kontrollør 1, hvorfor han ikke tager med til den anden bus, som planlagt (164), hvortil han svarer, at det var også planen, indtil han ”stødte ind i de her”. Kontrollør 2 siger, ”hvad er problemet” til kontrollør 1, da han tjekker [ZZ] kort (idet det er tjekket ind og dermed ok). Men kontrollør 1 insisterer på at give dem en bøde og er meget ubehagelig. Pigerne bliver meget stresset over han er så aggressiv, og [YY] spilder sin drink på gulvet. Hertil kommenterer han noget lignende: ”du spilder, sæt dog låg på, hvorfor har du ikke gjort det?”. Pigerne har forinden undskyldt for at have spildt (også til dem omkring sig i bussen, da det sprøjter lidt) og [ZZ] begynder at græde, idet det er meget ubehageligt for dem. Han insisterer på at give dem begge en bøde. Kontrollørerne er nu begge med til at presse pigerne og deltager begge i at give dem to bøder – en til hver – fra hver af dem. Dette lyder som magtmisbrug? Kontrollør 2 stiller tilmed mange mærkelig spørgsmål til [ZZ] Hvor hun bor. Hvilken etage. Hvem hun bor med. At hun skal give navne på 2 personer, som hun bor med [udeladt]. Hun er meget forvirret over dette og kan pludselig ikke huske sit cpr-nummer helt. Han gør også grin med hendes efternavn. [YY] skal kun svare på, hvor hun bor og hvilken bydel. Hvilket også lyder forkert i mine øjne at gøre forskel og jeg kan ikke se hvad han skal bruge oplysningerne til. Begge piger gik grædende derfra og var vrede. [YY] sagde (heldigvis!), at de skulle skamme sig, da de gik.”

Ifølge Movias kontrollører forløb situationen dog anderledes, idet den ene kontrollør har udtalt følgende:

”Det der sker er, at vi skulle til at stige af bussen. Jeg når at komme ud, af bussen. Og bemærker, at min kollega er ikke kommet ud af bussen. Jeg går ind i bussen igen. Der ser jeg min kollega der står med 2 unge piger. Som kom ind samme stop. Hvor jeg hoppet af ved midter døren. De stiger på ved for døren ved chaufføren . De 2 piger vælger at gå forbi chaufføren og check ind stander. Da de får øje på min kollega JSJ. Går de li forbi ham ved midter døren. Begynder den ene pige at vende sig om hvor hun spilder sin yoghurt drik. Og checker ind li foran ham. Den anden pige begynder at rode i sin taske, og finder sit rejsekort frem og checker ind. Li foran ham min kollega. Min kollega vurderer, at de ikke havde nogen intentioner. Om at checke ind, da de li går forbi en chauffør og check ind stander. Uden at have rejsekort i hånden eller prøvet at finde rejsekort frem foran ved chaufføren. Deres reaktion var, at de blev overrasket over, at der var kontrollør i bussen.”

Og den anden kontrollør har udtalt dette:

”Det der skete var at mig og min kollega står i bussen og havde egentligt aftalt at stå af ved næste stop. Da vi kommer til stoppet ser jeg to unge piger som jeg tænkte at jeg gerne lige

ville kontrollere, før vi stod af. De to piger kommer ind i bussen i høj fart og drøner lige forbi chaufføren og check ind standen imens de snakker med hinanden og ligner nogle der har det ret sjovt. Min kollega var allerede steget af bussen, men jeg stod ved midterdørene og ventede på at de skulle komme hen til mig så jeg kunne tjekke deres rejsehjemmel. De to piger får øje på mig da de sådan ca. er nået til der hvor man stiller en barnevogn. De stopper begge to brat op, og smilet på deres læber for forsvinder lige så hurtigt. Den ene pige som har begge hænder frie begynder at rode febrilsk i hendes taske efter hendes rejsekort. Den anden pige, som har en yoghurt drik i hånden vender sig 180 grader i så høj hastighed at hun spilder lidt af sin yoghurt drik ud på gulvet i bussen. Hun finder sit rejsekort frem og vender sig i samme stil 180 grader igen og spilder atter en gang yoghurt ud på gulvet. Da de begge efter 30-40 sekunder har fundet deres rejsekort frem går de begge lige forbi mig og checker ind ved standen ved midterdøren. Lige efter dette kommer min kollega ind i bussen igen, da chaufføren godt havde set at min kollega var stået af men at jeg ikke var. Jeg beder om lige at se deres rejsekort for at se om det skulle have været et fortsat check ind. Det var det dog ikke. Så jeg vælger at udstede en afgift, da det var ret tydeligt at de ingen intentioner havde om at checke ind, før de fik øje på mig. Det hele foregik meget stille og roligt og vi har på intet tidspunkt været ubehagelige overfor kunderne.”

Pigernes Rejsekort blev checket ind på standen ved bussens midterdøre henholdsvis kl. 13:59:49 og kl. 13:59:53:

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
119	Check ind	25-05-2022 13:59:53	Strandare
119	Kontrolmærke	25-05-2022 14:00:31	Svanemøllen St.
119	Kontrolmærke	25-05-2022 14:00:46	Svanemøllen St.
120	Check ud	25-05-2022 14:04:09	Callisensvej

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
1419	Check ind	25-05-2022 13:59:49	Strandare
1419	Kontrolmærke	25-05-2022 14:00:28	Svanemøllen St.
1420	Check ud	25-05-2022 14:04:10	Callisensvej
Normalpris			

De elektroniske kontrolafgifter og kontrollørernes notater, der er nedskrevet kort efter udstedelsen af kontrolafgifterne:

Zone	002
Linje	1A
Køretøjs nummer	1140
Stop nummer	1460
Stop	Svanemøllen St.
Tur ID	
Påstigning	25-05-2022 13:55:32
Udstedt dato/tid	25-05-2022 14:05:50
Stået af	25-05-2022 14:06:04
Passager tal	21
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Bemærkning	Kommer ind af fordøren og går direkte forbi check ind standen ved fordøren. Vi står midt i bussen da de får øje på os. Kunden vender sig om og skal pludselig finde sit kort frem og går forbi mig og checker ind ved midterdøren. Kunden stiger på ved strandørevej
Id forevist	Uden ID
Tidsforbrug	5m 6s

Ny besked	Ny besked	Kunden havde ikke sit kort fremme ved påstigning. Kunden følte sig meget uretfærdigt behandlet fordi hun stod med en youghurt drik i hånden som hun forøvrigt spildte i hele bussen fordi hun gik så meget i panik da hun fik øje på mig.	JSJ	25-05-2022 14:17:33
Ikke betalt	Ny besked	Kunden vader ind i bussen uden sit rejsekort fremme. Da hun får øje på mig fryser hun på stedet. Vender sig 180 grader på stedet og finder sit rejsekort frem. Kunden passere mig og checker ind ved midterdøren.	JSJ	25-05-2022 14:12:06

Zone	002
Linje	1A
Køretøjs nummer	1140
Stop nummer	1460
Stop	Svanemøllen St.
Tur ID	
Påstigning	25-05-2022 13:55:32
Udstedt dato/tid	25-05-2022 14:03:10
Stået af	25-05-2022 14:06:04
Passager tal	21
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
Bemærkning	Indflytning dato nævnte 1 fra adressen
Id forevist	Uden ID
Tidsforbrug	2m 22s

Ny besked	Ny besked	Kunden havde ikke sit rejsekort fremme da hun stiger på ombord i bussen	MKA	25-05-2022 14:16:30
Ny besked	Ny besked	Vi stiger på ved Svanemøllen st	MKA	25-05-2022 14:13:47
Ikke betalt	Ny besked	Kunden stiger på ved stranden øre af fordøren. Kunden vader lige forbi check ind standen ved fordøren . Da hun får øje på min kollega som står ved midterdøren stopper hun brat op og begynder at rode i sin taske efter sit rejsekort. Hun finder det frem og passere min kollega og går hen og checker ind ved midterdøren. Det lignede ikke at kunden havde nogle intentioner om at checke ind før de fik øje på en kontrollør.	MKA	25-05-2022 14:10:19

Senere samme dag, den 25. maj 2022 indgav klageren en klage over kontrolafgifterne til Movia. Klagen og den efterfølgende korrespondance mellem Movia og klageren gengives nedenfor:

"Klage over medarbejder id: [udeladt]."

Kære Movia

Jeg sender hermed en officiel klage over vedhæftede bøder og vil gerne have, at I bekræfter modtagelsen af denne klage.

Jeg anderkender ikke bøderne og betaler ikke før, at sagen er gennemgået af jer og så længe sagen er aktiv.

Jeg vil dog på det kraftigste anmode jer om at annullere dem begge. Det er helt utilstedeligt og kan ikke være lovligt at give bøder uden belæg og på den måde.

Jeg er målløs over jeres ansattes behandling af min datter [YY] og hendes veninde [ZZ] to bøder, der blev uddelt i bussen (1A) i dag kl 14.03. Se vedhæftede bøder.

Begge piger går på [udeladt] skole i 8. klasse og stiger på deres bus v. Strandøre på vej hjem. De har begge hænderne fyldte, og tjekker ind ved en stander i bussen med det samme. De ser kontrollørerne, imens de går ind, smiler til dem og tjekker ind. Den ene kontrollør nedstirrer dem og pigerne spørger "hvad er der?", da han bliver ved med at kigge, og han spørger, hvorfor de ikke tjekker ind ved den første stander. Bemærk bussen kører stadigvæk ikke og holder stille og der er gået direkte til standeren. [YY] spilder sin drikkevarer på gulvet og undskylder over dette. Hun spilder, fordi hun allerede føler sig presset og fordi kontrollør 1 anklager dem for at ville snyde (og det er selvom de har tjekket ind, og indtjekning sker imens bussen holder stille!). [YY] har både en drikkevarer, en skoletaske, en taske og en pose med mad i hænderne, mens de går ind (dvs. hænderne mere end fyldte) – og tjekker som sagt ind! De stiller det ikke engang på et sæde først, hvilket ellers ville have været oplagt. De har intet ud af at snyde og gør det ikke. De bruger bus hver dag og er begge faste og "daglige kunder hos jer".

Han / kontrollør 1 anklager dem for potentielt at ville have snydt. Hans kollega spørger tilmed kontrollør 1, hvorfor han ikke tager med til den anden bus, som planlagt (164), hvortil han svarer, at det var også planen, indtil han "stødte ind i de her". Kontrollør 2 siger, "hvad er problemet" til kontrollør 1, da han tjekker [ZZ] kort (idet det er tjekket ind og dermed ok). Men kontrollør 1 insisterer på at give dem en bøde og er meget ubehagelig. Pigerne bliver meget stresset over han er så aggressiv, og [YY] spilder sin drink på gulvet. Hertil kommenterer han noget lignende: "du spilder, sæt dog låg på, hvorfor har du ikke gjort det?". Pigerne har forinden undskyldt for at have spildt (også til dem omkring sig i bussen, da det sprøjter lidt) og [ZZ] begynder at græde, idet det er meget ubehageligt for dem. Han insisterer på at give dem begge en bøde. Kontrollørerne er nu begge med til at presse pigerne og deltager begge i at give dem to bøder – en til hver – fra hver af dem. Dette lyder som magtmisbrug? Kontrollør 2 stiller tilmed mange mærkelig spørgsmål til [ZZ] Hvor hun bor. Hvilken etage. Hvem hun bor med. At hun skal give navne på 2 personer, som hun bor med (dvs. hendes [udeladt]). Hun er meget forvirret over dette og kan pludselig ikke huske sit cpr-nummer helt. Han gør også grin med hendes efternavn. [YY] skal kun svare på, hvor hun bor og hvilken bydel. Hvilket også lyder forkert i mine øjne at gøre forskel og jeg kan ikke se hvad han skal bruge oplysningerne til. Begge piger gik grædende derfra og var vrede. [YY] sagde (heldigvis!), at de skulle skamme sig, da de gik.

Man får både fornemmelsen af, at de nød at give bøder. Jeg håber heller ikke I har indbygget bonusser ved bøder? Det vil nogle ikke kunne håndtere.

Jeg er målløs over at høre sådanne historier. Dette er desværre ikke første gang vores børn og deres venner har prøvet at møde ubehagelige kontrollør i busserne. Vi taler skolebørn. Vi taler mindreårige, der skal køre igennem byen hver dag til og fra skole. Fordi de flere gange har mødt uvenlige kontrollører får flere af dem det hurtigt fysisk dårligt og bliver let stresset i offentlig trafik. Jeg har brug for mine børn kan tage i skole uden at være stresset over at møde en kontrollør og uden at få det dårligt når det sker. Og en sådan bødeoplevelse sætter spor. Og de må ikke give møder uden grund. Og slet ikke når de tjekker ind inden bussen kører og tjekker ind.

Bemærk også teksten, der er noteret på bøderne: den er for det første ulæselig og dertil ikke korrekt. Så vidt jeg kan se, står der noget med, at de ikke har tjekket ind? (svært at læse??) men det har de! og inden bussen kører, så det er ikke korrekt. Det er simpelthen ikke ok, kan ikke være lovligt

Der nævnes "uden id", men man har man krav på at mindreårige går rundt med pas i Danmark? Ingen af mine børn har deres sundhedskort eller pas på sig. Dem opbevarer jeg til brug til lægebesøg, rejser og medicin mm. Det er alt for værdifuldt at have med i skolen og kan misbruges hvis de forkerte får fat i dem.

Jeg vil bede jer om venligst at annullere begge bøder, hurtigst muligt. Dertil bør I se på, hvordan I uddanner og sikrer et godt "miljø" i busserne. Det lyder næsten som om man er i Rusland, hvor man ikke kan stole på autoriteterne og hvor chikane er ok. Det kan I ikke være bekendt. Det er ikke ok."

Movia fastholdt kontrolafgiften til klagerens datter den 31. maj 2022:

"Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift 72[.....], som [YY] har modtaget i linje 1A i zone 002.

Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Rejsekortet er baseret på selvbetjening og det er derfor dit eget ansvar at checke dit rejsekort korrekt ind straks, når du stiger på bussen.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Kontrolløren oplyser, at [YY] steg på bussen ad fordøren og gik forbi check-ind-standeren og fortsatte ind i bussen, hvor hun fik øje på kontrolløren. Herefter vendte [YY] sig 180 grader og gik igang med at finde sit rejsekort frem, hvorefter hun gik hen og checkede ind ved midterdøren.

Rejser du med rejsekort, skal rejsekortet checkes ind straks ved påstigning. Hvis du går forbi check-ind-standeren uden først at have checket ind, har du påbegyndt din rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Da [YY] mødte vores kontrollør i bussen den pågældende dag, var hendes rejsekort ikke checket ind straks ved påstigning. Movia vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har forhindret [YY] i at checke ind straks ved påstigning. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Vi kan se, at [YY] tidligere har fået en kontrolafgift for ikke at checke ind straks ved påstigning, og vi formoder derfor, at [YY] er bekendt med reglen om straks-check-ind.

Angående dine spørgsmål om ID, er der som du selv skriver ikke noget krav om, at man skal kunne fremvise ID i bussen. Kan man ikke det, vil kontrolløren i stedet for bede om at få oplyst navn, adresse og fødselsdato og på baggrund af dette lave et opslag i CPR. Herefter stiller kontrolløren nogle kontrolspørgsmål for at sikre sig, at der er stillet korrekt identitet. Kontrolspørgsmål kan være forældres navne, antal personer på bopælen osv.

Vi skal også for en god ordens skyld nævne, at vores kontrollører ikke får bonus for at udstede kontrolafgifter. Movias kontrollører er offentlig ansatte på overenskomst og er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle rejsende, der ikke kan fremvise gyldig billet ved billetkontrollen."

Senere samme dag, den 31. maj 2022 skrev klageren på ny til Movia:

"Dette er rystende læsning. Du tager ikke stilling til hvad jeg skriver eller hvordan jeres ansatte opfører sig. Hvad der gør mig mere utilpas er også at vide, at jeres ansatte lyver. Læs min beskrivelse igen. Hun gør ikke

noget forkert, men det gør jeres ansatte tydeligvis. Hun gik direkte ind og tjekker ind (hvorfor skal man tjekke ind ved den første stander i bussen? – hvad er forskellen?) – Hun smilede endda til dem, da hun gik hen mod dem. Og hvorfor skulle hun snyde. Hun tager bussen hver dag? Og skal hjem fra skole. Det giver ikke mening.

Dertil bedes du sende et billede af skiftet i bussen, hvor der står tydeligt, at man skal tjekke ind ved første stander og kun den - og ikke bare ved en stander i bussen (hvorfor har I så flere?) Og kan buschaufføren ikke gøre opmærksom på dette hvis det er en ny politik? Jeg tror ikke alm borgere kender til dette. Jeg vidste det heller ikke.

OG HUSK hun tjekkede ind inden bussen kørte!! - og inden de tjekkede deres kort! Det er altså en vigtig detalje.

Jeg vil derfor bede dig få fremskaffet videoen fra bussen, så I kan se optagelsen heraf og I bedes tage min klage op til genovervejelse. I bedes også bekræfte I sætter sagen i bero. For begge piger. Jeg

Hvis I ikke gør dette, vil jeg tage sagen videre inkl. din behandling heraf, da det er utilstedeligt, at du tillægger hende et motiv, som hun ikke har – (husk hun har tjekket ind inden bussen kører, foran dem og hun har endda armene fulde) og kun ud fra nogle tydeligvis inkompetente kontrollører, der ikke har problemer med at lyve. Det bør Movia være for god til. Og hvordan kan man tillade sig at give en bøde alene på, hvad der foregår i kontrollørens tanker. Hvis han tror alle snyder? Og ikke ud fra facts? Det siger vel mere om ham? Min datter har ikke snydt (ej heller hendes veninde) så jegbi bebeholder min klage og vil ikke betale. Og I har et problem når I har sådanne ansatte.

Mine børn har ingen grund til at snyde. De går i folkeskole og skal til/fra skole. Men jeg kan godt love dig at de ikke snyder for at snyde. De rejser med jeres busser hver dag. Du må kunne se hvor mange penge vi bruger på offentlig transport.

Denne behandling overgår min fantasi for dårlig ledelse, misbrug af magt og tilmed chikane af børn der skal hjem fra skole. Hvis det var dine børn, hvordan ville du så have det nu? Mener du/MOVIA at dette er en service Movia kan stå inde for? De har fået en traumatisk oplevelse. Og skal vi lære vores børn de ikke kan stole på autoriteter? Jeg stoler på MOVIA, hvis I fastholder din afgørelse.

Jeg vil også bede dig bekræfte at jeg må anvende dit navn og denne e-mail i pressen eller til anden korrespondance omkring denne klage? I kan ikke have ansatte der lyver eller behandler folk på den måde.

Jeg imødeser du trækker dit svar tilbage efter I har set optagelsen. I bedes tage min klage(r) op til genovervejelse.”

Movia svarede samme dag, den 31. maj 2022:

”Vi kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Da [YY] desværre ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrollen, fik hun udstedt en kontrolafgift. Vi anerkender din oplysning om, at rejsekortet blev checket ind i bussen, men desværre blev der ikke checket ind straks ved påstigning og derfor har det omtalte check ind ikke været gyldigt som rejsehjemmel.

Movia afgør sager i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler, hvor det fremgår, at rejsekortet skal checkes ind straks ved påstigning og uden unødigt ophold. Det har ingen betydning, om bussen har forladt stoppestedet. Kunden er selv ansvarlig for at checke ind straks ved påstigning, chaufføren udfører ikke billetkontrol.

Movia fastholder kontrolafgiften og den meddelte betalingsdato.

Derudover kan vi oplyse, at vi desværre ikke har adgang til videoovervågning fra bussen og ikke har mulighed for at bruge video i vores sagsbehandling af klager over kontrolafgifter. Eventuelt videomateriale tilhører den private busoperatør, som kører linje 1A (Arriva), og kan udleveres til politiet til brug i deres efterforskning af et strafbart forhold, hvilket der ikke er tale om her.

Vi skal naturligvis beklage, at [YY] ikke oplevede kontrolløren som imødekommende. Kundeservice er vores vigtigste ansigt udadtil og derfor ærgrer det os, at vi ikke har kunnet leve op til jeres forventninger denne gang.”

Klageren skrev på ny til Movia den samme dag, den 31. maj 2022:

”Jeg vedholder min klage og har nu sendt til vores korrespondance op i systemet hos MOVIA. MOVIA som offentlig virksomhed ikke kan lede et selskab med ansatte der lyver og chikanerer børn på den måde. Ret må være ret. Hvis der ikke skal være retfærdighed til, ved jeg ikke hvor vi er som samfund.

Nu gider jeg ikke skrive det længere, men igen : Hun havde tjekket ind. De lyver i den udtalelse de har givet dig. Jeg vil ikke finde mig, at I har ansat bøller, der opfører jer sådan, lyver og giver traumatiske oplevelser for skolebørn. Hun skal fortsat køre med jeres busser hver dag og der skal være retfærdighed til - eller har vi ikke et samfund. I er også nødt til at være ansvarlige og drive en virksomhed, som man kan have respekt for og ikke være bange for. Derfor vil jeg gå langt med denne klage. ”

Direktøren i Movia, Dorte Nøhr, svarede klageren den 10. juni 2022:

”Først og fremmest vil jeg gerne beklage, at din datter har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen. Din feedback er givet videre til den daglige leder for billetkontrollen, som tager den med i evalueringen af billetkontrollen.

Når vi i Movia behandler en klage over en kontrolafgift, tager vi altid stilling til, om der kan udvises konduite i det enkelte tilfælde. Det ærgrer mig derfor også meget, at du ikke mener Movia efterfølgende, har behandlet sagen om afgiften, som din datter [YY], har modtaget på en god og rimelig måde.

Vi har undersøgt sagen nærmere.

Kontrolløren er steget på bussen ved Svanemøllen St. kl. 13:55:32. [YY] stiger på bussen 2 stop senere ved Strandøre hvor bussen ankommer kl. 13:59:33, og hendes rejsekort bliver checket ind kl. 13:59:53.

Kontrolløren udsteder kontrolafgiften kl.14:05:50, og har i forbindelse med billetkontrollen noteret, at [YY] steg på bussen ad fordøren og gik forbi check-ind-standeren og fortsatte ind i bussen, hvor hun fik øje på kontrolløren. Herefter vendte hun sig om og gik i gang med at finde sit rejsekort frem, hvorefter hun gik hen og checkede ind ved midterdøren.

På baggrund af kontrollørens observationer, har vi vurderet, at [YY] ikke har checket ind straks ved påstigning. Ifølge rejsereglernes pkt. **2.4.3. Brug af rejsekort**, fremgår det at: *”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.”*

Alle kunder har mulighed for at checke ind straks ved påstigning, hvilket [YY] også har haft. Hvis man stiger ind ad fordøren, hvor der er placeret en check-ind-stander, og vælger ikke at checke ind her, men først læn- gere nede i bussen efter at have mødt kontrolløren, så har man ikke checket ind straks.

Grunden til, at man har en regel om check ind straks efter påstigning, er, at det åbner for en stor mulighed for snyd, hvis det accepteres, at man kan stige på bussen og først gå gennem bussen for at konstatere, om der er kontrollører ombord, for derefter enten at checke ind eller ej.

Vi har derudover lagt vægt på, at [YY] tidligere har fået to kontrolafgifter. En for netop det samme – at stige på bussen og gå forbi check-ind-standeren uden at checke ind. Den kontrolafgift har vi dog frafaldet per kulance. Den anden afgift er betalt. Når vi frafalder afgifter per kulance, gør vi altid meget ud af samtidigt at forklare, at der fremover skal kunne fremvises gyldig billet ved en billetkontrol, da man ellers vil få en kontrolafgift. Vi må derfor også formode, at [YY] er bekendt med reglen om, at man skal checke ind, idét man stiger på bussen.

I Movia lægger vi meget stor vægt på at behandle alle kunder, der har modtaget en afgift, lige. Da vi har vurderet, at der ikke var særlige situationer eller omstændigheder, der gjorde sig gældende i [YY's] tilfælde, fastholder vi at afgiften med nummer 729[...] skal betales.”

Herefter skrev klageren den 14. juni 2022 på ny til direktøren i Movia, Dorte Nøhr:

”Fredag eftermiddag blev hun igen tjekket. Kontrolløren troede ikke på, at hun ikke var ældre og kun gik i 8. klasse. Hun ser ældre ud, men det kan hun jo ikke gøre for. De lavede et identitetstjek på hende, bad om personnummer mm. Derefter kunne hun gå igen. Jeg kan godt forstå hun bliver stresset af at køre med jeres busser.

I forhold til dit svar, vil jeg vil ikke lægge skjul på, at jeg er overrasket over det. Hvordan kan du ikke tage afstand til denne tydeligt usunde kultur? Du har læst min første klage inkl. på de citater, fra hvad der blev sagt og gjort. Her burde dine alarmklokker ringe. Jeg må derfor kridte problematikkerne lidt tydeligere op, da det åbenbart ikke står tydeligt nok:

Du bedes i øvrigt sende mig tiden hvor bussen kører fra stoppet, hvor hun stod på. Det kan være relevant i sagen. Det samme gælder [ZZ's] tider. Bemærk de to kontrollører var på vej over i en anden bus men valgte at blive. Kontrollør 2 kommenterede endda på at det var underligt. De endte med dog at lave en bøde hver.

Du bør se optagelsen, der er filmet i bussen, idet du lige som din kollega i klageafdelingen stoler blindt på de to kontrollørers noter. Det er problematisk. Jeg har bedt min datter om at filme næste gang, hun møder en ubehagelig Movia ansat. Det må være konsekvensen heraf.

Opridset igen:

- Du tillader dig at antage min datter vil snyde med et busklik. Hun tager bussen måske 1-4 gange om dagen. Hvad er sandsynligheden for hun vil snyde på vej hjem fra skole. Ved hurtig hovedregning giver det ingen mening. Sandsynligheden for hun ville betale, som alle de andre gange, er meget større, end det modsatte. Det må tale til hendes fordel. Og det må sige mere om kontrolløren og jer, at I tror det om andre. (og husk hun har tjekket ind inden hun har fundet en plads og inden bussen kørte.)
- **Vi taler 20 sekunder!!! fra 13:59:33, til 13:59:53.**
Jeg vil også bede dig regne på, hvor mange sekunder det tager, fra bussen stopper, åbner dørene (går ud fra de ikke kører med dem åbne), til man kan stige på (I er gjort opmærksom på hun både har skoletaske, gymnastiktaske, drikkevare og mad i hånden, da hun

stiger på – og hun er tilmed den sidste der går ind i bussen og til trods for dette, går hun hen og tjekker ind på stander 2 på under/max 20 sekunder. Lad os sige, at hun har måske kun været 10-14 sekunder i bussen. Og du mener stadig, at man skal tjekke ind på under 10-20 sekunder? Hvis det er en regel I giver bøder ud fra, bedes du sende bevis for at er en regel kunderne kender til og at de er oplyst herom. Sådanne regler skal stå tydeligt og utvetydigt på et skilt for man kan tillade sig at henvise hertil. Det er tilmed helt urimeligt! Dét er der ingen, der kan leve op til. Hvad med en mor med barnevogn eller en far med små børn. Hvad med ældre, der går langsomt eller har dårlig balance eller hvad med en 8. klasseelev, der er på vej hjem fra skole med armene fulde? Det er urimeligt at I arbejder med skjulte og uigennemskuelige regler/krav til jeres kunder.

- Den kultur, som du indtil videre bakker op, er egentlig usund, ubehagelig og useriøs. Subjektive regler bør ikke findes i det offentlige. Ret skal være ret.
- Og så har jeg stadig et problem med at jeres kontrollører har noteret, at hun ser dem og så tjekker ind, - det må være for egen regning. Det er ikke sandt. Det bør du heller ikke acceptere, at det er ok at digte og netop på andres bekostning.
- Det grimme sprog – de talte grimt til pigerne, så grimt, at de begynde at græde. Hvordan kan I være det bekendt? De er store skolepiger med meget selvrespekt. Hvorfor gå så langt? [ZZ] blev tilmed chikaneret med hendes bopæl og de gjorde grin med hendes efternavn. Undskyld, men jeg kan ikke forstå, at du ikke slår hårdt ned på det. Det er racistisk. Sådant havde de begge opfattet det. (min datters veninde [ZZ] er fra Iran) Vil du/Movia stadig stå på mål for dette?

Jeg vil en sidste gang bede dig/jer annullere begge bøder, men også sende de to piger en undskyldning. De skal vide Movia er en offentlig virksomhed, som ikke udøver magtmisbrug og er til at stole på. Og lige nu virker det som om at Movia tillader bøller, der får lov til at gå rundt og chikanere børn og folk, som det passer dem.

Og et sidste oprids for, hvorfor I faktisk ikke kan give dem en bøde:

- Der står ingen steder at 10-20 sekunder er grænsen. Fra gade til tjek ind. Det er en grov manipulation af ordet ”straks”. I de fælles landsdækkende rejseregler beskrives det på følgende måde: ” For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal tjekke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads”. Det er vel hvad de gør? Her nævnes ikke max 10-20 sekunder. Det er jeres subjektive tilføjelse.
- Og igen, man kan ikke tjekke ind inden man går på bussen, og man kan første tjekke ind når man er inde.
- Der står ingen steder at man ikke må tjekke ind i stander 2. Det skal I oplyse om, hvis det er en regel, som I vil henvise til og vil give bøder ud fra. Det bør som minimum stå ved hvert busstoppested eller I kan opsætte indtjeknings-standere ved busstoppestederne, så man er tjekket ind inden bussen ankommer. Alternativt

kan I sende breve til alle Movia-brugere. Dem som bruger Movia-busser dagligt, som min datter. Hun skal vide hvilke krav, der stilles og de skal være fair og 10-20 sekunder er ikke fair for nogle? 375kr er altså ikke småpenge.

- Dertil bør I lære jeres ansatte at tale pænt til og ikke at chikanere skolebørn eller kunderne. De skal opføre sig ordentligt og gøre det til en service vi er glade for findes.
- Og I bør ikke antage folk vil snyde. Det er et usundt menneskesyn og det klæder hverken kontrolløren, jeres bødekantor eller dig at antage dette. Det bør I også komme til livs. I kan ikke dømmes alene ude fra, hvad der foregår inde i jer. Sidder der nogen i bussen der ikke har betalt, giver det mening. Movia bør bestræbe sig på at være en saglig og ordentlig organisation/service.

At du nævner tidligere, bøder som grund til din mistanke er også helt skæv. For det første, mine børn kører med bus næsten hver dag gennem KBH. Det har de gjort i mange år og det er ret sejt. De er begge 12-talsbørn, der ikke vil komme for sent i skole eller ikke-betale for en billet. At du tillægger dem noget de ikke er, gør mig utryg ved Movia generelt.

At du nævner tidligere bøder (1 der blev afvist – en anden skør sag, hvor min datter blev taget af bussen, og hvor hun kom for sent i skole, da bussen kun kører hvert 20 minut. Tror hun gik i 6. klasse). Den oplevelse og behandling sidder stadig i hende.

Sidst var det en mobilbillet, der var købt, men blev underkendt for, det også blev betragtes som for sent. Den sag har jeg ikke taget fat i endnu, men jeg bør nok gøre det siden, det kan have en indflydelse på, hvordan du/I betragter hende. Vil du sende mig data for den også, så kan jeg tage den med det samme.

Det lyder næsten som om I har givet hende en plettet ”straffeattest” og ikke vil se bort derfra. Og vi taler altså om et barn og et ordentligt menneske. I er ved at give hende stress over at skulle møde en kontrollør. Hvordan kan I være det bekendt?

Det får mig til at bede jer slette den information I har på hende, hvis det giver grund til misfortolkninger. Vil du bekræfte, at du vil få slettet ”de tidligere slettede bøder”. Ellers har jeg jo en ny sag om få dage, hvis hun tjekkes jævnligt til og fra skole, og hvis I alle har den holdning, som du giver udtryk for her. Ellers vil I jo blive ved med at give hende bøder alene fordi I tidligere har pålagt hende det til trods for hun har tjekket ind.

Jeg kan også se på jeres Facebook-side, at når folk klager over Movia, ignorerer I det. Eksempelvis hænger der en klage fra en epileptiker, der har fået en bøde under et epileptiskanfald. Det ser helt forkert ud, at hans skriv står ubesvaret fra jeres side. Det virker arrogant og hjerteløst.

Det er dit ansvar, som CEO for MOVIA, hvordan børn og folk skal behandles. Gør Movia det ikke godt nok må du løse det internt. Af samme grund skrev jeg til dig som CEO. Med andre ord er du hermed er gjort opmærksom på problemerne ”i marken” og med Movias kontrollører. Vedhæftet er screenshot af opslaget fra epileptikeren fra Facebook. Jeg har ikke kontaktet ham men synes du bør tage stilling til, hvordan I fremstår i busserne og i offentligheden.

Jeg imødeser dit svar og beder jer fortsat trække begge bøder tilbage. – det er der al mulig og saglig grund til – og I bedes slette tidligere bøder fra systemet, så det ikke bliver ved med at komme nye (fejlfortolkninger). Dette gælder begge piger. Dertil vil en undskyldning være på sin plads, så de kan tage busserne lidt mere roligt?

En sidste ting, er, at du ikke har bekræftet, om du har sat de to bøder i bero? Jeg har ikke betalt for dem, idet

sagen stadig pågår og fordi jeg har oplyst herom. Afventer dit svar og håber på du vil bakke pigerne op og gøre det rigtige.”

Direktør Dorte Nøhr svarede klageren den 23. juni 2022:

”Det ærgrer mig, at du ikke er tilfreds med vores svar i sagen og sagens udfald. Jeg er dog ikke enig med dig i, at vi i Movia har en usund kultur, og jeg håber at nedenstående kan belyse og besvare nogle af de bemærkninger og spørgsmål, som du har fremsat i din mail.

Billetkontrol er et vigtigt redskab, som sikrer, at alle, der benytter den offentlige transport, er med til at betale for den.

Generelt foretager Movias billetkontrollører derfor også ofte alderstjek på kunder, der rejser på børnebillet. Det gør de ikke for at genere, men for at kontrollere at den rejsende på børnebillet, er berettiget til at rejse på denne kundetype. Kontrollørerne beder enten om at få forevist ID eller alternativt oplyst navn og fødselsdato, så de verificerer alderen via et opslag i CPR.

Forløbet du beskriver i forhold til at kontrollørerne stiller spørgsmål om navn, bopæl, hvem man bor sammen med osv, er også helt normal praksis, når der skal gives oplysninger om identitet i forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift. Kontrolløren laver også her et opslag i CPR og stiller, som du har oplevet, nogle kontrolspørgsmål for at sikre sig, at kontrolafgiften udstedes til den rigtige person. Dette er for at beskytte kunder mod, at deres personoplysninger kan misbruges ved en billetkontrol. Jeg beklager naturligvis endnu engang, hvis [YY] og hendes veninde misforstod hensigten med spørgsmålene og derved følte det som en form for mistænkeliggørelse, hvilket bestemt ikke var tilfældet. Som oplyst i mit svar til dig den 10. juni, er den ansvarlige leder for billetkontrollen blevet orienteret om din feedback, så den tages med i evalueringen af billetkontrollen.

Du beder, i den konkrete sag om afgiften som din datter [YY] har modtaget, om at få oplyst, hvornår bussen kørte fra det stoppested, hvor din datter steg på bussen. Bussens observerede afgangstid har ikke været en del af vores vurdering af sagen, da rejsekortet skal checkes ind straks ved påstigning, også selv om bussen ikke straks forlader stoppestedet. Vi kan dog oplyse, at vores GPS-data har logget en tid kl. 14:00:02, hvor bussen er sat i bevægelse fra stoppestedet.

Som oplyst før, har Movia ikke adgang til videoovervågning fra bussen. Derfor indgår den heller ikke som en del af vores sagsbehandling i indsigelser mod kontrolafgifter. Videoovervågning administreres udelukket af den private busoperatør, som varetager driften den pågældende buslinje for Movia.

Vi har ikke antaget, at din datter bevidst ville snyde og undgå et billetkøb, idet vi ikke forholder os til, om der er tale om bevidst snyd eller en beklagelig fejltagelse. Vores afgørelse er alene baseret på de tilgængelige data og kontrollørens observationer.

Det er i rejsereglerne ikke beskrevet, præcist hvilken check-ind-stander, man skal checke sit rejsekort ind på, da transportmidlet kan have mere end en indstigningsmulighed. Tilsvarende er der ikke angivet noget specifikt antal sekunder til check ind, da der kan være kø ved check-ind-stander, hvor man stiger ind, eller der kan være tale om kunder med særlige behov – eksempelvis kørestolsbrugere – som kan have brug for lidt længere tid til check ind, end andre kunder. Rejsereglerne forskriver i stedet at der skal checkes ind straks ved påstigning. Altså ved den først givne lejlighed. I linje 1A er der check-ind-standere ved alle indgange, og stiger man på via bussens fordør, skal man checke sit rejsekort ind på check-ind-standeren, der er placeret ved fordøren.

Om pligten til at checke ind straks ved påstigning er overholdt, er derfor i nogen grad baseret på en vurdering. Vi har i dette tilfælde vurderet, at [YY] ikke checkede ind ved den først givne lejlighed, og set i lyset af, at vi netop i en tidligere sag også har oplyst Jer om og forklaret konsekvensen ved ikke at checke ind straks ved påstigning, fastholder vi afgiften, som skal betales. Afgiften er derfor ikke sat i bero og skal indbetales på følgende betalingslinje:

[.....]

For så vidt angår sletning af persondata, har Movia udpeget en Databeskyttelsesrådgiver (DPO). Databeskyttelsesrådgiveren er en del af Movia, og funktionen varetages af Bech-Bruun Advokatfirma. Generelt kan vi ikke slette data, som hører til en igangværende sag. Men når nærværende sag er afsluttet, dvs. enten ved betaling eller en ny afgørelse i Ankenævnet, kan I henvende jer til os med en anmodning om sletning af persondata. Læs evt. mere på <https://www.moviatrafik.dk/om-os/persondata/privatlivspolitik-for-kunder-i-movia/>

Vedrørende afgiften som [YY's] veninde har modtaget, kan vi som du tidligere er blevet informeret om, ikke oplyse dig herom, før der foreligger en underskrevet fuldmagt eller en henvendelse fra [YY's] veninde selv eller hendes forældre. Vi har derfor ikke foretaget ændringer i betalingsdatoen for denne eller sat sagen i bero på baggrund af din henvendelse. Derfor gør vi for en god ordens skyld, også opmærksom på, at vi udsender rykkerbreve med et gebyr på 100 kr., hvis vi ikke modtager rettidig betaling.

Tilsvarende kan vi ikke kommentere konkret på indholdet i den anden sag på Facebook, som du også henviser til, men vi kan oplyse, at vi har været i dialog med den pågældende kunde og behandlet sagen.

Movia arbejder hele tiden på at forbedre oplevelsen i den kollektive transport. En væsentlig del af dette arbejde består også i at inddrage erfaringerne fra vores kunder. Vi registrerer alle kundehenvendelser i vores system, så vi kan følge op på, om vi lever op til vores egne ambitioner.

Din henvendelse er derfor også registreret, og vi håber, at I generelt har positive oplevelser med bus, tog og metro.

Læs om vores behandling af personoplysninger her: <https://www.moviatrafik.dk/om-os/persondata/privatlivspolitik-kunder-i-movia>

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende kontrolafgifterne:

Pigernes Rejsekort blev checket ind på standeren ved bussens midterdøre henholdsvis kl. 13:59:49 og kl. 13:59:53.

I A-busser har der siden oktober 2019 været frit flow/fri indstigning via alle bussens døre. I busser med frit flow er der opsat Rejsekortstandere ved samtlige døre til brug for check ind.

I de dagældende Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3 fremgik det, hvornår check ind skulle ske: "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."

Det er ankenævnets opfattelse, at dette må forstås som "ved først givne lejlighed", hvilket i den konkrete situation indebærer den første check ind-stander, pigerne passerede ved påstigningen. Dette betyder således, at i busser må passageren prioritere at have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind straks, når kortlæseren passerer.

Pigerne valgte at gå forbi check ind-standeren ved fordøren for at gå ned i bussen og først checke ind ved midterdørene. Kontrolløren noterede, at den ene pige efter at have fået øje på kontrolløren først skulle fremfinde Rejsekortet fra sin taske, og den anden pige efter at have vendt sig rundt, fandt sit Rejsekort frem.

Herefter kan pigernes check ind ved midterdørene ikke betragtes som "uden unødigt ophold og straks efter påstigning", hvilket efter ankenævnets opfattelse i relation til lov om trafikskaber §

29 og de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3. indebærer, at der ikke blev forevist gyldig rejsehjemmel på forlangende, selv om Rejsekortene rent faktisk var checket ind inden kontrollen.

Det kan under disse omstændigheder ikke føre til en anden vurdering, at check ind skete samtidigt med, eller inden bussen havde forladt stoppestedet.

Herefter blev kontrolafgifterne pålagt med rette.

Den omstændighed, at der befinder sig check ind-standere ved alle dørene i bussen, sætter ikke kravet om at checke ind straks efter påstigning ud af funktion. Standernes placering i A-busser sikrer netop, at en passager kan checke ind straks efter påstigning, uanset om påstigningen sker oppe ved chaufføren eller via en af de to øvrige døre i bussen. Dermed kan passageren opfylde kravet om at checke ind uden unødigt ophold.

En passager, som stiger ind i bussen uden samtidigt at checke ind, må derfor selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en efterfølgende kontrol.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes. Klageren efterspørger hvilke tilfælde, der falder under betegnelsen 'særlige omstændigheder', men det beror på en konkret vurdering i den enkelte sag.

Ankenævnet understreger, at kontrollørens subjektive vurdering af, at pigerne ingen intentioner havde om at checke ind, før de fik øje på kontrolløren, ikke er tillagt nogen vægt ved afgørelsen.

Vedrørende kontrollørernes adfærd:

Der foreligger divergerende oplysninger om, hvorledes kontrollen foregik, herunder på hvilken måde pigerne blev adresseret af kontrollørerne. Den omstændighed, at pigerne efter klagerens oplysninger begyndte at græde i forbindelse med kontrollen, betyder dog ikke i sig selv, at det dermed kan statueres, at kontrollen skete på en måde, der var ud over det acceptable.

Det er dog ankenævnets opfattelse, at kontrol af passagerers rejsehjemmel i almindelighed - og i en situation, som den foreliggende, hvor der er tale om passagerer på 14-15 år i særdeleshed - skal ske med hensynsfuldhed. Ankenævnet finder det derfor særdeles vigtigt, at Movia påser, at deres kontrollører viser et særligt hensyn i kommunikationen til børn og unge. Ankenævnet har noteret sig, at Movia har informeret lederen af kontrollørkorpset om klagerens henvendelse.

For så vidt angår kontrollørernes kontrol af pigernes identifikationsoplysninger, står det anført i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.7.4. at kunden i kontrolsituationen skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrollørerne ikke er gået ud over deres bemyndigelse. Det bemærkes, at aldersgrænsen for kundetyperne "barn" skiller ved det fyldte 16. år, hvorfor der kan være god grund til at sikre sig kundens identitet.

Som følge af det anførte foretager ankenævnet sig ikke yderligere vedrørende klagen over kontrollørerne.

Vedrørende Movias opbevaring af oplysninger om klagerens datters tidligere kontrolafgifter:

Ankenævnet bemærker, at det ikke på forhånd kan afvises, at det ved afgørelsen kunne have betydning, at passageren ved tidligere lejligheder var blevet gjort opmærksom på at have rejsehjemmelen klar. Afgørelsen af, hvorledes Movia behandler persondata, henhører under Datatilsynet og falder dermed uden for ankenævnets virke.

Vedrørende klagen over racisme:

Ankenævnet henleder klagerens opmærksomhed på Ligebehandlingsnævnet og på Institut for Menneskerettigheder med henblik på at få afklaret, om disse myndigheder vil kunne behandle en sag om overtrædelse af forbuddet mod racisme, idet dette klagepunkt falder uden for ankenævnets virke.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 er selskaberne givet hjemmel til at pålægge kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, 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 375 kr. for børn under 16 år. Efter pkt. 2.4.3 skal kunden uden unødigt ophold checke ind straks efter påstigning på bussen, og inden kunden finder sin plads.

Fra pkt. 2.7.4 om identifikation:

"I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg klager over Movias ansattes behandling af min datter [YY] og hendes veninde [ZZ]. De fik to bøder i bussen (1A) d. 25.5.22 kl. 14.03.

Indledning:

Begge piger går på Hellerup skole i 8. klasse og stiger på deres bus v. Strandøre på vej hjem fra skole. De har hænderne fyldte, og tjekker ind ved en stander i bussen med det samme og inden for få sekunder. De ser kontrollørerne, imens de går ind, smiler til dem og tjekker som sagt ind. Den ene kontrollør ("kontrollør 1") nedstirrer dem og pigerne spørger til sidst, "hvad er der?", da han bliver ved med at stirre på dem på en underlig måde, og han spørger, hvorfor de ikke tjekker ind ved den første stander. Han anklager dem derefter for at ville snyde (og bemærk, det er selvom de har tjekket ind, da de kom ind, og de har tjekket ind,

inden de finder en plads) [Klagerens datter] har tilmed hænderne fyldte (en drikkevare, en skoletaske, en sportstaske og en pose med mad i hænderne, mens de går ind) – og tjekker som sagt ind, inden for ganske få sekunder! De har i øvrigt intet ud af at snyde (jeg betaler jo rejsekortet). De bruger bus hver dag og er begge faste og ”daglige kunder hos Movia” og er gode og ordentlige mennesker/børn.

”Kontrollør 1” anklager dem dog fortsat for potentielt at ville have snydt og vil derfor give dem en bøde herfor. Hans kollega ”Kontrollør 2” er først uenig med Kontrollør 1 om bøden, og spørger tilmed kontrollør 1, hvorfor han ikke i stedet tager med til den anden bus, som de havde planlagt (164), hvortil Kontrollør 1 svarer, at det var også planen, indtil han ”stødte ind i de her (piger)”. Kontrollør 2 siger ydermere, ”hvad er problemet?” til Kontrollør 1, da han tjekker [Datterens veninde]s kort (idet hun har betalt/er tjekket ind og alt er ok). Men kontrollør 1 insisterer på at give dem begge en bøde og er meget ubehagelig. Pigerne bliver meget stresset over han er så aggressiv, og [Klagerens datter] spilder lidt af sin drikkevare på gulvet, hvilket han også skælder ud over. [Datterens veninde] begynder at græde, idet det bliver mere og mere meget ubehageligt for dem. Kontrollør 1 insisterer på at give dem begge en bøde. Til slut er begge kontrollører med til at presse pigerne og deltager begge i at give dem to bøder – en til hver – fra hver af dem.

Dette lyder som magtmisbrug i mine øjne. Vi taler bøder til skolebørn, der skal køre igennem byen hver dag til og fra skole. Hvorfor behandle de dem sådan? Hvem har ret til at behandle andre sådan?

Kontrollør 2 stiller tilmed flere mærkeligt spørgsmål til [Datterens veninde]. Hvor hun bor. Hvem hun bor med. At hun skal give navne på 2 personer, som hun bor med (dvs. hendes mor og lillebror). Hun er meget forvirret over dette. Han gør grin med hendes efternavn over til Kontrollør 1, hvilket begge piger havde oplevet som racistisk og meget ubehageligt. NB. [Klagerens datter]s veninde [Datterens veninde] er fra Iran. Begge piger gik grædende derfra og græd, mens det foregik. [Klagerens datter] sagde (heldigvis!), at kontrollørerne skulle skamme sig, da de gik.

Jeg indsendte så klagen for hver af pigerne den 25.05.22. Jeg modtog afslag den 31.05.22. Dette afslag sender jeg kritik af med flere argumenter. Min klage bliver dog fortsat afvist. Kan eftersendes!

Derfor vælger jeg at kontakte og informere Movias CEO Dorthe Nøhn Pedersen 31.5.22 om klagen, sagen og den kultur vi oplever i denne sag.

Hvad der overrasker mig, er, at Movias CEO vælger at bakke de ikke-dokumenterbare argumenter op og inklusiv det argument, at de alle tillægger pigerne et motiv, der ikke kan dokumenteres, men ”at de havde til hensigt at snyde” pga. at de har modtaget en tidligere bøde! Havde jeg vidst, at en tidligere bøde (der i øvrigt også var diskutabel, og som jeg burde havde klaget over) kunne give en ”plettestraffeattest” hos Movia og pr automatik give en ny bøde, så havde jeg taget sagen op før og ikke bare betalt den i en travl tid. For hvis, Movias CEO, som den øverste i hierarkiet også henviser til en tidligere bøde som argument for at give flere bøder, har vi et problem, og når CEO’en heller ikke forholder sig til facts. Så er den gal i mine øjne. Og det til trods for, at begge piger havde tjekket ind inden for max 20 sekunder og inden de blev nedstirret og derefter tjekket.

Jeg beder i min dialog med Movias CEO, og i mine skriv, om at hun/ de skal se filmen, der er optaget i busen, så de kan se, hvad der reelt er sket og hvordan deres ansatte har opført sig.

Jeg modtager som sagt afslag fra Movias CEO den 10.06.22, - og sender flere saglige argumenter af flere omgange - og nyt afslag den 23.6.22 og endeligt igen den 1.7.22. Denne korrespondance vil jeg meget gerne eftersende, da den siger lidt om, hvordan Movia arbejder. Håber I vil kontakte mig på [klagerens email]

Hvad der undrer mig er, hvordan Movia inkl. deres CEO vil bakke denne behandling op. De henviser gang på

gang til subjektive krav, som ikke står nogen steder. Dette må være et tegn på at Movia har en usund kultur, når de tillader dette, der minder om magtmisbrug, chikane og racisme - og at de tillader subjektive regler, som ingen kender til, eller som ikke er oplyst i busser, ved busstoppestederne eller nogen steder. Det burde ikke høre sig til i offentlig forvaltning.

Opridset:

- Kontrolløren, Movias ansvarlige i bødekontoret samt Movias CEO tillader sig at antage min datter & hendes veninde [Datterens veninde] vil snyde med et busklip. Hun/de tager bussen/toget måske 1-4 gange om dagen. Hvad er sandsynligheden for hun/de vil snyde på vej hjem fra skole? Sandsynligheden for hun ville betale, som alle de andre gange, er meget større, end det modsatte. Det må tale til hendes fordel.

- Vi taler faktisk 20 sekunder!!! fra 13:59:33, til 13:59:53. Dette er (jeg har fået oplyst denne log fra Movias CEO) tiden fra bussen stopper kl 13:59:33 til [Klagerens datter] tjekker ind - 13:59:53. 20 sekunder, er hvad Movias CEO bruger, som argument for, at hun må have haft til hensigt at snyde. Jeg vil gerne bede jer gennemtænke, hvor mange sekunder det tager, fra bussen stopper helt, åbner begge dørene (de kører jo med lukkede døre), til man kan stige på bussen – og [Klagerens datter] er tilmed den sidste, der går ind i bussen! og til trods for dette, går hun hen og tjekker ind på (dog på stander 2) på under eller maksimalt 20 sekunder. Lad os sige, at hun har realistisk set kun været 10-14 sekunder i bussen. Og tjekker som sagt ind på under 20 sekunder. Er det ikke ok? Jeg kan ikke finde en officiel tilgængelig regel, som Movia kan give bøder ud fra, der definerer at indtjekt på under 20 sekunder ikke er ok/fair og giver en bøde. Der står "straks", men er 10-20 sekunder det ikke "straks" nok? Jeg tror ikke jeg kan gøre det hurtigere. Sådanne sekundregler skal stå tydeligt og utvetydigt på et skilt for man kan tillade sig at henvise hertil. Det er tilmed helt urimeligt! 10-20 sekunder- det er der ingen, der kan leve op til. Hvad med en mor med barnevogn eller en far med små børn. Hvad med ældre, der går langsomt eller har dårlig balance eller hvad med en 8. klasseelev, der er på vej hjem fra skole med armene fulde og skal finde sit (lidt upraktiske rejsekort frem)? Det er urimeligt at Movia arbejder med skjulte og uigennemskuelige krav til skolebørn/kunderne. Subjektive regler bør ikke kunne finde sted i det offentlige. Og ret skal være ret! De har ikke snydt. De har tjekket ind og skulle hjem til [YY]

- Der står ingen steder at 10-20 sekunder er grænsen. Fra gade til tjek ind. Det er en grov manipulation af ordet "straks". I de fælles landsdækkende rejseregler beskrives det på følgende måde: " For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal tjekke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads". Det er vel hvad de gør? 20 sekunder er en subjektive tilføjelse. Og igen, man kan ikke tjekke ind inden man går på bussen, og man kan første tjekke ind når man er inde. Og her er vel 10-20 sekunder vel ok, alt taget i betragtning? Skal bussen have en bøde for at være 20 sekunder forsinket? Hvad er det for en praksis?

- Der står heller ingen steder, at man ikke må tjekke ind i stander 2 og kun på én bestemt stander. Det skal/bør Movia oplyse om, hvis det er en regel, som Movia vil henvise til og vil give bøder ud fra. Det bør som minimum stå ved hvert busstoppested, inde i bussen, buschaufføren kan sige det eller Movia kan opsætte indtjknings-standere ved busstoppestederne, så man er tjekket ind, inden bussen ankommer. Hvad med at have en app, hvor tjek ind er muligt inden bussen kommer? Alternativt burde Movia sende breve til alle Movia-brugere. Min datter og alle os brugere skal vide hvilke krav, der stilles og de skal være fair og ens for alle. En uskreven regel på 10-20 sekunder er ikke fair. 375kr er altså ikke småpenge. Og slet ikke hvis de kommer stødt og til trods for indtjkninger.

- Det grimme sprog – de talte grimt til pigerne, så grimt at de begge begyndte at græde. Hvordan kan

Movia være det bekendt? Og for hvilken grund? de har inden ret til at give dem en bøde eller behandle dem sådan. De er store skolepiger med selvrespekt. Hvorfor gå så langt? [Datterens veninde] blev tilmed chikaneret og "Kontrollør 2" gjorde grin med hendes efternavn. Jeg kan ikke forstå, at Movias CEO ikke tager afstand fra det – hun vælger tilmed ikke at kommentere herpå, selvom jeg nævner det flere gange, i vores korrespondance. Svarene til mig opleves som nærmest taktisk besvaret siden det ikke kommenteres.

- Movia bør ikke antage folk vil snyde. Det er et usundt menneskesyn og det klæder hverken kontrolløren, deres bødekontor eller Movias CEO at antage dette. Det bør Movia også komme til livs. Sidder der nogen i bussen der ikke har betalt, giver det mening. Movia bør bestræbe sig på at være en saglig og ordentlig organisation/service. De har ansvar og arbejder med offentlig forvaltning. Hvis alle hos Movia har den holdning, som det virker til, da jeg nu har mødt den i tre niveauer hos Movia, kan Movia jo blive ved med at give hende/andre bøder, alene fordi de tidligere har pålagt en kunde en afgift, og det til trods for der er tjekket ind. Det er en god forretning for Movia, men skaber utryghed.

- Man bør overveje om Movia kan administrere den viden og data, som de har på folk og om det er ok ift. GDPR. Det giver tilsyneladende mulighed for misfortolkninger, og det er mange af Movias ansatte, der har adgang til personlig data, adresser og personnumre mm. Efter denne sag, er jeg bekymret. Hvor mange ansatte har denne adgang? Kan Movia/de forvalte dette ansvar? Det lyder næsten som om Movia har givet hende/dem en plettet "straffeattest" og kan ikke se bort derfra, og handler derefter. Hvor mange af disse sager få jeg fremover?

Bemærk klagen har været behandlet siden 25.5.22 - sidste svar fra Movias CEO (sidste afslag er dateret 1.7.22). Jeg vil meget gerne sende korrespondancen - både dialogen med bødekontoret og derefter dialogen med Movias ceo.

Ret skal være ret. Pigerne har ikke snydt og skal ikke betale deres bøder. Vi vil have de 2* 375 kr refunde-ret. De har betalt for busturen og skal have pengene tilbage. Begge bøder bør annulleres og pigerne bør have en undskyldning fra Movia. De skal vide, at Movia er en offentlig virksomhed, som ikke udøver magtmisbrug, tager ansvar og er til at stole på.

Dertil Movia tage ansvar for den kultur deres ansatte udfører og de bør granske hvilket menneskesyn de tillader og dyrker. Derfor inddragede jeg Movias CEO for at hun er opmærksom på problemerne "i marken" og den kultur mine børn og deres venner har mødt flere gange. Dette er desværre ikke første gang. Derfor det lange skriv og min henvendelse til Movias CEO."

Indklagede anfører følgende:

"På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, kontrollørernes observation samt rejsekort kortbestemmelser, 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 skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning før rejsens pris kan udregnes. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at rejsekortet er checket korrekt ind.

Checkes der ikke korrekt ind straks ved påstigning vil et senere check ind ikke anses for værende gyldigt.

Manglende korrekt check ind straks efter påstigning betyder altså, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel. Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at et rejsekort ikke skal checkes ind straks ved førstkomende lejlighed umiddelbart efter påstigning.

Fælles landsdækkende rejseregler (Gyldig fra 1. december 2021 til 30. juni 2022):

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. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om 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. 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, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret.

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.

Rejsekort kortbestemmelser:

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne befinder sig i bussen. Da bussen ankommer til Strandørevej observerer de [Datterens veninde] og [Klagerens datter] stige om bord via fordøren. De går forbi chaufføren og passerer kortlæseren. Da [Datterens veninde] og [Klagerens datter] når til kontrollørerne, der befinder sig midt i bussen, finder de først hér deres rejsekort frem og checker ind.

Vores kontrollører tager hensyn til forskellige omstændigheder i forbindelse med kontrollen i bussen. Det kan for eksempel være hensynet til bagage, barnevogne, bemærkninger fra chaufføren osv.

I den pågældende situation stiger [Datterens veninde] og [Klagerens datter] på bussen uden at have deres rejsekort fremme og parat, passerer en kortlæser og bevæger sig videre gennem bussen. I den efterfølgende billetkontrol vurderer kontrollørerne ikke, at [Datterens veninde] og [Klagerens datter] har taget de

fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og udsteder en kontrolafgift til dem hver jf. de gældende rejseregler.

Afgørelse og kommentarer

Ved en behandling af sagen er vi kommet til samme konklusion. Det må formodes, at en passagerer, der stiger ind i bussen og samtidig passerer både chauffør og kortlæser, har påtænkt at modtage en ydelse i form af transport og har dermed påbegyndt sin rejse og er i stand til at fremvise en gyldig billet på forlangende.

Der er registreret to check ind i bussen ved stoppestedet Strandøre. Begge check ind foretages ved 3. kortlæser, som befinder sig ved midterdøren:

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	Kortlæser
Stop	Tid	112916	133A88	13360E	132A76	1323F2	13489B	13020E	SAM
Strandøre (1462)	13:59:49	0	0	0	2	0	0	1	

Movia finder dette underbygger både kontrollørernes observation samt vurdering.

Ved en sagsbehandling har vi også taget med i betragtning, at vi to gange tidligere har mødt [Klagerens datter] i bussen uden gyldig billet. Begge de tidligere afgifter omhandler brugen af rejsekort og begge afgifter er udstedt i linje 1A.

- Den 09. april 2021 checker [Klagerens datter] ind efter kontrollørens påstigning og der udstedes en kontrolafgift. På grund af [Klagerens datter]s unge alder, og fordi vi på daværende tidspunkt ikke tidligere har mødt [Klagerens datter] i bussen, vælger Movia at frafalde kontrolafgiften per kulance.

Kontrolafgiften frafaldes og i vores afgørelse sendt til klager oplyses det:

"[Klagerens datter] kunne ikke vise gyldig billet ved billetkontrollen og modtog derfor en kontrolafgift. Men da det er første gang, har vi besluttet, at I kan se bort fra denne.

Når man rejser med rejsekort, skal rejsekortet checkes ind straks ved påstigning. Hvis man går forbi check-ind-standeren og finder sin plads i bussen uden først at have checket ind, har man påbegyndt din rejse uden gyldig billet. Check ind på et senere tidspunkt vil ikke være gyldigt.

Samt

For at undgå at komme i en lignende situation en anden gang, er det vigtigt, at der kan fremvises en gyldig billet til kontrollørerne. Skulle det alligevel ske, at [Klagerens datter] møder en kontrollør uden at kunne vise en gyldig billet, skal der betales en kontrolafgift."

- Den 22. maj 2021 møder vi [Klagerens datter] i bussen uden gyldig billet. Der fremvises et rejsekort, der ikke er checket ind og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler. Movia har ikke modtaget en indsigelse.

Vi lægger vægt på, at en kunde der to gange tidligere har modtaget en kontrolafgift, bør være ekstra opmærksom ved sin påstigning og netop sikre sig, at der bliver checket korrekt ind straks ved påstigning samt at der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved en billetkontrol.

I dette tilfælde stiger [Datterens veninde] og [Klagerens datter] om bord med hhv. en yoghurt og en taske og går igennem bussen uden at tage kontakt til chaufføren eller checke ind. Ansvar for den manglende billet er derfor ikke overdraget til chaufføren, og dermed Movia, men tilhører derimod [Datterens veninde] og [Klagerens datter].

I 2022-0161 udtaler ankenævnet:

"I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekort være checket ind inden rejsens start. I busser skal check ind ske uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden passageren finder sin plads. Dette indebærer efter ankenævnets opfattelse, at passageren må have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind, når kortlæseren passeres, medmindre helt særlige omstændigheder gør sig gældende. Sådanne omstændigheder anses ikke for at have været til stede i den konkrete situation."

Movia finder at sagen 2022-0161 er sammenlignelig med 2022-0142, og dermed, at der i den konkrete situation ikke er tale om specielle omstændigheder, der gør, at de ikke har deres rejsekortet parat ved påstigning og dermed forklarer eller retfærdiggør, at der ikke kan fremvises en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel. Movia finder ikke grundlag for, at der ikke skal betales en kontrolafgift."

Efterfølgende kommentarer fra parterne:

Movia Blå og Sort
Klageren: Rød

Klageren: Efter gennemgang, fastholder jeg, at bøderne fortsat er givet på rimelig grund. Dertil er det kritisk at

Movia tillader sig at give bøder på subjektiv grund til børn. Jeg henviser i øvrigt til tidligere indsendte klageskema og eftersender gerne mails til og fra Movia, hvis der er behov herfor.

Jeg har gennemgået det tilsendte og har følgende kommentarer til materialet. Mine kommentarer står med rød for klarhedens skyld.

Misvisende noter i Kontrolafgift Info":

Dette er screenshot fra filen: "Kontrolafgift Info":

Årsag	Rejsekort checket ind efter kontrollørs påstigning
-------	--

Dette er ikke korrekt. Kontrollørerne var på bussen og pigerne tjekkede ind (på under 20 sekunder), og inden de satte sig ned. Det tror jeg de færreste kan gøre bedre og endda med armene fyldte.

Movia: At udvikle og tilrette de forskellige årsager i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgifter er en løbende proces. Vi vil tage klagers henvendelse med i evalueringen af den samlede billetkontrol og de forskellige 'årsager' kontrollørerne kan vælge imellem.

Klageren: Subjektiv vurdering af "Straks" i Movias vedlagte besvarelse " 2022-0142":

Movia indkopierer en lang passus omkring "straks indtjekning". "Straks" er defineret som "at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads". Hvilket pigerne opfylder!

Men her argumenterer Movia videre på, at "Straks" i princippet er *endnu tidligere end de 20 sekunder*, der er blevet registreret fra dørene, åbnede til [Klagerens datter]s kort var tjekket ind. Dette er, i mine øjne, manipulerende, subjektivt og ikke sagligt. De tillader sig selv at definere, hvad "straks" er, dvs. de laver subjektiv vurdering ovenpå, og deres vurdering af straks er ikke beskrevet nogen steder.

Movia tillægger derudover også pigerne et motiv, at det nok ville have snydt (selvom de tjekker ind??), hvilket de ikke kan dokumentere. (er det overhovedet sagligt eller lovligt?) Dette bliver anvendt som et argument for at fastholde bøderne.

Igen: Pigerne tjekkede ind, inden bussen kørte, og inden de havde ikke sat sig ned og de tjekkede ind ved nr 2 stander midt i bussen. Vi taler der er gået 20 sekunder! fra 13:59:33, til 13:59:53. Herefter bliver de tjekket og deres kort bekræfter de har tjekket ind, men kontrollørerne insisterer på at give dem en bøde! Hvem kan gøre det meget bedre end 15-20 sekunder med armene fulde?

Movia: De fælles landsdækkende rejseregler er meget klare på området:

"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"

Straks efter påstigning uden unødigt ophold, opfatter Movia som ved førstkommende lejlighed.

Pigerne stiger om bord og passerer i den forbindelse en check-ind-kortlæser uden at checke deres kort ind. Pigerne har derved påbegyndt deres rejse uden at checke ind ved førstkommende lejlighed. Kontrolløren har vurderet, at der i den konkrete situation ikke var noget til hinder for at pigerne kunne checke ind ved påstigning.

Klageren: Movia henviser til en afgørelse hos Ankenævnet uden at give detaljer og uden vi kan tjekke om sagerne er identiske i Movias vedlagte besvarelse " 2022-0142":

"2022-0161 udtaler ankenævnet:

"I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekort være checket ind inden rejsens start. I busser skal check ind ske uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden passageren finder sin plads. Dette indebærer efter ankenævnets opfattelse, at passageren må have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind, når kortlæseren passeres, medmindre helt særlige omstændigheder gør sig gældende. Sådanne omstændigheder anses ikke for at have været til stede i den konkrete situation."

Jeg finder et usaligt at henvise til en sag, som vi ikke kan sammenligne med. Handler sagen også om børn/mindreårige? Tjekkede de også ind med det samme og på under 20 sekunder? Var konduktørerne også uenige om de skulle have en bøde? Bar de også flere tasker, gymnastikpose og drikkevarer mv? Er det ikke også en særlig omstændighed, når vi taler om børn og med armene fulde, hvis det overhovedet er relevant at diskutere? Og til hvilken rejsehjemmel kan Movia henvise til, når det ikke står nogen steder, at man kun må tjekke ind på en bestemt stander? Og at nogle standere udløser bøder. Og hvorfor er brugerne af bussen ikke klar over dette /varslet at en stander er mere rigtig en anden? Man kan blive ved.

I mine øjne er denne passus useriøs. Går denne igennem, kan Movia fortsætte med at give bøder ved blot at henvise til et sagsnummer uden man kan sammenligne sagerne.

Movia: Ingen sager er 100 procent sammenlignelige og alle sager behandles individuelt. Alle afgørelser kan findes på abtm.dk. Vi kan se, at 2022-0161 ikke er tilgængelig og trækker vores henvisning til den pågældende sag tilbage.

Movia henviser derimod til ankenævnets udtalelse i forbindelse med 2020-0030, som kan findes på hjemmesiden:

”Vi bemærker, at det i de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2 fremgår tilstrækkeligt tydeligt, hvornår check ind skal ske med formuleringen: ”For alle transportmidler, hvor Check Ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.”

Vi betragter dette begreb ”straks” som ”ved førstkommande lejlighed”.

Klagerens klient valgte at gå forbi en check ind-stander ved påstigningsdøren for at gå ned bagi bussen og først checke ind dér, på trods af at der intet er oplyst om forhold, som hindrede hende i at checke ind ved den stander, som hun passerede ved påstigningsdøren.

Herefter kan det omhandlede check ind efter vores opfattelse ikke betragtes som straks efter påstigning, og vi finder at dette i relation til lov om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven og de fælles landsdækkende rejseregler må betragtes som en omgåelse af kravet om at forevise gyldig rejsehjemmel til kontrolløren, selv om rejsekortet var checket ind ved kontrollen.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette. Det kan ikke tillægges betydning, at check ind skete, inden bussen havde forladt stoppestedet, da klagerens klient havde til hensigt at modtage en transportydelse, og derfor var at betragte som passager allerede ved påstigningen”

I den konkrete situation går pigerne går forbi en kortlæser og har dermed påbegyndt deres rejse.

Klageren: Movia tillægger dem et motiv. Dette er usagligt og ufint. Dertil argumenter for, hvorfor pigerne ikke har villet snyde:

Som nævnt ovenfor beskriver Movia, at kontrollørerne subjektivt vurderer, at pigerne ville snyde, hvilket ikke giver mening! Men de gav dem, bøder til trods for, at de havde tjekket ind inden for meget kort tid på få sekunder.

Argumenter for hvorfor pigerne ikke ville snyde:

De tjekkede ind inden bussen kørte. De havde ikke sat sig ned endnu og tjekkede ind ved stander nr. 2.

Fra bussen stoppede til de tjekkede ind gik der max 20 sekunder.

Hvor mange ved i øvrigt, at det er ulovligt at tjekke ind ved nr. 2 stander? Det står igen steder hverken hos Movia, i de landsdækkende rejseregler, ved busstoppestederne eller i/på busserne. Det er en fortolkning Movia laver i denne sammenhæng, som nævnt ovenfor. Hvis dette skal håndhæves, skal de sikre at alle brugere ved, at dette udløser en bøde. Det har de pligt til at informere om offentligt, hvis de vil indføre sådan et krav. Det findes ikke i dag.

Movia tillader sig at mene min datter vil snyde med et busklip. Cecilia tager bussen måske 0-4 gange om dagen. Hvad er sandsynligheden for hun vil snyde på vej hjem fra skole? Det giver ingen mening. Hun betaler endda ikke engang selv for bussen, da hun jo er hjemmeboende og går kun i 9. klasse. Sandsynligheden for hun ville betale, som alle de andre gange, er meget større, end det modsatte. Det bør tale til hendes fordel. I øvrigt: Nu har jeg fået lavet et månedskorts med zoner til [Klagerens datter], så det er lettere at styre. Vi mangler dog stadig at få styr på hvordan man laver automatisk optankning (efter hun er fyldt 15), da det

er risikofyldt pludselig at løbe tør. Rejsekort-systemet er ikke særlig brugervenligt/nemt. Det vil jeg gerne indrømme.

Movia: Vi anbefaler klager at kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 for hjælp til en evt. tank-op-aftale.

Movia har ingen mulighed for forholde os til, hvorvidt en manglende gyldig billet skyldes en fejltagelse, forglemmelse eller et forsøg på bevidst snyd. En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet på kontrollørens forespørgsel.

I forbindelse med en billetkontrol tager kontrollørerne eventuelle specielle forhold med i betragtning og har i den konkrete situation vurderet, at der ikke har været tale om omstændigheder, der gør, at pigerne ikke har haft mulighed for at checke ind ved førstkommande lejlighed.

Klageren: Argumenter for, hvorfor en tidligere bøde ikke giver dem carte blanche til at give en bøde mere:

I et retssamfund kan man ikke dømmes, uden bevis. Det er et voldsomt og kynisk menneskesyn Movia viser. Men det må sige mere om Movia (også når både klagecenter og deres CEO henviser til det) end det gør om pigerne. Det vil jeg holde fast i.

Først og fremmest vi taler altså om børn. Hvordan kan de behandles som var de tidligere "straffet"???

Vi taler om børn som tager bussen hver dag til og fra skole. De har ikke andre muligheder.

Vi taler om børn, der skal anvende et pænt besværligt rejsekortssystem, som i forvejen lider stor kritik blandt brugerne.

Vi taler børn som ikke selv betaler billetterne, men hvor forældrene skal tanke op. Jeg må indrømme jeg synes rejsekortsystemets 24 timers optankningsproces er upraktisk i en travl hverdag. Hvem presser Movia til at få et mere fleksibelt system?

Og det er børn! hvorfor behandle dem som de er intet værd. Hvorfor skamme dem ud? Hvorfor få dem til at græde? Hvorfor gøre nar af [Datterens veninde]s efternavn? Hvor svine [Klagerens datter] til for at spille sin yoghurt? Og hvorfor lyve?

Pigerne har betalt for turen!

Klageren: De to kontrolafgifter er udstedt fordi der ikke er vist gyldig billet på forlangende og dermed udstedt korrekt i henhold til gældende rejseregler

En kontrollør kan ikke se om en kunde tidligere har modtaget en kontrolafgift. Det er derimod blevet vurderet under sagsbehandlingen, at det er en skærpende omstændighed, når der tidligere er udstedt afgifter på baggrund af manglende check ind samt check ind efter kontrollørens påstigning.

Vi er kede af hvis pigerne har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen. Vores kontrollører er uddannet i konflikthåndtering samt konfliktnedtrapning og udskammer ikke passagererne i bussen og gør heller ikke nar af navne. I forbindelse med en billetkontrol kan der stilles kontrolspørgsmål for at sikre en kundes identitet. Et kontrolspørgsmål kan fx omhandle navne og stavemåde.

Klageren: Kritik af ”høringssvar fra den 13.06.22”

I MKA's høringssvar kommenterer han: *”Min kollega vurderer, at de ikke havde nogen intentioner.”* ift. at tjekke ind. Ift. pigernes forklaring, var han først imod bøden, og netop sagde til sin kollega *”hvad er problemet?”*. Se også beskrivelse i Klageskema til Ankenævnet. Jeg vurderer at beskrivelsen er bygget på efter-rationalisering pga. af kritikken.

”JSJ”-høringssvar er direkte misvisende, manipulerende og indeholder evt. løgn. Der er meget at kommentere på, men han nævner eksempelvis, at de tjekker ind efter 30-40 sekunder, hvilket er dokumentet, ikke er sandt. Movias direktør Dorthe Nøhr Pedersen sender mig den 23.6.22 kl 10.09 tiderne på bussens stop-tidspunkt, samt [Klagerens datter]s tje ind. Her ved vi det foregik på under 20 sekunder fra bussen stoppede. Dette er inkl. bussen skal åbne dørene og de skal komme ind. [Klagerens datter] går bagerst. Den afsluttende kommentar *”Det hele foregik meget stille og roligt og vi har på intet tidspunkt været ubehagelige overfor kunderne.”* Dette er decideret ubehageligt at læse, når jeg ved de græd og følte sig forulempet. De ringede nemlig til mig og var opløst i gråd. Jeg troede noget var helt helt galt på den måde de lød. [Klagerens datter] græder aldrig og dette var en undtagelse og bekræfter for mig, at kontrollørerne har været helt off.

Jeg vil ikke kommentere yderligere, da det er for meget at kommentere på og i stedet henvise til pigernes beskrivelse, som jeg fortsat tror på. Se også beskrivelsen i ”Klageskemaet” anvendt hos jer/Ankenævnet. Jeg forstår ikke hvordan de kan have især JSJ ansat. Han er ikke til at stole på.

Movia: Vi forventer naturligvis at vores kontrollører opfører sig både høfligt og professionelt i forbindelse med en billetkontrol og beklager hvis dette ikke har været tilfældet. Vi har undersøgt sagen nærmere hos kontrollørerne, der ikke kan genkende situationen, som den er beskrevet.

Klageren: Øvrigt: Ikke sammenhæng mellem hvad Movia referer til, og hvordan de udsteder bøder:

I mail til mig fra Movia den 27.7.22 kl. 09.03 skriver Movia (fra <kontrolafgifter@MOVIA.trafik.dk>): ”Kontrollørernes opgave er at kontrollere, at alle rejsende har gyldig rejsehjemmel i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler og udstede kontrolafgifter, hvor der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel.”

Dette er et væsentligt argument i min sag, idet begge piger havde tjekket ind og derfor havde en gyldig rejsehjemmel, da de blev tjekket, men de fik alligevel en bøde til trods for deres rejsekort var tjekket ind inden de blev stoppet. Det er ikke beskrevet i de landsdækkende rejseregler, at man kan få en bøde, hvis man har en gyldig rejsehjemmel. Jeg har tjekket de landsdækkende rejseregler.

Movia: Pigerne går forbi en kortlæser uden at checke ind og har derfor ikke overholdt reglen om straks-check ind:

2.4.3.

”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. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift. Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start.”

Det er således ikke et spørgsmål om at være checket ind ved kontrollen, men ved påstigning.

Klageren Skamfuld behandling af børn:

Det var en ubehagelig måde at behandle skolebørn, som rejser med jeres busser dagligt. De skal kunne

rejse dagligt uden at være bange for jeres kontrollørerne er i dårligt humør eller udøver magtmisbrug.”

og videre:

Klageren: ”Jeg har en væsentlig kommentar til Movias seneste kommentar på side 4:”De to kontrolafgifter er udstedt fordi der ikke er vist gyldig billet på forlangende og dermed udstedt korrekt i henhold til gældende rejseregler”. Om det er bevist indføjjet, for at fordreje virkeligheden ved jeg ikke, men pigerne viste indtjekkede rejsekort på forlangende. Dvs. kortene var tjekket ind, da de blev bedt om at vise dem. Og husk på, at den ene kontrollør netop var forundret over hans makker ville give dem en bøde i starten, netop fordi kortene var tjekket ind, og spurgte ind hertil. Han endte dog med at være med til at give en bøde. Så det er ikke sandt/korrekt.

Vi fastholder også, at kontrollørerne behandlede pigerne rigtig dårligt og tilmed var racistiske over for [Daterens veninde] (de gjorde nar af hendes efternavn og grinede sammen over det). Det var groft, ubehageligt og de burde have fået en advarsel herfor, og ikke opbakning af deres ledelse, som de indtil nu har fået i denne sag.

En sidste kommentar er, at jeg ikke er enig i Movia meget subjektive tilgang til bøder, i deres bøde/kontrollørkultur og jeg har flere gange opfordret Movia (inkl Movias CEO) til at se videoen fra bussen, inden den blev slettet, så de kunne se, hvordan det foregik inkl. behandlingen af pigerne, da deres kontrollører ikke taler sandt.”

Movia har svaret med rødt på klagerens kommentar med sort:

”Jeg har en væsentlig kommentar til Movias seneste kommentar på side 4:”De to kontrolafgifter er udstedt fordi der ikke er vist gyldig billet på forlangende og dermed udstedt korrekt i henhold til gældende rejseregler”. Om det er bevist indføjjet, for at fordreje virkeligheden ved jeg ikke, men pigerne viste indtjekkede rejsekort på forlangende. Dvs. kortene var tjekket ind, da de blev bedt om at vise dem. Og husk på, at den ene kontrollør netop var forundret over hans makker ville give dem en bøde i starten, netop fordi kortene var tjekket ind, og spurgte ind hertil. Han endte dog med at være med til at give en bøde. Så det er ikke sandt/korrekt.

Det drejer sig ikke om hvorvidt et rejsekort er checket ind på kontroltidspunktet, men om det er checket ind straks efter påstigning uden unødigt ophold.

Vi fastholder også, at kontrollørerne behandlede pigerne rigtig dårligt og tilmed var racistiske over for Ava (de gjorde nar af hendes efternavn og grinede sammen over det). Det var groft, ubehageligt og de burde have fået en advarsel herfor, og ikke opbakning af deres ledelse, som de indtil nu har fået i denne sag.

Vi beklager, hvis pigerne har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen. Vores kontrollører afviser at have opført sig som beskrevet. Vi vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at det samlede kontrollørkorps består af en bred vifte af forskellige personer og etniciteter. Den ene kontrollør, der var i bussen, er selv af anden etnisk oprindelse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand