

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0260**Klageren:** XX  
2200 København N**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stempling af klippekort**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg (2 stemmer)**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 22. august 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 27. november 2011**Sagens omstændigheder:** Ifølge det oplyste rejste klageren tre gange om ugen med buslinje 150S til sit arbejde i Hørsholm og anvendte et 7-zones-klippekort til rejsen.

Om morgen den 22. august 2011 steg han på bussen ved Frederiks Bajers Plads i zone 01. Ifølge klageren var bussen fyldt, og chaufføren henviste derfor klageren og to andre passagerer til at stige ind ad midterdøren. Klageren forsøgte dog at komme ind ad fordøren ved at vise sit klippekort til chaufføren gennem ruden for dermed indikere, at han skulle stemple. Chaufføren nægtede dog stadig at lukke ham ind ad fordøren.

Efter næste stop blev der mere plads i bussen bagtil, og klageren flyttede længere ned bagved. Han vurderede, at han kunne klippe, inden han skulle af i Hørsholm, idet der fortsat var mange mennesker forrest i bussen. Senere på turen fik klageren en siddeplads, og herefter faldt han i søvn. Han vågnede først ved kontrol ved DTU i zone 51.

Kl. 08:29 blev klageren pålagt en kontrolafgift, hvorpå det er noteret "gammel 7 zoners kort", og der er sat kryds i feltet nej til "spurgte chaufføren."

Klageren anmodede Movia om annullering af kontrolafgiften den 22. august 2011 og gjorde gældende, at han alene havde fulgt chaufførens anvisninger og ikke havde til hensigt at snyde. Han gjorde endvidere opmærksom på, at han havde fortalt dette til kontrolløren, men at denne ikke spurgte chaufføren.

Movia afviste klagerens anmodning den 7. november 2011 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og passagerens eget ansvar for korrekt billettering. Movia henviste desuden til at såfremt man skal indløse billet eller stemple sit klippekort, er der alene adgang vis bussens fordør. Hvis midterdøren anvendes er det på eget ansvar, om man har gyldig billet.

### Stoppestedsoversigten for buslinje 150S:

Nørreport st.	1	Nørreport st.
Sølvgade		Sølvtorvet
Tagensvej		Blegdamsvej
Nørre Alle		Fredrik Bajers Plads
		Universitetsparken
Lyngbyvej		Vibenshus Runddel
	2	Haraldsgade
		Hans Knudsens Plads
		Ryparken st.
	30	Tuborgvej
		Kildegårds Plads
	41	Brogårdsvej
Helsingørmotorvejen	51	Klampenborgvej
		Rævehøjvej, DTU
		Lundtofteparken
	60	Nærum st.
		Gl. Holte, Øverødvej
Hørsholm Kongevej	70	Ubberødvej
		Dr. Neergaards Vej
		Venlighedsvej
Rungstedvej		Hovedgaden

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at han tre gange om ugen anvendte buslinjen 150S for at komme på arbejde i Hørsholm,

at han den 22. august 2011 steg på ved Fredrik Bajers Plads, men da han skulle på bussen åbnede chaufføren ikke fordøren men vinkede i stedet klageren og to andre ned mod midterdøren, da bussen var helt fyldt oppe foran,

at han viste chaufføren sit klippekort gennem ruden og forsøgte at få ham til at lukke ham ind ad fordøren, så han kunne komme til at klippe, men chaufføren vinkede nedad mod midterdøren,

at som Movia skriver i deres afgørelse, er der indstigning af fordøren, hvis man skal anvende klippemaskinen, men det nægtede chaufføren ham,

at han sammen med de andre steg på bussen, og da bussen var helt fyldt, blev de stående i midten af bussen. Stoppet efter blev der lidt mere plads, men kun længere nede i bussen, og han gik - som man altid får at vide af chaufføren, at man skal - længere ned i bussen. Folk pressede alle den vej, da nye passagerer kom ind oppe foran i bussen nu. Det var ikke muligt for ham at møve sig op foran og klippe, da der stadig var fyldt med mennesker i midtergangen,

at han handlede rigtigt ved at følge chaufførens oprindelige anvisning, og at han tænkte, at han altid kunne klippe senere, om end når han skulle af i Hørsholm, idet han ikke var ude på at snyde,

at han fik en siddeplads lidt senere, da der stadig var fyldt med stående passagerer i midtergangen. Han faldt dog i søvn, som han altid gør i bussen - og da han vågnede, var der billetkontrol. Han fortalte kontrolløren at chaufføren havde vinket ham ned til midterdøren, men at kontrolløren ikke udviste nogen forståelse. Han spurgte ikke engang chaufføren, om det var rigtigt,

at han havde et 7-zoners klippekort alene med det formål at komme frem og tilbage med bussen til arbejdet, og at han stempler HVER gang - men at det er svært, når man ikke får lov at komme ind ad fordøren, hvor den eneste klippemaskine er. Det er sørgeligt, at der er så ringe koordination mellem billetkontrol og chauffører,

at han hvis chaufføren havde afvist at tage ham med, fordi bussen var for fyldt, ville det være en anden sag, og problemet ville af en anden karakter. Hvis Movias chauffør tillader passagerne at komme på bussen ad en bestemtvej/dør, så bør Movia også sikre sig, at deres kontrolsystem er designet således, at det imødekommer deres chaufførers henvisninger til deres kunder,

at der er principielt korrekt, at han ikke "har forespurgt chaufføren", som formuleringen lyder. Men det er også svært, når man ikke bliver lukket ind ad fordøren, hvor chaufføren sidder, og ikke kan komme frem i bussen, da den er fyldt. Så hvordan skulle denne forespørgsel skulle have fundet sted? Råbende fra den bageste del? Er det rimeligt at forlange?,

at endvidere forklarede han kontrolløren, hvad der var sket, og det er ham, der har taget valget om ikke at notere bemærkninger til kontrolafgiften. I forbindelse med kontrolafgiftudskrivelsen blev klageren ikke gjort opmærksom på, at der på denne er noteret, hvorvidt han havde forespurgt chaufføren,

at det ikke er muligt at dokumentere at chaufføren bad ham stige ind ad den midterste dør. Movia burde i stedet forholde sig til, hvordan buschauffører i København i realiteten agerer, herunder at en sådan henvisning til midterdøren bestemt er inden for det spektrum af handlinger, der måske ikke nøjagtigt følger protokollen, som buschaufførerne benytter sig af i dagligdagen,

at det er korrekt, at der er 10 stop til DTU, men ofte er bussen fyldt med passagerer, der netop skal til DTU. I og med at bussen var fyldt til DTU havde han ikke haft mulighed for at stemple sit kort. Og det er egentligt heller ikke nødvendigvis et gyldigt argument, hvis chaufføren enten skal afvise passagerer,

når bussen er fyldt, eller lade dem komme ind ad fordøren, så de kan stemple uden besvær, så skal det ikke være deres ansvar at møve sig op gennem en fyldt bus og forstyrre en masse mennesker i processen for at stemple, fordi buschaufføren ikke har handlet efter bogen,

at det i princippet, er fint, at man kan blive lukket ind ad midterdøren, men så skal der også være mulighed for at klippe sit klippekort der,

at hvis hele den kollektive trafik er bygget op om et selvbetjeningsystem, så bør man nok gå dette efter i sømmene, herunder holde de praktiske selvbetjeningsfaciliteter op mod de faktiske forhold som passager i den kollektive trafik,

at det er særdeles problematisk for udsigterne for fremtidens kollektive trafik, at udbyderne af kollektiv trafik er så afstumpede i deres tilgang til deres kunder. En beslutning om, hvorvidt man skal anskaffe sig en bil for at køre 25 km på arbejde hver dag kommer på den måde i høj grad til at bero på det manglende serviceniveau og manglen på bekvemmelighed ved at anvende den kollektive transport frem for andre gode argumenter. Servicen behøver ikke at være "outstanding". Den skal bare ikke være årsag til voldsom irritation,

at hvis det antages at være sandt, at klageren ikke oplyste kontrolløren om, at han var blevet vinket ned mod midterdøren af chaufføren, så er det da også lidt påfaldende, at Movia ikke selv fremdrager ovenstående udtalelse fra kontrolløren tidligere i korrespondancen, idet klageren både i den oprindelige klage til Movia og i anken påpeger, at chaufføren henviste ham til at stige ind af midterdøren, samt

at i Movias afgørelse havde det således også været logisk at fremsætte udtalelsen fra kontrolløren, hvis en sådan udtalelse allerede havde fundet sted (uge 34).

**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. Kunden skal selv sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen,

at klageren skriver i sit brev, at han viste sit klippekort til chaufføren gennem ruden, men at chaufføren ikke lukkede op, fordi bussen var fyldt. Hvis chaufføren skønner at bussen er fyldt, burde klageren havde ventet til næste bus. Klageren valgte at benytte den midterste dør, da denne dør er åben for kunder som skal af,

at påstigning skal ske via fordøren forbi chaufføren,

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. 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 fået besked på at stige ind ad den midterste dør,

at hvis man vælger at stige ind af den midterste dør vel vidende, at man skal klippe sit klippekort, er det ens eget ansvar at få klippet sit kort, inden der eventuelt kommer kontrol på bussen. Klageren har haft rig mulighed for at gå op og stemple sit kort fra Frederik Bajers plads til DTU i alt 10 stoppesteder,

at klageren er steget ind ad midterste dør uden gyldig billet,

at det er særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, da hele den kollektive trafiks rejseregler er bygget op omkring et "selvbetjenings" system, samt

at nogle dage efter klagen var modtaget i ugen 34, blev kontrolløren spurgt, og han oplyste at klageren ikke havde gjort gældende, at chaufføren havde givet tegn til ham, at han skulle stå ind ad den midterste dør. For som kontrolløren siger, så havde han jo spurgt chaufføren, om det var korrekt.

### **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 (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:***

Det følger af Movias rejseregler, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde stemplet sit klippekort, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke kan afvises, at chaufføren betragtede klagerens vink med klippekortetuden for bussen, som om klageren ville vise, at han havde et gyldigt stemplet klippekort.

Men uanset om klageren var henvist af chaufføren til indstigning via midterdøren eller selv valgte at stige ind ad denne dør, fritager det ikke klageren for forpligtelsen til at være korrekt billetteret til rejsen og efter indstigning at forsøge at få stemplet sit kort. Ifølge det oplyste undlod klageren dette og satte sig i stedet på et sæde, hvor han faldt i søvn.

Ankenævnet finder på den baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust  
Nævningsformand