

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0101

Klageren: XX
8240 Risskov

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved udateret skrivelse.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. marts 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren steg på bus 300S ved stoppestedet Glostrup st. i zone 43 sammen med kontrollører fra Movia kl. 17:07. Ifølge bussens GPS kørte den fra stoppestedet kl. 17:09.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun kl. 17:12 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på sit 2-zoners klippekort, som var stemplet i zone 02 og derfor ikke var gyldigt til rejse i zone 43.

På den elektroniske kontrolafgift anførte kontrolløren følgende:

Note pas påstod at have talt med chf. chf sagde han ikke var blevet spurgt, og pass mente at det var nok at vise et kort en anden pass gav denne pass sit nr. ks stod med en anden pass ved dør 1. ks fik kommentarer om at han stod i vejen. se gift

På bagsiden af den manuelle kontrolafgift, som Movia beholder, skrev kontrolløren fortsættelsen:

... han så gælt at
→ de stjal pæ, og at de ikke
talte med chf.
Pæsi. kunne heller ikke svare
mig pæ, hvad hun havde spurgt om,
men svarede, at hun havde vist
sit klippekort.

Kontrolløren krydsede desuden i felterne "ja" til at passageren og kontrolløren havde spurgt chaufføren af bussen.

Ved udateret skrivelse anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"

Følgende er en personlig klage over kontrolløren, der udstedte kontrolafgiften med følgende [REDACTED] tirsdag den 11. Februar 2014 kl. 17:12. Jeg mener ikke at kontrolafgiften er udstedet på et retfærdigt grundlag. Desuden har jeg et vidne til hændelsen, der fandt sted. I det følgende vil jeg lave en kort beskrivelse af hændelsen: Jeg står på Glostrupstation og afventer bus nr. 300 s, sammen med en hel masse passagerer og tre kontrollører. Da bussen ankommer stiger de tre kontrollører på. En af dem stiger på ved fordøren, mens de to andre stiger på fra midter-døren. Da en passager, som sidder i bussen rejser sig og vil købe en billet, idet han ser kontrollørerne, spærrer kontrolløren, som står i fordøren, indgangen for os andre, som skal stige på bussen. Vi står ca. 5 minutter og venter på at komme ind i bussen. Da kontrolløren efter opfordring endelig trækker til side, så vi andre kan stige på bussen, stiger jeg på bussen (ved fordøren) og viser mit klippekort til Chaufføren og spørger ham, om jeg skal klippe. Chaufføren svarer: gå bare videre. Jeg går videre og viser mit klippekort til en af de kontrollører, som stod på ved midter-døren, og han tager straks en kontrolafgift frem og siger, at jeg skal have en bøde for ikke at have klippet oppe ved chaufføren. Jeg gør ham opmærksom på, at jeg er steget på bussen samtidig med ham, og at jeg desuden spurgte chaufføren om jeg skulle klippe, og fik svaret: gå bare videre. Derudover fortæller jeg ham, at jeg er turist, og at jeg bor i Jylland og derfor ikke er bekendt med de forskellige zoner. Efter min mening er det indlysende, at kontrolløren udelukkende har været interesseret i at udstede en kontrolafgift. Kontrolløren kunne have bedt mig om at klippe, idet han opdager jeg ikke har zoner nok. Det ville være at forskelsbehandle, idet jeg er stået på bussen samtidig med ham, og bussen stadig holder på samme station, jeg steg på.

Kontrolløren vælger trods protester fra et vidne og mig at udstede kontrolafgiften. Navnet og telefonnummeret til vidnet er følgende: [REDACTED]

"

Den 24. februar 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen samt at chaufføren alene foretager stikprøvekontrol, hvilket betyder, at han enten kontrollerer dato, klokkeslæt eller zoner. Movia bad kontrolløren om en kommentar, og kontrolløren oplyste, at klageren ikke havde talt med chaufføren, hvilket også bekræftedes af chaufføren.

Klageren skrev på ny ved udateret skrivelse til Movia og gjorde gældende, at:

”Der er flere udsagn som ikke stemmer overens i denne klagesag, hvilket gør det hele meget vanskeligt.

Buschaufføren påstår, at jeg ikke har spurt om hjælp til billettering, men blot er gået ind i bussen. Dette udsagn passer på ingen måder, og det har jeg desuden vidne til.

Som jeg også beskriver i min klage, så havde kontrollørerne og buschaufføren med tyrkisk oprindelse meget travlt med den passager, som vil købe en billet, da kontrollørerne stiger på bussen. Passageren, som kører sort, taler ikke dansk, så chaufføren har travlt med at oversætte for denne passager. Jeg taler selv tyrkisk, derfor forstår jeg deres samtale.

I svaret på klagen fra Movia står der følgende skrevet: Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften har kontrolløren skrevet, at han har talt med chaufføren, som ikke kunne bekræfte at have talt med kunden.

Dette udsagn stemmer heller ikke overens med, hvad kontrolløren har skrevet på den kontrolafgift, som jeg har fået udleveret. Kontrolløren har tværtimod bekræftet, at kunden har spurt chauffør af denne bus. (han har sat et kryds i ja), har kontrollør spurgt chauffør af denne bus(har sat kryds i ja).

Jeg vil vedhæfte en kopi af min kontrolafgift, som dokumentation. Jeg kan på ingen måde bekræfte, at der på bagsiden af min kontrolafgift står, at jeg ikke har kunnet svare på, hvad chaufføren spurgt mig om. Det er indlysende, at jeg ikke har haft i sinde at snyde eller rettere køre sort.

Det fremgår tydeligt, at chaufføren var for optaget til at give mig et svar, da jeg henvendte mig for at få hjælp til billettering, hvilket han ikke vil indrømme. Lige efter jeg har henvendt mig til chaufføren, viser jeg mit klippekort til den næste kontrollør, som jeg møder. Bussen holder stadig på stationen, jeg steg på, så kontrolløren kunne have bedt mig om at klippe, hvis han synes jeg skulle have en chance.

Kontrolløren var absolut ikke imødekommende, han havde kun et formål, og det var at udstede en kontrolafgift på trods af mange protester fra de andre passagerer i bussen. ”

300S

Gl. Holte (Øverødvej)
evt. Lyngby St.

Gyldig i perioden: 15-12-2013 til 14-12-2014

Ishøj St.	55	Ishøj St.
Ishøj Strandvej		Strandparkstien
Søndre Ringvej		Vejlegårdsvvej
	44	Vejlegårdsparken
		Brøndby Haveby
	43	Vallensbækvej
		Knudslundvej
Park Alle		Søndre Ringvej
		Kirkebjerg Torv
Østbrovej		Åskellet
Sydvestvej		Glostrup St.
Hovedvejen		Nordre Ringvej
Nordre Ringvej		Glostrup Hospital
		Mellemtoftevej
		Fabriksparken
	31	Ejby Smedevej
		Ejby Industrivej
		Slotsherrensvej
Herlev Ringvej		Mileparken
		Ringvejsbroen
		Herlev Bymidte
		Herlev Hospital
Gladsaxe Ringvej		Dynamovej
		Gladsaxe Trafikplads
		Gladsaxevej
Buddingevej		Buddinge Torv
	41	Buddinge St.
		Gammelmoosevej
Lyngby St.		Lyngby St.
Klampenborgvej		Lyngby Storcenter

Stoppestedoversigt for linje 300S

Zone 2

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonennumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

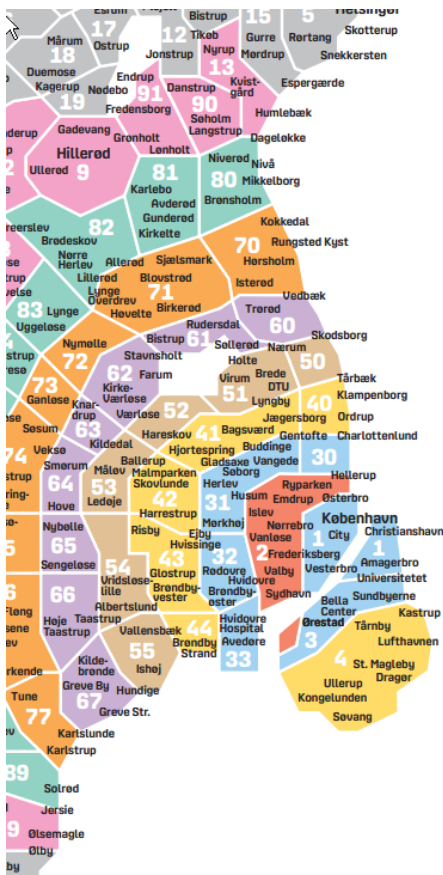
Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort : Voksen								Barn		
	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	1	2
1	1 klip*										
2	1 klip*	1 klip*									1 klip
3	2 klip	1 klip*	1 klip*								2 klip
4	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*							3 klip
5	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*						4 klip
6	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*					5 klip
7	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*				6 klip
8	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*			7 klip
Alle	8 klip	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*		8 klip

*Næmtest og billigst pr. zone

Zoneoversigt fra zone 02



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun ikke mener, at kontrolafgiften er udstedt på et retfærdigt grundlag,

at hun ved påstigning af bussen viste sit klippekort til chaufføren og spurgte, om hun skulle klippe, hvorpå chaufføren svarede "gå bare videre", hvorfor hun gik videre og viste sit klippekort til en af de kontrollører, som stod ved midterdøren,

at kontrolløren straks tog en kontrolafgift frem og sagde, at hun skulle have en kontrolafgift for ikke at have klippet oppe ved chaufføren,

at hun gjorde kontrolløren opmærksom på, at hun var steget på bussen samtidig med ham, og at hun desuden spurgte chaufføren, om hun skulle klippe, hvilket han afviste,

at hun fortalte kontrolløren, at hun er turist og bor i Jylland, hvorfor hun ikke er bekendt med de forskellige zoner,

at det efter hendes mening er indlysende, at kontrolløren kunne have bedt hende om at klippe, idet han opdagede, at hun ikke havde zoner nok,

at det vil være at forskelsbehandle, eftersom hun er stået på bussen samtidig med ham, og bussen stadig holder på samme station, hvor hun stod på,

at kontrolløren trods protester fra både hende og et vidne valgte at udstede kontrolafgiften,

at Movia afslog hendes klage, da både chaufføren og kontrolløren benægter, at klager har talt med chaufføren,

at afslag på hendes klage er uretfærdig eftersom hun talte med chaufføren (chaufføren benægter det, hvilket han også gjorde i situationen, fordi han ikke vil påtage sig nogen skyld), samt

at afslaget på hendes klage er uretfærdigt, eftersom bussen stadig holdt på samme station, da hun viste sit klippekort til kontrolløren, hvorfor hun ikke engang havde "kørt sort" endnu, da han opdager det. Hvis han havde haft gode intentioner, så kunne have havde bedt hende om at klippe med det samme.

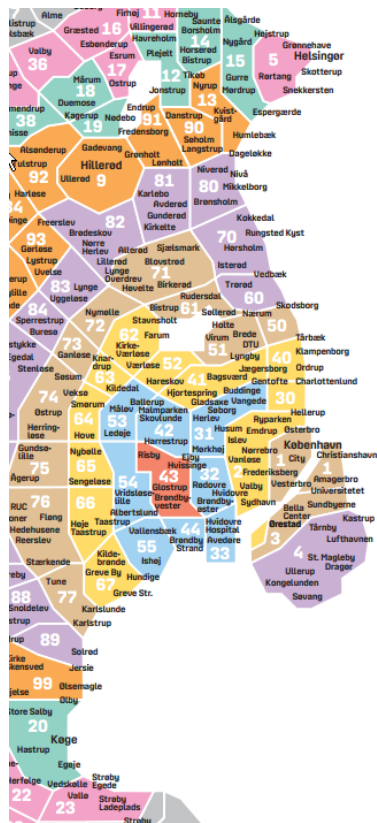
Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at kunden ifølge Movias rejseregler, skal have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse,

at man selv skal sikre sig, at ens kort er gyldigt og gælder til hele rejsen,

at chaufføren alene skal foretage stikprøvekontrol af kundernes kort, hvilket vil sige, at han tjekker dato, klokkeslæt eller zonerne,

at kunden inden påstigning, har haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen om, i hvilke zoner bussen kører. Det fremgår tydeligt på zoneoversigten for linje 300S fremgår, at Glostrup st. er i zone 43. Man kan ved hjælp af zonetavlen tælle sig frem til, at fra zone 43 til zone 2 (hvor kunden har stemplet), er der 3 zoner i alt,



Zone 43

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejs rute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort:										
	Voksen								Barn		
	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	1	2
1	1 klip*									1 klip	
2	1 klip*	1 klip*								1 klip	1 klip
3	2 klip	1 klip*	1 klip*							2 klip	1 klip
4	2 klip	2 klip	1 klip*							3 klip	2 klip
5	3 klip	2 klip	2 klip	1 klip*						3 klip	2 klip
6	4 klip	3 klip	2 klip	2 klip	1 klip*					4 klip	3 klip
7	4 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*				4 klip	3 klip
8	5 klip	3 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*		5 klip	3 klip
Alle	5 klip	3 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*		5 klip	3 klip

*Nemtest og billigst pr. zone

at kunden skriver, at hun har spurgt chaufføren om hun skal klippe, og at chaufføren skulle have svaret "gå bare videre". Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften har kontrolløren skrevet, at han har talt med chaufføren, men at denne ikke kunne bekræfte at have talt med kunden,

at kontrolløren på bagsiden af afgiften har noteret, at kunden ikke kunne svare på, hvad hun havde spurgt chaufføren om, men svarede, at hun havde vist sit kort,

at Movia, efter kundens indsigelse, har haft sagen til høring hos kontrolløren den 21. februar 2014. Kontrolløren påstår at han stod ved fordøren og så, at kunden blot gik forbi chaufføren, hvilket chaufføren også bekræfter over for kontrolløren. Kontrolløren har samtidig anført, at kunden rejste sammen med sin søster, som skulle bo på Sjælland og havde zoner nok til sin rejse,

at Movia har lagt vægt på, at kunden ikke har spurgt om hjælp til billettering, men blot er gået ind i bussen,

at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på køreplanstavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse,

at Movia ikke finder det godt gjort, at kunden har foretaget det fornødne, for at sikre sig at have korrekt rejsehjemmel,

at når kontrolløren krydser ja til om kunden har spurgt chaufføren af denne bus og ja til at kontrolløren har spurgt chaufføren af denne bus, er det fordi, at kunden oplyser, at hun har spurgt chaufføren om hjælp. Dette undersøger kontrolløren ved at spørge chaufføren, om det er korrekt, samt

at ifølge gps'en er kontrollørerne steget på bussen kl. 17.07 og bussen er kørt fra stoppestedet kl. 17.09. Kunden er blevet kontrolleret kl. 17.12, dvs. efter at bussen er kørt fra stoppestedet.

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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår det at klippekort skal stemples i en stempeautomat i bussen, på stationen eller i lokalbanetoget for at være gyldigt.

Det fremgår ligeledes af de fællesrejseregler i Hovedstadsområdet, at passageren selv skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at kontrollørerne og klageren steg på bussen ved Glostrup st., men at kontrollørerne steg på før klageren, således som klageren har oplyst, og derfor befandt sig i bussen, da klageren steg om bord.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren steg ind ad fordøren, hvor også en kontrollør var steget på, således som oplyst af klageren.

Det følger af Movias rejseregler, at passageren skal forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hendes klippekort var stemplet i zone 02 og derfor ikke var gyldigt til rejse i zone 43, som kræver 3 zoner.

Der foreligger divergerende oplysninger fra parterne om, hvorvidt klageren spurgte chaufføren, om hun skulle stemple klippekortet.

Klageren har således i sit første brev til Movia gjort gældende, at hun spurgte chaufføren, som svarede: "gå bare videre", og i sit andet brev til Movia anførte, at chaufføren var for optaget til at svare klageren, da hun spurgte om billettering.

I en note fra kontrollen har kontrolløren imidlertid anført, at han talte med chaufføren, som ikke kunne bekræfte at have talt med klageren, samt at klageren ikke kunne svare på, hvad hun havde spurgt chaufføren om, men svarede, at hun havde vist sit kort. Movia har desuden oplyst, at de har haft sagen til høring hos kontrolløren den 21. februar 2014. Kontrolløren gør gældende, at han stod ved fordøren og så, at klageren blot gik forbi chaufføren. Kontrolløren har samtidig oplyst, at

klageren rejste sammen med sin søster, som skulle bo på Sjælland, og som havde zoner nok til sin rejse.

Parterne har således hver deres opfattelse af situationen.

Efter en samlet bedømmelse af sagens oplysninger, finder ankenævnet imidlertid ikke tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at klageren har dokumenteret at have spurgt chaufføren, om hun skulle stemple, og at den manglende stempeling af klagerens klippekort beroede på chaufførens anvisninger til hende om at gå videre ned i bussen. Ankenævnet finder derfor ikke tilstrækkeligt grundlag for, at chaufføren skal bære ansvaret for, at klageren ved kontrollen foreviste et klippekort, som ikke var stemplet med tilstrækkeligt antal zoner.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale til Movia inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust
Nævnensformand

