

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0072

Klageren: XX
3500 Værløse

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet periodekort samt adfærd i forbindelse med kontrollen.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. april 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. april 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren havde glemt at forny sit periodekort, der udløb den 3. april 2011, fordi hun fejlagtigt troede, at det først udløb den 4. april 2011.

Den 4. april 2011 kørte hun med buslinje 152 og viste kortet til chaufføren ved påstigning, hvor hun ifølge egne oplysninger sagde: " Ja, det er først i morgen, det skal fornyes."

Der var ved det følgende stop kontrol af hendes rejsehjemmel, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi periodekortet var udløbet. Hun fornyede kortet samme eftermiddag, men Movia har ikke samme regler som DSB, hvorefter kontrolafgiften kan eftergives mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. i en sådan situation.

Samme dag skrev klageren til Movia og anmodede om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun var fast kunde, der dagligt kørte til arbejdspladsen på Herlev Hospital, at hendes helbred ikke var i orden, hvorfor hun også grundet glemsomhed havde glemt at forny sit periodekort.

Movia fastholdt kontrolafgiften og klageren indgav derpå klage til ankenævnet, hvori hun bl.a.

gjorde gældende, at hun havde været udsat for ærekrænkelse, fordi kontrolløren havde nævnt hendes navn højt i bussen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og at klage over at have været udsat for ærekrænkelse. Til støtte herfor har hun gjort gældende,

at efter 14 dages sygdom og fortsat smerteforpint skulle hun endnu engang til lægen den 4. april,

at hun steg op i bussen på Måløv st. og fremviste sit periodekort til chaufføren og sagde: "Ja, det er først i morgen, det skal fornyes" og satte sig ikke langt fra ham. Inden første stop sagde chaufføren "Jeg håber, du har din billet i orden, for der står to kontrollanter derhenne". "Jamen, det har jeg" svarede hun den flinke chauffør. Ind steg 2 kontrollører, og den ene kiggede på hendes kort og konstaterede, at det var udløbet den 4. marts 2011. Klageren blev desorienteret, da hun vidste, at det ikke kunne være rigtigt. Febrilsk fremfandt hun et kort af nyere dato, men desværre stod der udløbsdato den 3. april 2011. Klageren erkendte, at hun havde set forket. Hun undskyldte og bad om at måtte stemple sit klippekort, hvilket hun blev nægtet. Efter fremvisning af sygesikringskort og afkrævning af sin underskrift, sad hun med en afgift på 750 kr. i hånden.

Hun havde mange smerter i forvejen og fik det bestemt ikke bedre, da hun lidt efter hørte den ene kontrollør sige højt: "Nåh, [klagerens navn]", så højt, at alle i bussen kunne høre det. Hun blev i den grad eksponeret og følte sig krænket. Alle i bussen havde set hende få en kontrolafgift, men at de også skulle vide, hvad hun hed, var grænseoverskridende.

Det var den ansatte, der udskrev bøden, der nævnte hendes navn højt. Klageren arbejder til daglig med bl.a. transskribering og skal kunne referere 100 %, hvad der bliver sagt mv. og skal kunne adskille stemmer fra hinanden, hvilket her kom hende til gode.

Hun kan ikke acceptere, at der ikke er ens regler hos DSB og Movia, når de har et samarbejde.

Hun kan dokumentere, at hun straks fik fornyet sit periodekort samme dag, og heller ikke i den forbindelse kunne hun opnå en afskrivning, godskrivning eller nedskrivning af beløbets størrelse.

Det er respektløst at opkræve et astronomisk beløb af 750 kr. for hendes forseelse. Hun er bekendt med at Movia er økonomisk betrængt, og klagede ikke over, at hun ikke fik mulighed for at bruge Movia, da de strejkede i vinter og måtte gå hele vejen til stationen og ej heller fik refunderet de dage, hvor hun ikke kunne benytte sit forudbetalte periodekort. Hun klager heller ikke, når bussen ikke indfinder sig til tiden men undskylder på Herlev Hospital, når hun kommer senere på job.

Hun ønsker:

1. Bortfald af bøden.
2. Indbringe en sag i retten for ærekrænkelse.
3. Indbringe sagen for retten, da den er af principiel karakter, og i offentlighedens interesse mht. opkrævning af bødeforlæg og dennes størrelse, i forhold til om forseelsen er den samme, uanset om den foregår hos Movia eller hos DSB.
4. At en udsendt kontrollør skal forevise gyldig legitimation til den "anklagede", så klageren har mulighed for at kende kontrollantens identitet af hensyn til en senere klagesag.

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

Vedrørende klagen over ærekrænkelse:

at Movia naturligvis beklager, hvis kunden har følt sig krænket ved billetkontrollen. Movia kan oplyse, at kunden intet skriver om ærekrænkelse i sin første indsigelse af 4. april 2011. Derfor har Movia først nu, efter at sagen er gået til Ankenævnet, forespurgt kontrolløren, om han kan huske den konkrete sag. Kontrolløren har oplyst, at han ikke under nogen omstændigheder har nævnt kundens navn højt i bussen og derfor ikke kan genkende det omtalte handlingsforløb.

Vedrørende klagen over kontrolafgiften:

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Det er således også kundens pligt at huske og forny sit periodekort i tide. Hvis man "glemmer" at forny sit kort i tide, kan det anbefales kunden at melde sig til Abonnementservice, så får man tilsendt et nyt værdiindlæg hver måned med posten. Kunden skriver i sin første indsigelse, at hun havde glemt at forny sit periodekort rettidigt på grund af glemsomhed.

Grunden til, at Movia ikke nedsætter afgiften til et mindre beløb, er, at kunden fysisk skal have kortet frem, når man kører med bus og hermed kan se hvornår kortet udløber. Hvorimod med toget sætter man sig blot ind og skal først forevise sit kort ved en eventuel kontrol.

Movia har ikke differentierede priser på kontrolafgifter. Har man ikke gyldig billet/kort på kontroltidspunktet, udstedes en kontrolafgift på 750,-kr.

Billetkontrolløren bærer synligt legitimationskort på sin uniform, hvorpå hans initialer står. Kontrolafgiften har et nummer, som også referer til kontrolløren, så Movia til enhver tid kan finde den pågældende kontrollør.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at kortet var gyldigt, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften.

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 forevise 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 750 kr.

Den konkrete sag:

Klagerens periodekort var udløbet dagen før kontrollen, og hun kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om sin sygdom kan ikke føre til et andet resultat.

Movia er ikke efter lov om trafikselskaber eller anden lovgivning forpligtet til at have regler om nedsættelse af kontrolafgiften, hvis passageren samme dag fornyer sit periodekort.

Der er i lovgivningen ikke krav om at differentiere kontrolafgiften, hvorfor Movia er berettiget til at undlade dette.

Vedrørende klagen over kontrollørens adfærd, finder ankenævnet det ikke mod kontrollørens forklaring godtgjort, at kontrolløren har udtalt sig som anført af klageren. Klagen vedrørende kontrollørens adfærd tages derfor ikke til følge.

Ifølge Movias oplysninger er der tilstrækkelige måder, hvorpå identiteten på den kontrollør, der udsteder kontrolafgifter, kan fastslås, og ankenævnet finder ikke anledning til at foretage sig yderligere i den forbindelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved