

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2011-0078

**Klageren:** XX  
2500 Valby

**Indklagede:** Movia

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldig sms-billet

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. februar 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 15. april 2011.

### Sagens omstændigheder:

Klageren kørte med buslinje 18 på Frederiksberg den 22. februar 2011. Ifølge klageren steg hun på bussen omtrent kl. 13:35 og havde forinden købt en sms-billet. Hendes telefon var imidlertid løbet tør for strøm, før hun steg på bussen, men chaufføren lod hende komme om bord alligevel.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Kontrolløren udfyldte den håndskrevne kontrolafgift kl. 13:31 og udfyldte datoen som den 22.02.11. Klageren har fejlagtigt læst datoen som den 27.02.11.

Movia har under nærværende sag fremlagt udskrift af den elektroniske kontrolafgift, hvoraf fremgår, at kontrollørerne steg på bus nr. 18 kl. 13:26:33 og udstedte kontrolafgiften til klageren kl. 13:32:34.

I en klage den 22. februar 2011 til Movia skrev klageren følgende:

"Jeg har i dag været ude for en meget ubehagelig oplevelse. Jeg stod på ved Frederiksbergcenteret på nummer 18 mod Nordhavn st. klokken var ca. 13.35.(min billet på sms siger 13.37) jeg havde købt en billet over min mobiltelefon selvom der næsten ikke var mere strøm på da jeg havde glemt min pung derhjem-

me. Min telefon gik selvfølgelig ud inden jeg nåede ind i bussen men buschaufføren var så venlig at lade mig gå ind alligevel. Da jeg havde sat mig allerbagest i bussen og var så heldig at få en plads da der var mange mennesker i bussen springer der pludselig en kontrollør ind bagfra på en meget voldsom måde. Jeg forklarer hende min situation men hun vælger alligevel at give mig en bøde. Mens jeg så venter på at hun skal skrive mig en bøde begynder hun at tjekke andres billetter. Der er en ung mand der sidder og venter på at få sin billet på sin mobil men hun vil alligevel give ham en bøde. Han får møvet sig forbi hende beder om at få sin mobil telefon udleveret men hun vil ikke give ham den. Hun blokerer meget hårdt for ham men til sidst kommer han forbi hende og springer ud af bussen, men kommer igen et øjeblik efter og beder igen om at få sin mobiltelefon. Hun nægter at give ham den og bussen holder stille. Jeg forklarer at det er mit stop og jeg skal af fordi jeg har et vigtigt møde. Hun spærrer døren og siger jeg må vente og går ikke i gang med at skrive min bøde færdig. Den unge dreng som ikke må få sin mobil tilbage går ind i bussen igen og hun beder så chaufføren om at køre videre. Jeg prøver igen at sige at jeg skal af men hun afbryder mig og snakker videre med den unge mand og de diskuterer frem og tilbage fordi hun ikke vil give ham hans mobil før han giver sit cpr. nummer. Til sidst får jeg en bøde og jeg stiger ud af bussen 3-4 stop efter hvor jeg skulle have været af. Jeg kom for sent til en meget vigtigt jobsamtale og jeg kunne derfor ikke blive lukket ind fordi jeg kom en halv time for sent. På vej hjem ser jeg så på min bøde at hun har skrevet forkert dato og tidspunkt på. Jeg købte min billet 13.37 lige inden jeg steg på og på bøden står der den 27/2 Klokken 13.31. Hele sagen i dag var meget ubehagelig og jeg mener ikke at jeg skal betale for en bøde når jeg havde en billet. Jeg ved godt at det er et meget hårdt job at være kontrollør og at de ofte oplever ubehagelige ting men hende her virkede direkte magtliderlig og efter min overbevisning skulle hun være steget ud af bussen med mig når jeg forklarede hende at jeg skulle af på det stop. Jeg prøvede også at spørge på Frederiksberg st. om jeg ikke bare kunne stige ud af bussen når nu hun ikke kunne se min billet fordi min telefon var gået ud men igen så stillede hun sig foran døren og blokerede mig og nærmest skubbede til mig og sagde meget højlydt. "Det kan jeg ikke tillade"."

Movia besvarede klagerens henvendelse således:

Du har den pågældende dag ved kontrollen i zone 1 ikke kunnet forevise gyldig SMS billet, kontrolløren udsteder derfor korrekt en kontrolafgift.

Ifølge Trafikselskabet Movias rejseregler er det kundens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret til hele rejsen. Trafikselskabet Movias billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjeningssystem". Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner.

Vi har nu undersøgt på dit telefon nummer, om der er købt en SMS billet der er gyldig på kontroltidspunktet.

SMS billetter skal bestilles og bekræftes inden påstigningen af bussen. Man kan ikke købe billet når der først er kommet kontrol på bussen.

Kontrollørerne er steget på bussen kl. 13.26 og din billet er købt kl. 16,38. Da billetten er købt efter at kontrollørerne er steget på bussen fastholdes kontrolafgiften

Klageren har under sagen i ankenævnet oplyst, at hendes sms-billet på telefonen ser således ud:

Gyldig fra: 13:27 22-02-2011

Udløber: 14:42 22-02-2011

Fra zone: 2  
Antal zoner: 2 (V-RP7)  
Hovedstadsområdet

14:52-V-612  
1 Voksen  
Pris: 24,00 kr.  
Vh. Bus&Tog Mobilbillet  
Box 340, 0900 Kbh. C  
tlf. 70101415

Movia har fremlagt udskrift af den elektroniske logfil fra Uwire, der leverer sms-billetter, hvoraf fremgår, at klagerens billet er bestilt kl. 13:37 og modtaget på hendes mobil kl. 13:38. Udskriften ser således ud:

**Status:** AFLEVERET  
**Bestillingskanal:** SMS  
**Betalingskanal:** SMS  
**Kontrolkode:** CUQADPRB22742K1337  
**Serial kode:** CUQADPR  
**Billettype:** Voksen  
**Pris:** DKK 24,00  
**Købstidspunkt:** tirsdag, 22. februar 2011, 13:38  
**Operatør:** Telia

**System meddelelser**  
Der er ingen system meddelelser  
**Planlagte service vindue**  
Ingen planlagte service vinduer  
**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
22. februar 2011, 13:37:21	Billet bestilt	←	2 2
22. februar 2011, 13:37:21	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en billet: 2 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Pris 24,00 kr. Svar JA for at købe ellers annulleres bestillingen. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
22. februar 2011, 13:38:09	Billet venter	←	Ja
22. februar 2011, 13:38:10	Billet sendes	→	Gyldig fra: 13:37 22-02-2011 Udløber: 14:52 22-02-2011 Fra zone: 2 Antal zoner: 2 (V-RP7) Hovedstadsområdet  +'997490745'+ +'257963046'+ +'073965079'+

14:52-V-612  
1 Voksen  
Pris: 24,00 kr.  
Vh. Bus&Tog Mobilbillet  
Box 340, 0900 Kbh. C  
tlf. 70101415

22. februar 2011, 13:38:10 Sender billet →

22. februar 2011, 13:38:14 Validerings SMS  
modtaget →

22. februar 2011, 13:38:16 Billet modtaget →

22. februar 2011, 13:38:16 Betaling færdig →

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hun er rigtig gal over episoden og ikke ved hvordan, men der er sket en fejl i tidspunkterne. Ifølge klagerens telefon fra sms-billet, er den bestilt, så den er gyldig fra kl. 13:27 og ikke 13:37,

at hun er meget forvirret over denne sag, og oplevede kontrolløren som meget magtsyg og hård. Det har været en utrolig ubehagelig oplevelse, som har påvirket hende psykisk. Det var ikke rart at blive verbalt overfaldet af en kontrollør og blive totalt blokeret af hendes krop, så hun ikke kunne rykke sig det mindste,

at hun altid køber billet og ikke kan forstå, hvorfor Movia tror, at hun lyver.

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

at 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. Sms-Billetter skal være købt i påstigningszonen ved første påstigning og skal være modtaget på telefonen, inden kunden stiger på bussen.

Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften (i kontrolafgift data basen) er kontrolløren steget på bussen den 22.februar 2011, kl. 13:26 på Frederiksberg st. Kunden er kontrolleret kl. 13:32.

På kopien af billetten kan man se, at billetten først er bestilt kl. 13:37 og er godkendt kl. 13:38, hvilket er 6 min. efter, kunden blev kontrolleret og 12 min efter, at kontrolløren steg på bussen.

Ved kontrollen har kunden ikke forevist nogen gyldig billet. Kunden skriver, at mobiltelefonen var løbet tør for strøm. Hvis billetten havde været forevist og kontrolleret af kontrolløren, havde man kunne se på SMS udskriftet, at billetten var tjekket,

at SMS- billetter skal købes ved påstigningen,

at de ud fra oplysningerne fra Umwire-systemet kan se, at den indsendte SMS- billet er redigeret i tiden, hvilket er strafbart og kan medføre politianmeldelse.

Movia har derudover kommenteret den del af klagen, der vedrører kontrollørens opførelse således:

Har en af Movias kontrollører optrådt uheldigt, er dette meget beklageligt. Kontrollørerne er uddannet i at skulle optræde korrekt under deres indsats og altid være passagerne behjælpelige og altid yde den bedste service over for både passagerer og chauffører.

Kontrollørerne kan dog ikke sagsbehandle på stedet - forstået på den måde, at de skal udskrive en kontrolafgift - hvorefter Movia vurderer ud fra omstændighederne om denne skal fastholdes eller ej.

Men det er også Movia bekendt, at netop kontrolsituationen kan være vanskelig og meget let kan udvikle sig, idet ingen passagerer naturligvis synes det er behageligt at blive pålagt en kontrolafgift. Men også disse situationer skulle Movias kontrollører være trænet i at klare.

#### **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 ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen, og selv skal sikre, at stemplingen (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.

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

På baggrund af den af Movia fremlagte udskrift fra Umwire samt den elektroniske log fra kontrolafgiften lægger ankenævnet til grund, at kontrollen af klagerens rejsehjemmel foregik i tidsrummet kl. 13:31-13:32, og at klageren først kl. 13:37 bestilte en sms-billet. Ankenævnet lægger videre til grund, at billetten blev modtaget på klagerens telefon kl.13:38.

Klageren var derfor ikke i besiddelse af gyldig billet ved kontrollen, og kontrolafgiften er pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren i sin første henvendelse til Movia af 22. februar 2011 oplyste, at billetten var modtaget på hendes telefon kl. 13:37, og først på et senere tidspunkt i klagesagsbehandlingen gjorde hun gældende, at sms-billetten på telefonen angav et gyldighedstidspunkt fra kl. 13.27.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at Movia først under nærværende klagesag har kommenteret den del af klagen, der vedrører kontrollørens opførsel. Ankenævnet henstiller, at Movia i deres indledende klagesagsbehandling indfører procedurer til sikring af, at alle forhold i en passagers klage kommenteres.

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](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  
Nævningsformand