

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0108
- Klageren:** XX på vegne af sin far YY
2400 København NV
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort ved kontrollen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes far checkede ind i bussen og grundet sin psykiske lidelse ikke observerede, at han blev checket ud igen umiddelbart efter
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Passageren skal betale beløbet til Movia, der sender betalingsoplysninger til passageren.

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:

Da klagerens far den 6. marts 2023 skulle rejse med Movias buslinje 5C fra Nørreport st., checkede han sit Rejsekort ind i bussen kl. 13:12:27. Blot 7 sekunder senere – kl. 13:12:34 – blev Rejsekortet imidlertid checket ud igen, og på grund af det korte tidsinterval mellem check ind og check ud blev rejsens pris beregnet til 0 kr.

Fra rejsehistorikken:

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
145	Check ind	06-03-2023 13:12:27	Nørreport St.
146	Check ud	06-03-2023 13:12:34	Nørreport St.

Normalpris	
Betal for : Afstand	1 x Pensionist 1 zone
Total	Alle priser er i kr. 0,00

Takstsæt	Hovedstadsområdet	Rejsens længde	1 zone
Betalingsmåde	E-pung	Ændring af rejse	Ingen
Forudbetaling	18,75	Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	Nørreport St.
Rabattæller i brug	-	Passager(er)	1 x Pensionist
Rabatpoint optjent	0	Kontrol	Nej

Kortnr	308
Korttype	Rejsekort personligt
Kortstatus	Aktivt
Saldo	166,35 kr.
Udløbsdato	31-08-2026

Logs fra kortlæserne:

Check ind:

13:12:27	VAL	13f731	3	87	Successfull ticket	Card number : [REDACTED]
13:12:27	VAL	13f731	2	104	Transaction time	
13:12:28	VAL	13f731	3	101	Screen displayed	Text: OK

Check ud:

13:12:29	VAL	1340aa	3	101	Screen dis	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ Text: CHECK UD
13:12:34	VAL	1340aa	3	87	Successfu	Transaction Type: E_TR_USAGE_ Card number : [REDACTED]
13:12:34	VAL	1340aa	2	104	Transactio	TTIM02: 63
13:12:34	VAL	1340aa	3	101	Screen dis	Name : SCR_VALID_CHECKOUT_ Text: REJSE
13:12:36	VAL	1340aa	3	101	Screen dis	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ Text: CHECK UD

Klagerens far forblev ombord på bussen, og efter knap 13 minutters rejse steg kontrollere kl. 13:25:04 ombord ved stoppestedet Stefansgade. Ved den efterfølgende kontrol blev klagerens far pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at være checket ind på det foreviste Rejsekort.

Klageren anmodede den 7. marts 2023 på vegne af sin far Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hendes far lider af skizofreni, at han havde forsøgt at checke korrekt ind og mente at have hørt "OK-lyden" fra kortlæseren, hvorfor han havde handlet i god tro.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 21. marts 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at klagerens far havde lykkedes med at checke korrekt ind de foregående 54 gange, og at det selvfølgelig var beklageligt, hvis der var sket en fejl. Movia vurderede imidlertid, at der ikke havde foreligget særlige omstændigheder, der kunne fritage klagerens far fra at forevise gyldig billet ved kontrollen.

Klageren anmodede på ny Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at der netop var særlige omstændigheder, idet hendes far lever med en psykisk lidelse, og at det ifølge hendes opfattelse var grotesk, at der ikke kunne tages hensyn til en så syg person hos Movia.

Movia fastholdt dog fortsat kontrolafgiften med henvisning til, at klagerens far ikke var checket ind på den pågældende rejse, og anbefalede, at hendes far kunne tilslutte sig Solsikkeprogrammet for kunder med usynlige handicap.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra klagerens fars rejsehistorik, der bekræfter oplysningerne på Rejsekortet om, at det blev checket ud kl. 13:12:34. Dette er desuden dokumenteret ved den fremlagte udstyrshistorik for check ud kortlæseren.

På baggrund af det anførte, må det lægges til grund, at klagerens far, formentlig uden at have været opmærksom på det, har stillet sig så tilstrækkeligt tæt på check ud kortlæseren i bussen, at hans Rejsekort er blevet checket ud.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, fordi Rejsekortet ved kontrollen efter kontrollørernes påstigning kl. 13:25:04 ikke længere var checket ind.

Efter ankenævnets opfattelse kan klagerens oplysninger om hendes fars helbredsmæssige situation ikke i sig selv føre til, at han skal fritages for betaling af kontrolafgiften. Klageren har oplyst, at når hendes far på tidligere rejser har checket korrekt ind, har han ofte rejst med en støtteperson. Ankenævnet henleder derfor klagerens opmærksomhed på muligheden for at erhverve et ledsagerkort, hvis klagerens far opfylder betingelserne herfor, hvilket vil give klagerens far mulighed for at rejse med en ledsager til nedsat pris.

Ankenævnet finder, at der ikke i denne sag er andre forhold, der kan medføre, at kontrolafgiften skal frafalde.

Det bemærkes, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at der er gyldig rejsehjemmel, selv om der ikke er checket ind. Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

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

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

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

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 3 vedrørende personer med permanent eller midlertidigt handicap:

”

3.2. Ledsagerordning

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan rejse til nedsat pris mod forevisning af enten Ledsagerkort Danmark, medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscenter Refnæs.

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan desuden få en ledsager med på rejsen til nedsat pris. Både indehaver af Ledsagerkort/medlemskort og en eventuel ledsager kan rejse på hver sin enkeltbillet til børnepris.

Personer med kundetyper handicap kan medbringe en ledsager, der rejser til børnepris, på sin rejsekortrejse. Kunden skal checke sin ledsager ind på sit Rejsekort som kundetyper barn. Dette gælder dog ikke bybusser i Aarhus. Læs mere om ordningen på selskabernes hjemmesider.

Det er ikke muligt at benytte et barne-pendlerkort som betaling i ledsagerordningen.

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes gratis. Hunden skal bære symbolet ”manden med den hvide stok”, ”hundehoved og hånd”, id-vest eller tilsvarende officielt skilt (forudsat, at kunden kan fremvise særligt id-kort).

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Der anmodes om, at afgiften annulleres da [navn udeladt] er kendt med psykisk lidelse og er i behandling for denne. [Navn udeladt] har pga. medicinering bl.a. udfordringer med sin koncentration og hukommelse.

Vi ved, at rejsekortet er baseret på selvbetjening, og at det derfor er kundens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks, når man stiger på bussen.

Vi ved hvordan kortet skal bruges, men vi ved også at det er en udfordring for [navn udeladt], bl.a. pga.

nedsat koncentration og nyere teknologi - så vidt vi ved kan man ikke søge om en fritagelse (gå tilbage til et fysisk kort).

Ovenstående fremgangsmåde og krav gælder alle, men især et individ som ikke har et handicap.

Der er ingen tvivl om, at der i dette tilfælde er en eller flere særlige omstændigheder som retfærdiggør at afgiften annulleres:

- [Navn udeladt] er skizofren og har udfordringer med bla. sin koncentration og hukommelse pga. medicinering (dokumentation kan indsendes)
- [Navn udeladt] taler ikke dansk
- [Navn udeladt] har udfordringer med teknologi
- [Navn udeladt] bevæger sig normalt ud med en støtteperson, men er også forsøgt aktiveret uden

Der henvises til [navn udeladt]s tidligere succesfulde anvendelser af rejsekortet:

“Ud fra [navn udeladt]s rejsekorthistorik kan vi se, at det har lykkedes [navn udeladt] at checke korrekt ind 54 gange før kontrolafgiften blev udstedt.”

Dette vidner netop om, at [navn udeladt] handlede i god tro. Da han, så godt han kan følger retningslinjerne. Der tages dog ikke stilling [navn udeladt]s tilstand og at der har været en opmærksom støtteperson med i de fleste tilfælde.

Før Rejsekortet blev obligatorisk havde [navn udeladt] et fysisk kort og han har aldrig fået en afgift i de 40 år han har været i Danmark.

Vi mener heller ikke, at Movias kontrollører skal forholde sig til baggrunden for en korrekt afgift:

“Movias kontrollører forholder sig ikke til, om en manglende gyldig billet skyldes en fejltagelse, forglemelse eller bevidst forsøg på snyd. Alle der ikke kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrollen får udstedt en kontrolafgift.”

Men her taler vi netop ikke om forglemelse eller bevidst forsøg på snyd. Pga. sygdommen kan der opstå særlige situationer som kan resultere i manglende tjek ind. På overvågningen vil det kunne ses at [navn udeladt] troede han havde tjekket ind.

Movia har vurderet, at der ikke har været særlige omstændigheder som fritager [navn udeladt] for en afgift. Vi vil anmode om en ny vurdering hos jer, efter de nye oplysninger i sagen, jf. [navn udeladt]s lidelse og udfordringer.

Vi mener, at der er særlige omstændigheder der gør sig gældende.”

Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, data fra bussen samt gældende 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.

En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler. Et rejsekort der ikke er checket ind er ikke at regne for værende gyldig rejsehjemmel.

Manglende check ind ved påstigning bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket 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.

Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

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.

De gældende rejsekort kortbestemmelser:

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift.

De landsdækkende rejseregler er meget klare på området. Det er 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 korrekt ind straks efter påstigning eller at et rejsekort kan checkes ud umiddelbart efter at være checket ind og stadig gælde som gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 5C ved stoppestedet Stefansgade og påbegynder en billetkontrol. Klager, som allerede befinder sig i bussen, fremviser et rejsekort, der ikke er checket ind:

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
-------	--------------------------

Klager har således ikke gyldig rejsehjemmel og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejse regler der præciserer, at det er kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel fra det øjeblik rejsen påbegyndes.

Afgørelse og kommentarer

Vi kan se, at klager checker ind kl. 13:12:27 og ud kl. 13:12:34:

-	55	06-03-2023 13:12	Linje : 5C Nørreport St.	13:12	Linje : 5C Nørreport St.	147,35
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted		
145	Check ind	06-03-2023 13:12:27		Nørreport St.		
146	Check ud	06-03-2023 13:12:34		Nørreport St.		
Normalpris						
Betalt for : Afstand		1 x Pensionist 1 zone				
Total	Alle priser er i kr.					0,00
Takstsæt	Hovedstadsområdet		Rejsens længde	1 zone		
Betalingsmåde	E-pung		Ændring af rejse	Ingen		
Forudbetaling	18,75		Service niveau	Standard		
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt		Fjerneste punkt på rejse	Nørreport St.		
Rabattæller i brug	-		Passager(er)	1 x Pensionist		
Rabatpoint optjent	0		Kontrol	Nej		

Kortnr.	308
Korttype	Rejsekort personligt
Kortstatus	Aktivt
Saldo	166,35 kr.
Udløbsdato	31-08-2026

Klager checker ind på kortlæser 13F731 og checker ud på 1340AA:

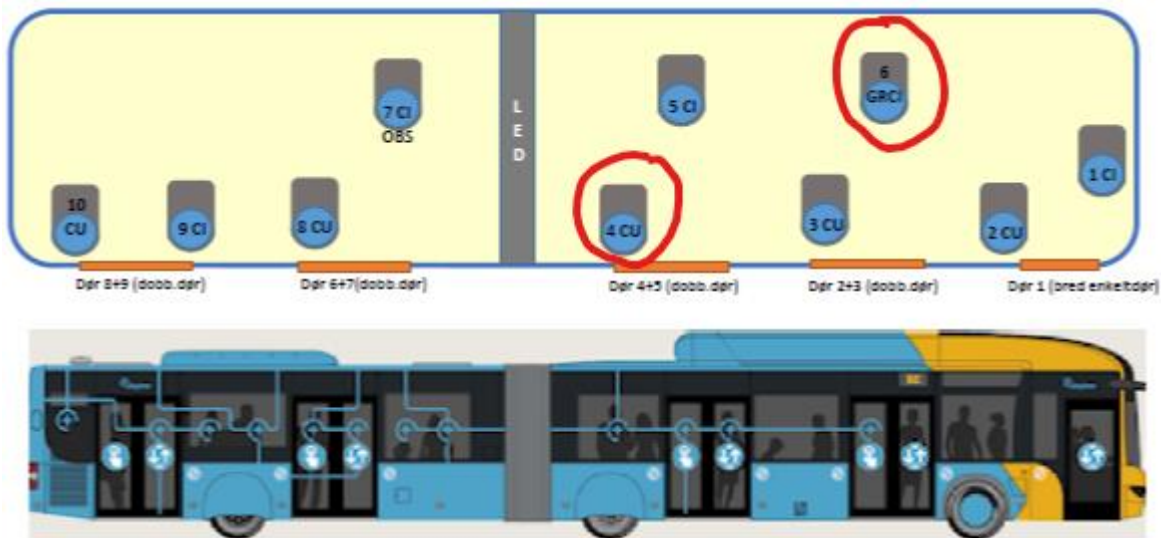
Udstyr	VAL_54798 - 13F731	Udstyr	VAL_54793 - 1340AA
--------	--------------------	--------	--------------------

Checker ind på kortlæser 6 og checker ud på kortlæser 4:

Vehicle 1622 @ 2023-03-06 13:14:00

		DC	0 (CU)	1 (CI)	2 (CU)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CI)	6 (GCI)	7 (GCI)	8 (CU)	9 (CI)	Kortlæser
Stop	Tid	111283	134F3F	132FCC	1338B0	132228	1340AA	1339E3	13F731	13F42A	133324	134404	SAM
Sundbyvester Plads, Sløjfen (2988)	12:45:39	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Smyrnavej (2754)	12:48:42	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
Hovedbanegården, Tivoli (10844)	13:05:10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	
Nørreport St. (50461)	13:10:52	0	0	3	0	1	1	3	3	1	0	0	

Den omtrentlige placering af kortlæserne i bussen:



Movia har modtaget log-filer fra bussen der bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort.

Check ind:

13:12:27	VAL	13f731	3	87	Successfull ticketi	Card number : XXXXXXXXXX
13:12:27	VAL	13f731	2	104	Transaction time	
13:12:28	VAL	13f731	3	101	Screen displayed	Text: OK

Check ud:

13:12:29	VAL	1340aa	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT	Text: CHECK UD
13:12:34	VAL	1340aa	3	87	Successfu Transaction Type: E_TR_USAGE	Card number : XXXXXXXXXX
13:12:34	VAL	1340aa	2	104	Transactio TTIM02: 63	
13:12:34	VAL	1340aa	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKOUT	Text: REJSE
13:12:36	VAL	1340aa	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT	Text: CHECK UD

Uanset om det er en fejl, en bevidst handling eller at klager har befundet sig på tæt nok på check ud-kort-læseren i tilpas lang tid til at rejsekortet checkes ud, skyldes det klagers egne forhold og ansvaret for den manglende gyldige billet kan derfor ikke være overdraget til Movia.

Klager stiger på bussen ved Nørreport St. og har dermed befundet sig i bussen i på en længere strækning uden at være i besiddelse af en gyldig billet:

Nørre Voldgade	Teglårdstræde
Frederiksborggade	Nørreport St.
Nørrebrogade	Nørre Farimagsgade
	Ravnsborggade
	Elmegade
	Kapelvej
	Sjællandsgade
	Nørrebros Runddel St.
	Stefansgade
	Nørrebrohallen
Frederikssundsvej	Nørrebro St.
	Glasvej
	Hulgårds Plads
	Bellaahøj

Kontrolafgiften blev pålagt med rette, fordi klagers rejsekort ved billetkontrollen ikke længere var checket ind. Klager havde dermed ikke gyldig billet. Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at

en kunde bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder Movia ikke, at der har foreligget særlige omstændigheder, der betyder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse og checkes ud ved rejsens afslutning.”

Hertil har klageren bemærket:

” Vi har bemærkninger til sagen angående klagesag 23-0108. Jeg kan nu forstå at [navn udeladt] havde checket ind og handlet lovmæssige korrekt og derfor havde rejsehjemmel. Indtil kortet af sig selv checker ud/ubevidst sker efter nogen sekunder i anden stander- fordi han nok har stået for tæt på standeren/kortlæser. Jeg tænker at videoovervågning vil kunne afklare at det ikke var en bevidst handling/snyd og at [navn udeladt] dermed ikke gjorde noget forkert andet end at stå i bussen. Han handlede som altid i god tro. Elektronisk burde det slet ikke kunne lade sig gøre, det helt grotesk og uetisk. [Navn udeladt] har som sagt pga. medicinering slet ikke opmærksomhed nok til at kunne opdage dette som andre velfungerende individer muligvis vil få øje på (som jeg i tidligere skriv har pointeret- disse paragraffer dækker over velfungerende individer). Hans funktionsnedsættelse gør at han slet ikke vil kunne forholde sig til, at den checker ham ud, og især når han ikke selv bevidst aktivt handler på det.

Derfor mener vi også at et klippekort system som nu er fjernet, vil bedst fungere for syge personer som [navn udeladt], da sådanne hændelser muligvis vil opstå pga. den form for elektronisk løsning. Derfor burde der også i min optik være undtagelsestilstande, hvor man i sådanne tilfælde, forholde sig til hvilke personer man har med at gøre. Vi ser os desværre nødsaget til nu at se på hvilke muligheder der nu er passende for ham i fremtiden, så han ikke kommer ud for ligende situationer, da hændelsen var meget ubehageligt for ham. Vi vil derfor meget gerne fremvise en lægelig dokumentation for hans nedsatte funktionsevne, hvis det kan bakke sagen op.”

Movia har ikke haft yderligere bemærkninger til sagen.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand