

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2011-0089

**Klageren:** XX på egne vegne og på vegne YY  
2300 Kbh. S.

**Indklagede:** Movia

**Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på 600 kr. for manglende zone samt 2 rykkergebyrer på hver 100 kr. til dem hver.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved brev modtaget i Movia den 10. januar 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. maj 2011.

**Sagens omstændigheder:** Klageren og hendes mor rejste den 4. januar 2011 med buslinje 250S fra stoppestedet Bellahøj og skulle af ved det følgende stop, Høje Gladsaxe.

Ifølge klageren steg de på bussen og viste deres periodekort, der var gyldigt til zonerne 01 og 02 til chaufføren og spurgte ham, om kortene var i orden.

Det fremgår af Movias elektroniske log, at en kontrollør steg på bussen kl. 10:58:42 ved samme stoppested i Bellahøj som klageren og hendes mor.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel blev de henholdsvis kl. 11:02 og 11:07 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at mangle zone 31 på deres abonnementskort.

Uddrag af stoppestedsoversigten ser således ud:

<b>Åboulevard</b>		<u>H.C. Ørsteds Vej</u>
<b>Ågade</b>	<b>2</b>	<u>Jagtvej</u>
<b>Borups Alle</b>		<u>Hillerødgade</u> <b>Bellahej</b>
<b>Gladsaxevej</b>	<b>31</b>	<u>Høje Gladsaxe</u> <u>Gynemosevej</u> <u>Vandtårnsvej</u>
<b>Gladsaxe Ringvej</b>		<u>Gladsaxevej</u>
<b>Buddingevej</b>		<u>Buddinge Torv</u>
<b>Buddingevej</b>		<b>Buddinge st.</b>

Kontrolløren har på begge kontrolafgifter krydset nej i feltet, om passageren har spurgt chaufføren. Klageren underskrev sin kontrolafgift, men hendes mor nægtede.

Ved brev modtaget i Movia den 10. januar 2011 klagede klageren over kontrolafgifterne, idet hun gjorde gældende, at det var første gang, de skulle med bus 250S, at lige som de steg på bussen, trådte to kontrollører om bord, at de spurgte chaufføren, om deres periodekort rakte til det pågældende stop, at chaufføren nikkede, men de fik en kontrolafgift, før bussen var kørt til det næste stop, at de forklarede kontrolløren hele situationen og bad denne spørge chaufføren om de talte sandt, men kontrolløren var aggressiv i sin tone og truede med politiet.

Movia fastholdt kontrolafgifterne i brev af 13. januar 2011 og henviste til selvbetjeningsprincippet samt til, at chaufføren kun skal foretage stikprøvevise kontroller, og hvis man har spurgt chaufføren til råds, skal det oplyses ved kontrol, således at eventuelle fejl kan verificeres hos chaufføren. Movia anførte, at ifølge kontrolafgiften havde klageren ikke spurgt chaufføren, og hun havde skrevet under på dette, og at man på køreplanstavlen ved stoppestedet og på display i bussen kunne se hvilke zoner, bussen kører i. Movia anmodede om betaling af kontrolafgifterne inden den 27. januar 2011.

Klageren og hendes mor betalte ikke kontrolafgifterne, og Movia sendte klagerens mor en rykker allerede den 24. januar 2011. Dette gebyr er efter det oplyste fra Movia tilbageført den 19. april 2011.

I e-mail af 26. januar 2011 anmodede klageren Movia om at stille sagen i bero, fordi de havde kontaktet en advokat.

Movia oplyste den 27. januar 2011, at de skulle modtage en indsigelse fra advokaten for at stille sagen i bero.

Det fremgår af sagen, at Movia i klagerens sag har sendt rykkere den 14. februar, 7. marts og 28. marts 2011.

I klagerens mors sag har Movia sendt rykkere den 24. januar, 28. februar, og 21. marts 2011.

Den 12. april 2011 skrev klageren til Movia, at hun havde ringet flere gange uden held og uden at opnå et kompromis i sagen, men at hun ville betale kontrolafgifterne dog uden rykkergebyrer for at lukke sagen. Klageren gjorde gældende, at Movia ikke havde været berettiget til at sende rykkere, når klageren havde sendt en skriftlig henvendelse.

Den 20. april 2011 skrev Movia til klageren, at man ikke kunne få en sag stillet i bero på ubestemt tid og at Movia havde sendt et brev den 27. januar til klageren, men først den 25. marts 2011 havde hørt fra hende. De tilbageførte imidlertid det ældste rykkergebyr for hver og oplyste, at kravet nu udgjorde 800 kr. i hver sag.

Klageren skrev samme dag til Movia, at hun havde henvendt sig telefonisk flere gange mellem den 27. januar og 25. marts 2011. Movia svarede, at når en kunde kontaktede dem, blev det noteret på sagen.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften og klagegebyrerne annulleret mod betaling af 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at de spurgte buschaufføren om deres periodekort var i orden mht. zonerne, og han nikkede smilende. Det er i øvrigt ikke første gang hun oplever en buschauffør, der bare nikker uden rigtig at have set ordentligt på kortet - det har mange buschauffører en tendens til at gøre.

Hvis hun havde haft en ugyldig billet eller en billet med manglende zoner, ville buschaufføren ikke have ladet hende stige ind uden at bede hende om at købe en ny billet eller tillægsbillet. Men fordi hun har periodekort, er det ikke hans job at fortælle, hvis hun mangler zoner? Det kan ikke være rigtigt. Især fordi de allerede ved påstigning på bussen åbenbart manglede en zone, hvilket de ikke vidste, da de aldrig havde kørt med linje 250S før. De nåede hverken at kigge på skiltet ved busstoppestedet eller at spørge de andre medpassagerer, da de knapt nåede bussen.

De regnede jo med, at buschaufføren, idet de spurgte om deres kort var i orden og nærmest stak det op i ansigtet på ham, siger "jamen I mangler en zone, der kræves allerede fra det sekund bussen kører". Men nej, han smilte og nikkede, og de gik videre ind i bussen med god samvittighed, fordi deres periodekort var gyldigt.

De prøvede at forklare det til kontrolløren adskillige gange, men hun ville ikke lytte og truede med politiet, og det forarger dem, at hun skriver, at de ikke havde spurgt buschaufføren. De havde aldrig modtaget nogen form for kontrolafgift før, så de følte sig truet, da de tænkte, at politiet vil tage kontrollørens parti. Der var en masse vidner i bussen, og faktisk sad en kontrollør (der havde fri) lige overfor dem, og selv han prøvede at snakke kontrollør-damen til fornuft, fordi hun var så stædigt og hård i tonen. Og han opfordrede dem til at klage til Movia.

Klageren underskrev kontrolafgiftet for at få episoden overstået og derefter gå i gang med en klagesag. Hun havde aldrig i sinde at betale kontrolafgiften, fordi hun ikke mener, den er berettiget. Klagerens mor underskrev ikke, da hun ikke ville bukke under for kontrollørens trusler.

Buschaufføren fejlinformerede dem, og kontrolløren ignorerede fuldstændigt deres forklaringer.

Movia burde tage hensyn til, at man har haft periodekort i mange år (dvs. adskillige måneder) uden nogensinde at få en bøde. Det burde være et troværdigt bevis på, at man ikke ville "snyde" sig fra en sølle tillægsbillet på små 12-13. kr. Selvfølgelig ville man da hellere betale for en billet end at få en bøde.

Når zonen ændrede sig i det sekund, de steg på bussen, burde buschaufføren sige, at de manglede en zone og bede dem købe en billet, eller nægte dem at køre med, og ikke bare smile og nikke, som da klageren spurgte om, deres kort var gyldigt. For derefter at lade som ingenting, da kontrolløren spurgte ham to minutter efter. Klageren kan forestille sig, at han ikke ville erklære sig "skyldig" i ikke at have taget sit job seriøst mht. at tjekke deres periodekort og bare have ladet som om, han kiggede. Og kontrolløren valgte ikke overraskende at tage hans ord imod deres.

Klageren mener, at man har kunnet få kontrolafgiften ned på 100. kr. ved fremvisning af gyldigt periodekort (noget nogle medstuderende på skolen har gjort brug af). Fordi kortet jo er gyldigt, og det er kun en zone man "manglede" i den situation, man fik bøden i. Så det at man betaler 320 kr. hver evig eneste måned, betyder intet, når man får en bøde. Det er for dårligt.

Hvis Movia går med til at de skal betale 100 kr. pr. person, betaler de og sætter episoden i glemmebogen.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort. Det vil sige, enten tjekker han dato, kl. eller zonerne.

Movia's kontrollører har en fast procedure, at de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds om billettering. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet ved en underskrift på afgiften.

På de konkrete kontrolafgifter er der krydset nej til, at kunderne skulle have spurgt chaufføren på den pågældende bus til råds om billettering, hvilket den ene kunde også har skrevet under på og den anden kunde nægtede at skrive under.

Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren på den pågældende bus.

Inden påstigning havde kunderne mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen om, hvilke zoner bussen kører i. Det ses tydeligt på køreplanstavlen, at bussen starter i zone 2 og kører ind i zone 31 ved næste stoppested.

Kontrollen steg på bussen kl. 10.58 og kunderne blev først kontrolleret kl. 11.03 og kl. 11.07, så bussen var kørt fra stoppestedet.

Movia finder det ikke godt gjort, at kunderne har foretaget det fornødne for at sikre sig kortenes gyldighed.

Det er de samme rejseregler, der gælder for periodekort og billetter. Det er kundens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret. Kunden skriver, at man kan få afgiften sat ned til 100 kr. blot periodekortet er gyldigt datomæssigt. Dette er ikke korrekt, idet periodekortet skal være gyldigt datomæssigt og skal have de zoner, man rejser igennem, for at Movia nedsætter afgiften til 100 kr.

Da Movia indførte de nye kontrolafgifter med krydsfeltet, orienterede de også kontrollørerne om, at de aktivt skulle gøre kunden opmærksom på, at de skrev under på, at de ikke havde spurgt chaufføren om hjælp til hvor mange zoner, de skulle bruge til deres rejse.

Movia finder det påfaldende, at kunden først kom i tanke om, at de har spurgt chaufføren, da de indsendte klagen til Movia. Det ville være meget nemmere at oplyse det på bussen, så kontrolløren kunne tjekke det hos chaufføren, om han eventuelt skulle have fejlinformeret kunden.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering.

Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 600 kr. (indtil 18. januar 2011).

#### ***Den konkrete sag:***

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke fuldt tilstrækkeligt godtgjort, at klageren og hendes mor ved påstigning på bussen udtrykkeligt forespurgte chaufføren, om deres periodekort var gyldigt til rejsen.

Ankenævnet bemærker herved, at en naturlig reaktion fra en kunde, der modtager en kontrolafgift, vil være at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation.

Klagerens forklaring svækkes endvidere af, at hun har gjort gældende dels, at de prøvede at forklare kontrolløren adskillige gange, at de havde spurgt chaufføren, men at kontrolløren ikke ville lytte og truede med politiet, og dels at chaufføren lod som ingenting, da kontrolløren spurgte ham to minutter senere.

Henset hertil finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at chaufføren i klagerens sag bærer ansvaret for klagerens manglende zone. Klageren kunne i øvrigt på standen ved stoppestedet inden påstigning tydeligt se, at zonerne skifter mellem de to stoppesteder, og at det følgende stoppested, hvor klagerens og hendes mor skulle af, ligger i en zone, som de ikke havde på deres periodekort.

Ankenævnet er opmærksom på, at Movia oplyser, at der er indført procedurer, hvorefter kontrolløren orienterer kunden om, at det afkrydses på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren.

Efter formuleringen af Movias brev af 13. januar 2011 til klageren fremstår det imidlertid tvivlsomt, om klageren aktivt er blevet spurgt af kontrolløren, forinden denne krydsede "nej" i feltet på kontrolafgiften, eller om der er krydset "nej", fordi klageren ikke af egen drift har oplyst at have spurgt chaufføren.

Dette skaber usikkerhed om bevisværdien af afkrydsningen på kontrolafgiften.

Det henstilles derfor, at Movia indfører faste procedurer, hvorefter kontrollørerne **aktivt** spørger kunden, forinden afkrydsningen på kontrolafgiften sker, samt at kunden orienteres om, at der er krydset af i feltet, og at det blandt andet er det, som kunden skriver under på. Denne procedure bør være klart afspejlet i de svar, som kunderne modtager fra Movia, og der bør blandt kontrolpersonalet i Movia ikke herske tvivl om, at denne procedure skal følges ved hver kontrol.

Klageren oplyste i sin e-mail af 26. januar 2011 at hun havde kontaktet en advokat, og den følgende dag meddelte Movia hende, at de skulle modtage en henvendelse fra advokaten for at stille sagen i bero. Henset til at der ikke foreligger nogen indsigelse fra en advokat, og at klageren ikke ses at have gjort indsigelser mod kravet før den 12. april 2011, har det været berettiget, at Movia har sendt de pågældende rykkergebyrer, når tages i betragtning at det ældste rykkergebyr i hver sag er frafaldet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af de to kontrolafgifter på hver 600 kr. samt de to rykkergebyrer på hver 100 kr. i hver sag, i alt 400 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust  
Nævnensformand