

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

**Journalnummer:** 2011-0204

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Movia

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. grundet manglende zone.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. juni 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. oktober 2011.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 13. juni 2011 fra sit hjem i København S til sin tandlæge på Rødovrevej. Klageren rejste med metroen til Fasanvejs Station og skiftede ved stoppestedet på Smallegade til buslinje 15. Klageren havde ved påstigning på metroen klippet ét klip på sit 2-zoners klippekort i zone 01.

Ifølge klageren forespurgte hun chaufføren inden indstigningen i buslinje 15, om bussen kørte til Rødovrevej 49, hvilket chaufføren bekræftede. Klageren steg derefter ind ad midterdøren, idet hun havde barnevogn med, og gik straks derefter op og viste sit klippekort til chaufføren.

Ved Randrupvej i zone 32 steg kontrolløreren på bussen, og efter kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift for manglende zone.

I kontrolsituationen opstod der uoverensstemmelser, idet klageren nægtede at vise legitimation. Ifølge klageren nægtede hun det, fordi kontrollørerne ikke ville høre på hendes forklaring. Endvidere havde der ifølge klageren været chaufførskifte på Ålholm Plads, hvorfor hendes forklaring ikke kunne bakkes op af den nye chauffør.

På kontrolafgiften har kontrolløren skrevet: "måtte true med politi. Var meget uhøflig."

Den 13. juni 2011 anmodede klageren Movia om at få annulleret kontrolafgiften. Hun gjorde gældende, at hun havde spurgt chaufføren ved indstigning om bussen kørte til Rødovrevej 49, og at hun derefter steg ind ad bussen midterdør, og dernæst forviste sit 2-zoners klippekort til chaufføren. Endvidere gjorde klageren gældende, at hun sagde det ved kontrollen, men at kontrollørerne ikke troede på hende.

Movia afviste klagerens anmodning den 18. august 2011 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol med enten at tjekke dato, kl. eller zoner samt til, at klageren kunne have orienteret sig om antal zoner via stoppestedstanderen.

### Stoppestedsoversigten for buslinje 15 ser således ud:

		<u>DYRLØSERI 26</u>
		<u>Hans Knudsens Plads</u>
		<b>1</b> <u>Haraldsegade</u>
Nørre Alle		<u>Vibenshus Runddel</u>
Øster Alle		<u>Parken</u>
		<u>Brumleby</u>
Trianglen		<u>Trianglen</u>
ag Hammarskjølds Alle		<u>Lille Triangel</u>
Oslo Plads		<u>Østerport st.</u>
Store Kongensgade		<u>Esplanaden</u>
		<u>Fredericiagade</u>
		<u>Dronningens Tværgade</u>
Holmens Kanal		<u>Kongens Nytorv</u>
		<u>Holmens Kirke</u>
Vindebrogade		<u>Christiansborg</u>
		<u>Stormmøen, Nationalmuseet</u>
Tietgengsgade		<u>Glyntøket</u>
Bernstorffsgade		<u>Hovedbanegården, Tivoli</u>
Ved Vesterport		<u>Vesterport st.</u>
Gammel Kongevej		<u>Det Ny Teater</u>
		<u>Værnedamavej</u>
		<u>H.C. Ørstedes Vej</u>
		<u>Bjølowsvej</u>
		<u>Henrik Steffens Vej</u>
Smallegade		<u>Frederiksberg Rådhus</u>
		<b>2</b> <u>Frederiksberg Brødegade</u>
		<u>Fasanvej</u>
Peter Bangs Vej		<u>Lindvangs Allé</u>
		<u>Folkets Allé</u>
		<u>Dalgas Boulevard</u>
		<u>Peter Bangs Vej st.</u>
		<u>Søndrevangs Allé</u>
		<u>KB Hallen st.</u>
Ålholmvej		<u>Peter Bangs Vej</u>
Ålholm Plads, Sløjfen		<u>Ålholm Plads, Sløjfen</u>
Roskildevej		<u>Ålholm Plads</u>
		<u>Peter Bangs Vej</u>
		<b>32</b> <u>Damhustorvet</u>
		<u>Randruervej</u>
Rødovrevej		<u>Ørbysård</u>
		<u>Værnikavej</u>
		<u>Sylvestervej</u>
		<u>Præstehakken</u>

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at der var zoneskift fra 02 til 32 og at hun skulle stige af kun et stop efter zoneskiftet,

at hun spurgte chaufføren, om bussen kørte til Rødovrevej 49 og at chaufføren sagde ja uden at oplyse hende om, at ligeså snart bussen drejer til Rødovrevej var der zoneskift,

at ansvaret ligger hos chaufføren som ikke oplyste hende om det antal zoner, hun skulle bruge til rejsen. Når chaufføren nikkede ja til klippekortet, stoledede hun på det og behøvede ikke tænke på, om hun havde det rigtige antal zoner til rejsen,

at hun ikke vil hæfte for chaufførens manglende oplysning om zoner og slet ikke betale en bøde for at have kørt kun ét stop efter zoneskift,

at hvis hun vidste, at der var zoneskift var hun naturligvis stået af stoppestedet før.

at det er en uretfærdigt og uretmæssig opkrævning, fordi chaufføren ikke har oplyst om det rigtige antal zoner, selvom chaufføren vidste hvilken adresse, hun skulle til,

at man burde finde fejlen hos Movias bestyrelse og ansatte og ikke bare prøver på at skovle penge ind til sig selv på urimeligt grundlag,

at hun havde en heftig diskussion med kontrollørerne, fordi den kvindelige kontrollør simpelthen ikke ville tro på hende, selvom hun forklarede, at hun havde et vidne, der stadig sad i bussen,

at den kvindelige kontrollør var fuldstændig ligeglad med hendes forklaring og vidne, og i stedet gik i gang med at udskrive kontrolafgiften, og krydsede "nej" til "spurgt chaufføren",

at Movia bør undersøge sagen og evt. spørge de 2 andre mandlige kontrollør, der var med. Den ene herre havde udenlandsk baggrund,

at hun ikke vil hæfte for en kontrolafgift, hvor ansvaret ligger hos Movias chauffør, og hvor kontrolløren skriver usande ting. Klageren læste ikke, hvad der stod på kontrolafgiften inden underskriften, og hun skrev kun under, fordi hendes barn græd, og fordi hun blev forsinket til aftalen hos tandlægen,

at Movia burde sende sine kontrollører til en pædagogisk og humanistisk kursus! Hun blev behandlet meget umenneskeligt af en diktatorisk og usympatisk kvinde!! Hun blev behandlet som om, hun havde begået kriminalitet og blev tilbageholdt i bussen. Movia prøver på at tage ansvaret fra chaufføren og pålægge det passageren,

at Movia skriver at chaufføren ikke kan huske hvem der spørger om hvad, men hun steg på bussen sammen med en ældre dame, som var vidne til, at hun spurgte om bussen kørte til Rødovrevej 49. De var kun de 2 passagerer. Er chaufførens hukommelse så dårlig, at hun ikke kan huske eller skelne hvilken af de 2, der spurgte om adressen??

**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,

at inden påstigning har klageren haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen hvilken zone bussen kører i. På zoneplanen for linje 15 ses det tydeligt, at bussen starter i zone 1 og kører ind i zone 2 ved næste stoppested og zone 32 ved Damhustorvet. Klageren skal bruge 3 zoner til sin rejse,

at kontrollen steg på bussen på Randrupvej som er stoppestedet efter zone-skiftet til zone 32,

at i bussen er der opsat en linjefrise hvor klageren kunne se hvilke zoner bussen kørte igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift. Klageren har dermed haft rig mulighed til at orientere sig om hvilke zoner bussen kører igennem, da klageren har kørt 14 stoppesteder før kontrolløren steg på bussen,

at efter indsigelsen er kontrolløren blevet forespurgt, som har foretaget kontrollen. Kontrolløren oplyser til den konkrete sag, at klageren ikke oplyste, at han [rettelig hun] havde spurgt chaufføren inden påstigningen om hvor mange zoner, han [rettelig hun] skulle bruge til sin rejse,

Klageren skriver i sit brev af 17. juni 2011, at der var chaufførskifte på Ålholm Plads. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren på den pågældende bus,

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

at på den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at klageren skulle have spurgt chaufføren, hvilket klageren også har skrevet under på,

at det er udokumenteret, at klageren skulle have spurgt chaufføren inden påstigning til råds om antal zoner,

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

at Movia finder det særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter på baggrund et udokumenteret udsagn eftergives. Da hele den kollektive trafiks rejseregler er bygget op omkring et "selvbetjenings" system med udgangspunkt i de opsatte informationer på stationerne, stoppestederne og i bussen - her tænkes bl.a. på zonetavler, køreplaner, display og linjefriser,

at Movia kan oplyse, at klageren skriver at hun spurgte chaufføren om bussen kører til Rødovrevej, hvorefter klageren gik ind af den midterste dør med sin barnevogn og dernæste viste sit klippekort uden at spørge, om der var zoner nok til rejsen,

at man ikke kan forvente, at chaufføren skal kunne huske hvilke kunder, der spørge om hvad. Hvis man skal have hjælp til billetkøb er man selv nødt til at spørge chaufføren hvor mange zoner, ens rejse koster, samt

at klagerens kort i øvrigt var gyldigt ved påstigningen.

## **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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og selv skal sikre, at stempelingen 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:***

Klageren anførte i sin første henvendelse til Movia en uge efter kontrolafgiftens udstedelse, at hun spurgte chaufføren, om bussen kørte til Rødovrevej, hvilket chaufføren bekræftede.

Movia har i sit første svar til klageren af 18. august 2011 ikke kommenteret dette, men har først i brev af 24. oktober 2011 til ankenævnet oplyst, at der er foretaget en høring af kontrolløren, der har oplyst, at klageren ikke i forbindelse med kontrollen gjorde opmærksom på, at hun havde talt med chaufføren.

Movia har ikke kommenteret, om der, som klageren gør gældende, var chaufførskifte på Ålholm Plads. Herefter er det uafklaret, om det kryds, som kontrolløren satte på kontrolafgiften, vedrører den chauffør, som på kontroltidspunktet førte bussen, men som efter klagerens oplysning ikke var den chauffør, som hun spurgte om Rødovrevej.

Ankenævnet har herefter ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at klageren ved påstigning spurgte chaufføren, om bussen kørte til Rødovrevej.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at en sådan henvendelse til chaufføren fra en indstigende passager må betragtes af chaufføren som en oplysning om, at pågældende passagers rejse går til et stoppested på Rødovrevej.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at man skal fortælle chaufføren, hvor man skal hen, hvis han skal hjælpe med korrekt billettering.

En naturlig reaktion på klagerens spørgsmål til chaufføren burde derfor have været, at chaufføren, da han lige efter indstigningen fik forevist klagerens klippekort, havde hjulpet klageren med korrekt billettering. Dette undlod chaufføren.

Herefter finder ankenævnet, at det må anses for chaufførens fejl, at klageren ikke blev oplyst om at købe en tilkøbsbillet til zone 32 til sit 2-zoners klippekort.

Under disse omstændigheder og på baggrund af Movias manglende undersøgelse af, om der var chaufførskifte, finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal fratage kontrolafgiften.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Movia endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Movia ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Movias navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Movia har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand