

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0292
Klageren:	XX 2500 Valby
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	21 26 89 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke er muligt i myndretidstrafikken at se eller høre om, man er checket ind eller ej, hvilket Movia ikke har forholdt sig til Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Klageren 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 har et Rejsekort, som hun ville anvende på en busrejse den 16. november 2022, hvor hun steg på buslinje 250S ved stoppestedet København H. Ifølge klageren scannede hun først sit Rejsekort ved én kortlæser, men da den gav "øv-lyden", checkede hun ind på en anden stander, hvor hun hørte lyden for korrekt check ind, og satte sig i bussen.

Ved en efterfølgende kontrol af klagerens Rejsekort, var der ikke registreret noget check ind, og hun blev kl. 16:21:25 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Dette klagede hun over til Movia, hvor hun gjorde gældende, at hun er 72 år, at hun først fik øv-lyden, men på en anden stander hørte lyden for korrekt check ind, at man ved mange passagerer, der stiger på bussen på samme tid i myldretiden, ikke kan høre, om lydene kommer fra andre standere, og man har heller ikke mulighed for at nå at se på displayet. I hendes tilfælde steg 20 passagerer om bord samtidigt. Hun oplever ofte, at scannerne siger den korrekte lyd, men at Rejsekortet alligevel ikke er checket ind ved kontrol. Movia må derfor undlade at foretage fejlretninger på scannerne i det omfang det er nødvendigt. Endelig oplyste hun, at hun havde bestilt et nyt Rejsekort for at undgå yderligere fejlscanninger.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 30. november 2022, da der ikke var registreret noget check ind på klagerens Rejsekort, og at hun selv skal sikre sig ved påstigning at anvende en stander til check ind og ikke en stander til check ud.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvortil Movia har indsendt logs fra bussens GPS og Rejsekortlæseren til check ind. Heraf fremgår det, at bussen holdt ved stoppestedet i tidsrummet fra kl. 15:55:54 – 15:57:00, hvor der blev checket henholdsvis otte og elleve Rejsekort ind på de to standere.

I tidsrummet 15:56:18 – 15:56:41 var der på den ene standers display besked til kortholderen om at holde Rejsekortet op til det blå punkt. I et sådant tilfælde bliver der ikke registreret noget Rejsekortnummer. Movia har oplyst, at tiderne og teksten i displayet på de mislykkede forsøg på at checke ind indikerer, at det er det samme Rejsekort, der bliver forsøgt checket ind::

GPS:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	10843	Hovedbanegården, Tivoli	15:52	15:55:49	15:56:54	15:55:54	15:57:00	15:57:11	Realtid	8425	1	300	66
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	738	Ørestads Boulevard	15:58	16:03:00	16:03:31	16:03:31	16:03:40	16:03:43	Realtid	8425	1	340	9
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	27527	Amagerbro St.	16:02	16:07:33	16:08:20	16:08:23	16:09:08	16:09:18	Realtid	8425	1	428	45
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	729	Øresundsvej	16:03	16:10:13	16:10:20	16:10:14	16:10:14	16:10:17	Realtid	8425	1	434	0
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	16:08	16:14:16	16:15:03	16:15:11	16:16:10	16:16:16	Realtid	8425	1	490	59

Standerne:

15:55:53	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:55:54	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 2052 [REDACTED]
15:55:54	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:55:54	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:55:56	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:55:57	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: LÆSEFEJL
15:56:01	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:03	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 20611 [REDACTED]
15:56:03	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:03	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HAVE A NIC
15:56:05	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 20332 [REDACTED]
15:56:05	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:05	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:07	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:08	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 10006 [REDACTED]
15:56:08	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:08	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:10	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:12	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 20415 [REDACTED]
15:56:12	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:12	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:14	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:18	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:20	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:21	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:21	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:24	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:34	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:34	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:37	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:38	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:38	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:39	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:41	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:43	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:00	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 20434 [REDACTED]
15:57:00	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:57:00	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:57:02	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:10	VAL	13298c	3	87	Successful ticketing t	Card number : 308430 20410 [REDACTED]
15:57:10	VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:57:10	VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE

15:55:55	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 2057 [REDACTED]
15:55:56	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM31: 67
15:55:56	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: UDLØBER
15:55:57	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 205 [REDACTED]
15:55:57	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 69
15:55:57	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:55:59	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:02	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 205 [REDACTED]
15:56:02	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 58
15:56:02	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:04	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:04	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 205 [REDACTED]
15:56:04	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM31: 75
15:56:04	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: UDLØBER
15:56:06	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:07	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 206 [REDACTED]
15:56:07	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM31: 90
15:56:07	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: EXPIRES
15:56:09	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:18	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 203 [REDACTED]
15:56:18	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 66
15:56:18	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:20	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:31	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 206 [REDACTED]
15:56:31	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 76
15:56:31	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:33	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:36	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 203 [REDACTED]
15:56:36	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 70
15:56:36	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:39	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:42	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 205 [REDACTED]
15:56:42	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 63
15:56:42	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:44	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:19	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 202 [REDACTED]
15:57:19	VAL	133242	2	104	Transaction time	TTIM01: 73
15:57:19	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:57:21	VAL	133242	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:30	VAL	133242	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430 203 [REDACTED]

Klagers rejsekorthistorik fra starten af oktober 2022 og til afgiftens udstedelse:

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	16	04-10-2022	11:09	Linje : 35 A.P. Møllers Allé	11:49	Marmorkirken St.	-18,40	299,48
		04-10-2022	11:32	Kontrolmærke		Femøren St.		299,48
	17	04-10-2022	17:09	Linje : 250S Amagerbro St.	17:35	Linje : 250S Hollændervænget	-21,50	277,98
	18	19-10-2022	13:06	Linje : 250S Hollændervænget	13:44	Linje : 250S København H	-21,50	256,48
		19-10-2022	13:21	Kontrolmærke		Linje : 250S Englandsvej/Løjtegårdsvej		256,48
	19	19-10-2022	17:28	Linje : 250S Tårnby St.	17:40	Linje : 250S Store Magleby Strandvej	-16,50	239,98
	20	01-11-2022	16:50	Linje : 5C Klaksvigsgade	17:37	Linje : 250S Søndre Røsevej	-21,50	218,48
	21	02-11-2022	13:09	Linje : 250S Hollændervænget	13:47	Linje : 250S København H	-21,50	196,98
	22	02-11-2022	17:29	Linje : 250S Tårnby St.	17:42	Linje : 250S Søndre Røsevej	-16,50	180,48
	23	12-11-2022	09:55	Linje : 35 A.P. Møllers Allé	10:05	Linje : 35 Københavns Lufthavn	-13,20	167,28

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	24	12-11-2022	20:44	Linje : 35 Københavns Lufthavn	20:54	Linje : 35 A.P. Møllers Allé	-13,20	154,08
	25	16-11-2022	12:46	Linje : 250S Hollændervænget	13:19	Linje : 250S København H	-17,20	136,88
		16-11-2022	16:15	Kontrolmærke		Linje : 250S Sundbyvester Plads		136,88
		16-11-2022	16:16	Kontrolmærke		Linje : 250S Sundbyvester Plads		136,88
		09-12-2022	02:27	Rejsekort tilbagebetalt			-136,88	0,00

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det fremgår af Rejsekorthistorikken, at klageren anvendte sit Rejsekort på en tidligere rejse samme dag som kontrolafgiftens udstedelse, og løbende i perioden op til, hvorfor ankenævnet lægger til grund, at klagerens Rejsekort ikke har været fejlbehæftet.

Den eller de kortholdere, der forsøgte at checke ind på den ene stander i de angivne 23 sekunder lykkedes ikke dermed, og fik i samme forbindelse besked på displayet om at holde Rejsekortet hen til Det Blå Punkt.

Men herudover checkede standerne i alt 19 Rejsekort ind ved det stoppested, hvor klageren steg på bussen, hvorfor ankenævnet lægger til grund, at det har været muligt at checke ind, og at standerne ikke var fejlbehæftede.

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 standeren, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

De har udtalt:

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

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 klageren lykkedes med at checke ind ved påstigningen, idet klagerens Rejsekort ikke figurerer på de fremlagt logs.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse. Ifølge rejsereglerne skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind til klageren 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.

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

Ankenævnet finder, at Movias sagsbehandling har været i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik, og at de ikke var forpligtede til særskilt at kommentere på klagerens anbringender om, at det ikke var muligt at høre lyden og se skærmen, når der steg 20 passagerer om bord samtidigt, der bippede deres Rejsekort.

RETSGRUNDLAG:

Af § 29 i lov om trafikselskaber fremgår trafikselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de Fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Klagen drejer sig om, at jeg fra Movia har modtaget et utilfredsstillende og langt fra fyldestgørende svar på min til dem fremsendte skriftlige klage over tildelt kontrolafgift den 16.11.2022 i bus nr.: S 250.

Min klage til Movia har hos dem fået tildelt nr.: (kontrolafgift) 784371

Jeg vil simpelt hen IKKE finde mig i, at firmaet overhovedet ikke svarer på den af mig påpegede pointe og generelle problematik i min klage!

De forholder sig i deres svar af den 30.11.2022 til mig slet ikke til det for passagererne generelle problem om, at selve ind-scanningen af rejsekort i myldretiden samt på andre spidsbelastningstidspunkter er behæftet med store udfordringer, da Movias system synes at have overordentlig vanskeligt ved at håndtere mange samtidige ind-scanninger - med det til følge, at hver enkelt passager umuligt kan se eller høre om ens personlige rejsekort er blevet korrekt kørt gennem check ind. Tit må man gentage ind-scanningen p. fejllæsning af kortet. I sådanne situationer indfinder der sig så af og til ofte endnu en fejlmelding ved ud-scanningen, hvor scanneren oplyser at kortet ikke er scannet ind! Det er aldeles UTILFREDSSTILLENDEN for forbrugeren at denne problematik "bare tørres af" på passageren, vi fremstår magtesløse i den situation! I min samtale med "Rejsekort" anbefalede de mig at klage, da de jævnligt oplever fejl på scannerne og at disse ikke bliver fejlrettet hos trafikelskabet.

Jeg vil opnå det, at Movia bliver forelagt denne påpegede problematik samt at de bliver pålagt at få gjort noget ved forholdet samt får løst problemet, således at forbrugerne kan føle sig ordentligt behandlet og ikke pålægges at skulle betale afgifter helt ude af proportioner med forseelsen art! Det er helt grotesk! Jeg har ligeledes tænkt mig at involvere Forbrugerrådet Tænk i problemet, da der i min option er tale om forbrugerbeskyttelse af helt almenkarakter."

Indklagede anfører følgende:

"

På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler samt rejsekort kortbestemmelser fastholder Movia kontrolafgiften.

Kontrolafgiften

En gyldig billet er en kundes dokumentation på retten til at blive transporteret i den kollektive trafik, som fungerer efter princippet om selvbetjening. Det betyder, at chaufføren ikke laver billetkontrol i bussen, men kan foretage stikprøvekontrol, og det er kundens ansvar at have en gyldig billet

En kunde skal altså have en gyldig billet fra rejsens start og være i stand til at vise den på forlangende. Kan en gyldig billet ikke vises på en kontrollørs forlangende, skal der betales en kontrolafgift.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at en kunde ikke skal kunne vise gyldig rejsehjemmel i en kontrolsituation.

Kontrollørerne stiger om bord på linje 250S ved stoppestedet Sundbyvester Plads kl. 16:15:25 og påbegynder en billetkontrol. Klager kan ikke fremvise en gyldig billet og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

I kontrolsituationen oplyser klager at være steget på bussen ved Københavns Hovedbanegård. Klager fremviser samtidig et rejsekort, der ikke er checket ind.

Stop	Sundbyvester Plads
Tur ID	0
Påstigning	16-11-2022 16:15:25
Udstedt dato/tid	16-11-2022 16:21:25
Stået af	16-11-2022 16:21:41
Passager tal	27
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	Fornavn efternavn adresse. Kunden var i bussen siddende forest. Kunden siger hun steg på ved hovedbanegården.

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.

Manglende korrekt check ind ved påstigning betyder, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse gældende rejseregler.

Fælles landsdækkende rejseregler:

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.

2.7.1. 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.

Afgørelse og kommentarer

Bussen har været ved Hovedbanegården i tidsrummet 15:55:54 - 15:57:00:

Linje	Tur	Fra	Til	Stop	Stopnavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Drager Stationsplads	10843	Hovedbanegården, Tivoli	15:52	15:55:49	15:56:54	15:55:54	15:57:00	15:57:11	Realtid	8425	1	300	66
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Drager Stationsplads	738	Ørestads Boulevard	15:58	16:03:00	16:03:31	16:03:31	16:03:40	16:03:43	Realtid	8425	1	340	9
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Drager Stationsplads	27527	Amagerbro St.	16:02	16:07:33	16:08:20	16:08:23	16:09:08	16:09:18	Realtid	8425	1	428	45
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Drager Stationsplads	729	Øresundsvej	16:03	16:10:13	16:10:20	16:10:14	16:10:14	16:10:17	Realtid	8425	1	434	0
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Drager Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	16:08	16:14:16	16:15:03	16:15:11	16:16:10	16:16:16	Realtid	8425	1	490	59

Vi har indhentet bussens log-filer fra rejsekortudstyret den pågældende dag. Klagers rejsekortnummer figurerer ikke, men vi kan se, at der i tidsrummet 15:56:18 - 15:56:41, hvor bussen har været ved Hovedbanegården, er et rejsekort der bliver holdt hen imod en kortlæser - dog uden at der bliver registreret et check ind. Der er ikke registreret et rejsekortnummer.

Teksten *"Hold Rejsekort hen på det blå punkt"* er blevet vist på displayet ved hvert mislykket check ind:

15:55:53: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:55:54: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 2052 [REDACTED]
15:55:54: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:55:54: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:55:56: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:55:57: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: LÆSEFEJL
15:56:01: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:03: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 20611 [REDACTED]
15:56:03: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:03: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HAVE A NIC
15:56:05: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 20332 [REDACTED]
15:56:05: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:05: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:07: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:08: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 10006 [REDACTED]
15:56:08: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:08: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:10: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:12: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 20415 [REDACTED]
15:56:12: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:56:12: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:56:14: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:56:18: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:20: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:21: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:21: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:24: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:34: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:34: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:37: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:38: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:38: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:39: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:41: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE
15:56:43: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:00: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 20434 [REDACTED]
15:57:00: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:57:00: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE
15:57:02: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND
15:57:10: VAL	13298c	3	87	Successfull ticketing t	Card number : 308430 20410 [REDACTED]
15:57:10: VAL	13298c	2	104	Transaction time	
15:57:10: VAL	13298c	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE

Der bliver ved Hovedbanegården registreret 8 check ind ved kortlæser 13298C og 28 i alt på strækningen Mellemvangen - Sundbyvester Plads alene. Vi kan derfor afvise, at der er problemer med kortlæseren:

Vehicle 8425 @ 2022-11-16 15:52:00

		DC	1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)
Stop	Tid	111369	13298C	133242	1330C8	133E32	132E01
Mellemvangen (223)	15:28:32	0	1	0	0	0	0
Bellahøj (2149)	15:30:29	0	2	1	0	0	1
Hulgårds Plads (2150)	15:32:18	0	5	1	0	0	0
Nørrebro St. (53198)	15:35:51	0	0	2	1	0	1
Borups Plads (52840)	15:39:15	0	1	0	1	0	0
Jagtvej (228)	15:42:58	0	1	0	0	0	0
Forum St. (715)	15:46:38	0	2	1	0	0	0
Rådhuspladsen St. (47229)	15:51:26	0	2	0	2	2	0
Hovedbanegården, Tivoli (10843)	15:55:51	2	8	11	0	0	0
Amagerbro St. (27527)	16:06:33	0	5	2	3	2	1
Øresundsvej (729)	16:09:30	0	1	0	3	3	0
Sundbyvester Plads (1217)	16:12:15	3	0	1	6	3	1
Korsvejens Skole (1020)	16:18:12	0	1	0	3	1	0

Klager har haft muligheden for at rådføre sig med chaufføren, købe en mobilbillet eller stige af bussen - bl.a. ved Amagerbro St., hvor man kan købe kontantbilletter - men vælger at fortsætte sin rejse, og dermed modtage en ydelse i form af transport, uden billet. Klager stiger på ved Hovedbanegården og har således befundet sig i bussen i over 15 minutter uden gyldig billet, hvilket vi finder er for lang tid.

Movia finder ikke, at der i den konkrete situation er tale om særlige omstændigheder eller forhold der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke kan fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel. Den manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel skyldes klagers egne forhold, og ansvaret for klagers manglende billet må derfor tilhøre klager selv."

Hertil har klageren gjort gældende:

"I første omgang "gad" jeg egentlig ikke bruge mere tid på sagen, - men efter atter at have nærlæst afgørelsen og det tilsendte materiale, har jeg besluttet at fastholde min fremførte klage samt den tilhørende argumentation - som Movia i øvrigt til min store forundring og irritation IKKE forholder sig til - nemlig det, at hele systemet omkring indscanning af rejsekortene er underdimensioneret til myldretid og til at håndtere mange samtidige indscanninger. Movia forholder sig udelukkende til selve om scanneren virker. Det er ikke det det handler om!

Når jeg læser de log-filer der er indhentet fra bus S 250 rejsekortudstyr og som afgørelsen bygger på, så mener jeg at det faktisk bekræfter det min teori.

Der er registreret 8 check ind ved kortlæser 13298C i tidsrummet 15.56.18-15.56.41, hvor bussen har været ved Hovedbanegården og hele 12 stk. mislykket check ind med text: HOLD REJSEK ("Hold rejsekort hen på det blå punkt"). Dette bekræfter meget godt at jeg mente at der var vel ca. 20 indstigende personer her. Jeg forsøger check ind 2 gange - men kan hverken se "beskeden" på kortlæser eller høre den "rigtige lyd" af en godkendt indcheck p.g.a. mylderet og mange skub bagfra af folk, der ønsker at gå ind. Der er som også tidligere nævnt megen crowd.

Alle disse 12 stk. mislykkede check ind er uden rejsekortnummer og derfor uidentificerbare – d.v.s. at der er 10 andre personer end mig uden gyldig rejsehjemmel med fra Hovedbanegården mod Sundbyvester Plads. Jeg forsøger selvfølgelig ikke at rådføre mig med chaufføren eller at stå af for

at købe billet, da jeg jo er i god tro omkring min check ind.
I øvrigt foregår kontrol af min billet/rejsekort da bussen drejer op ad Korsvej fra Amager Brogade omtrent ud for Korsvejens Skole, - kontrolløren stiger af lige efter at have udøvet kontrol hos mig!”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand