

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0234

**Klageren:** XX på vegne YY  
3050 Skibby

**Indklagede:** Movia

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

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 30. maj 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 6. juli 2012

**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn skulle den 16. maj 2012 med buslinje 600S fra Roskilde på vej hjem fra efterskole. Han medbragte en stor taske og brugte krykker, da han havde flækket knæskallen.

Ifølge klageren gik han forbi chaufføren for at stille tasken og ville løse billet efterfølgende, men forinden blev han pålagt en kontrolafgift.

På den interne elektroniske kontrolafgift har kontrolløren i en note anført følgende: *"Gik ind i bussen. Jovan stoppede ham, og gik med ham op til chaufføren. Pass. havde ikke sagt noget til chauff. Kunden kaldte os div. navne."*

Kontrolløren har skrevet "nej" i feltet "passager spurgt chauffør" og "ja" i feltet "kontrollør spurgt chauffør".

På den manuelle kontrolafgift, som blev udleveret til klageren, er der krydset "nej" i begge disse felter. Klagerens søn nægtede at underskrive kontrolafgiften.

Vedrørende det tidsmæssige forløb har Movia oplyst følgende: Bussen ankom til stoppestedet kl. 16:31:24 og kørte videre kl. 16:32. Kl. 16:35 blev den manuelle kontrolafgift udfyldt til klageren. Kl. 16:39 blev den elektroniske kontrolafgift scannet og registreret.

Den 30. maj 2012 sendte klagerens søn en anmodning til Movia om annullering af kontrolafgiften og oplyste, at det var hans anden klage, men han havde muligvis anvendt en forkert e-mailadresse, da han ikke havde fået svar på den første. Han beskrev forløbet således: "

Årsdagen er den at jeg kommer direkte fra efterskole og har alle mine ting med det er stor taske, skole taske og krykker da jeg har flækket knæ skallen.

Jeg går ind i bussen med mine ting og vender direkte om får at gå op og købe billetten, billet kontrollen siger at man ikke må gå ind i bussen uden billet, og jeg prøver at forklare ham at jeg havde jo i sinde at købe billetten efter jeg have lagt mine ting ind. Buschaufføren var igang med at udskrive min billet, men kontrollen siger at i og med jeg har været inde og stille mine ting får jeg en bøde, det hele sker så hurtigt at bussen ikke når at forlade holde stedet og jeg får bøden imens bussen ikke har rykket sig??

dette kan jeg ikke helt forstå for som en alm. logisk tænkende stiller jeg tingene ind ikke mindst fordi det fylder for andre rejsende men også for aflastning af mit knæ.

"

I brev af 13. juni 2012 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til, at klagerens søn ikke havde kunnet forevise nogen billet ved kontrollen, at der skulle købes billet ved indstigning og at det var for sent at købe billet, når kontrolløren var steget på bussen.

Den 20. juni 2012 skrev klagerens søn at han ikke ville acceptere afgørelsen, og at han forventede et møde samme dag med ansvarlige, således at han kunne medbringe lægejournalen.

Movia fastholdt kontrolafgiften i brev af 28. juni 2012 og anførte, at ifølge oplysninger fra kontrollørerne var de i bussen og så at han blot gik ind i bussen uden at købe billet eller tale med chaufføren om noget.

Herefter indgav klageren en klage til ankenævnet og vedlagde en redegørelse fra sønnen om forløbet. Dette blev beskrevet således; Sønnen fik af nogle passagerer lov til at gå først op i bussen og havde en 80 l. taske på ryggen. Han sagde til chaufføren, at han lige skulle sætte tasken for at de andre passagerer ikke skulle stå og vente på ham. Han stillede tasken og ventede til de øvrige passagerer havde passeret ham, hvorefter han ville gå op til chaufføren igen. Men forinden – og inden bussen havde lukket dørene eller havde forladt stoppestedet, blev han kontaktet af en kontrollør, som ikke kunne se det berettigede i hans forklaring og virkede til at more sig over at pålægge ham en kontrolafgift. Klageren vedlagde sønnens sygejournal samt genoptræningsplan.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han ikke kender til, hvem, der skal løfte bevisbyrden i hvad der er sandt eller falsk i denne sag. Men sønnen og hans kammerat fortæller, at det er lodret løgn, at chaufføren ikke fik at vide "jeg sætter lige tasken". Desuden fortæller sønnen, at den ældre af kontrolløren havde en slags lærling med, og det bar meget præg af et show-off. Sønnen afviser ikke, at han kan have været en smule ubehøvlet, men det var på baggrund af den direkte racistiske tiltaleform, som den ældre kontrollør anlagde. Det provokerede sønnen og i øvrigt flere andre passagerer, som efterfølgende kommenterede det overfor sønnen.

Klageren undrer sig over facts: En dreng på 16 år med en 80 L sportstaske, på krykker efter en operation, stiger på en bus. Siger til chaufføren at han lige sætter tasken. Venter på de øvrige passagerer er kommet forbi, for derefter at gå op og indløse billet. Bussen har stadig åben dør og

har ikke forladt holdepladsen; altså rejsen er slet ikke startet. Bliver antastet og tiltalt nedladende. Han forklarer omstændighederne og bliver grinet af og tiltalt racistisk.

Klageren forstår slet ikke denne mangel på konduite.

Sønnen har slet ingen motivation for at ville/skulle snyde sig til rejsen. Han var hjemmefra udstyret med alle zoners klippekort (altså ikke kontanter) Desuden er han opdraget sundt og efter principper om ærlighed og det at være et bidragende menneske.

I Movias svar savner klageren en skriftlig forklaring fra den pågældende chauffør.

**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 rejsen begynder. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldigt og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort; det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne.

Movia har haft talt med kontrollørerne, som har forklaret, at de var på bussen. De ser, at klagerens søn blot stiger på bussen uden at tale med chaufføren og uden at købe billet. Det er først da sønnen ser kontrollørerne, at han vender om for at gå op til chaufføren. Kontrolløren går med klagerens søn op til chaufføren, som bekræfter, at klagerens søn ikke har været i dialog med ham ved påstigningen.

Klagerens søn nævner ej heller i sin klage af 30. maj 2012, at han havde været i dialog med chaufføren.

Ifølge rejsereglerne skal kunden købe billet ved påstigning af bussen. Når der først er kommet kontrol på bussen, er det for sent at gå op og købe billet.

Hvis man har meget bagage er det en fordel at vente med at stå på bussen til sidst, så andre passagerer, som klageren skriver, ikke skulle vente på at sønnen fik købt billet.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

Movia skal beklage hvis klagerens søn har følt, at kontrolløren har været en smule ubehøvlet. Hvilket naturligvis ikke har været hensigten.

Movia kan tilføje, at det er korrekt, at de ikke har haft sagen til høring hos chaufføren. De skønne ikke, at det var nødvendigt, da kontrolløren og kunden talte med chaufføren sammen på bussen, som de har beskrevet i deres brev af 24. august 2012.

Samtidig kan de oplyse, at chaufføren har meget svært ved at huske en konkret kunde på en linje 600S i myldretiden 15 dage efter episoden.

De kan oplyse, at ingen af de 3 unge kontrollører er lærlinge.

## BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Sekretariatet har under sagens forberedelse stillet Movia følgende spørgsmål:

"I forbindelse med ovennævnte sags afgørelse bedes Movia forklare, hvorledes bestemmelsen gengivet nedenfor fra Movias almindelige rejseregler skal forstås. Særligt bedes oplyses, om det i klagesagens tilfælde betyder, at klageren først skulle have billet fra tidspunktet for bussens afgang ifølge køreplanen – og i bekræftende fald, bedes Movia oplyse, hvilken afgangstid bussen havde ifølge den køreplan, som var gældende for bus 600 den 15. maj 2012, idet sekretariatet antager, at linje 600 betegnes som en bus, som kører efter en køreplan jf. nedenfor. Baggrunden for forespørgslen er den, at klageren gør gældende, at bussen ikke havde lukket dørene eller forladt stoppestedet ved kontrollen.

#### § 2. Billet og kort

##### Stk. 1. Gyldighed

Passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Passageren skal stige på bussen eller lokalbanen, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet skal desuden være gyldigt fra det tidspunkt, hvor bussen eller lokalbanen ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis bussen ikke kører efter en køreplan, men i faste intervaller, skal billetten eller kortet være gyldigt fra det tidspunkt, hvor passageren står på bussen.

"

Movia har svaret følgende:

"Bussen har planlagt afgang kl. 16.25 fra Ro's Torv. Den ankommer 16.31.24 og kører videre 16.32. Endestation er Greve st.

Bussen er kørt fra stoppestedet kl. 16.32. Kontrolløren har først skrevet kunden efter bussen er kørt fra stoppestedet, da kunden er skrevet kl. 16.35 og afgiften er scannet ind i systemet kl. 16.39."

### **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).

#### **Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:**

"Billetkontrol

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen.

Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.

Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Den er 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn under 16 år i busser, tog og Metro."

## Fra Movias almindelige rejseregler fra 1. januar 2012:"

### § 1. Generelt

#### Stk. 1. Reglernes anvendelsesområde

Movias rejseregler gælder for almindelig rutekørsel med bus og lokalbane i Region Sjælland og Region Hovedstaden undtagen Bornholm. Reglerne omfatter herunder takstområderne Hovedstaden, Vestsjælland og Sydsjælland, jf. kort på Movias hjemmeside, [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk).

Ved lokalbane forstås tog med Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord, der drives af Lokalbanen A/S, samt Lollandsbanen, Østbanen, Tølløsebanen og Odsherredbanen, der drives af Regionstog A/S.

#### Stk. 2. Tog og Metro i Hovedstadsområdet

Movias almindelige rejseregler for Hovedstaden er i overensstemmelse med de fælles rejseregler for bus, tog og Metro i Hovedstadsområdet, jf. Fælles rejseregler for bus, tog og Metro i Hovedstadsområdet. Movias almindelige rejseregler indeholder supplerende regler.

### § 2. Billet og kort

#### Stk. 1. Gyldighed

Passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Passageren skal stige på bussen eller lokalbanen, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet skal desuden være gyldigt fra det tidspunkt, hvor bussen eller lokalbanen ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis bussen ikke kører efter en køreplan, men i faste intervaller, skal billetten eller kortet være gyldigt fra det tidspunkt, hvor passageren står på bussen.

Mobilbilletten skal være modtaget på mobilens display før påstigning.

Billetten og klippekortet skal være gyldigt til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

### **Den konkrete sag:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at rejsereglernes bestemmelser om, fra hvornår en billet skal være gyldig, må anses for møntet på de tilfælde, hvor billetten er udløbet ved selve kontrollen, og der således er tvivl om, hvorvidt den var gyldig, da passageren steg eller skulle være stegget på bussen. Bestemmelsen finder således ikke anvendelse i denne sag.

Ankenævnet lægger til grund, som anført på kontrollørens note på kontrolafgiften, at klageren gik ind i bussen med sine ting, at han herefter blev stoppet af en kontrollør, som gik med ham op til chaufføren, samt at chaufføren oplyste, at klagerens søn ikke havde meddelt, at han ville stille tasken fra sig og derefter komme op for at købe billet.

Dette underbygges endvidere af klagerens søns første henvendelse til Movia, hvori han skrev, at han *"gik op i bussen med sine ting og vendte direkte om for at købe billet."*

På baggrund af disse oplysninger kan klagerens søn efter ankenævnets opfattelse ikke anses for at have indgået en aftale med chaufføren om, at han kunne vente med at købe billet til efter, at tasken var stillet. Risikoen for ikke at kunne vise en billet ved en eventuel kontrol må herefter som udgangspunkt bæres af passageren, som efter Movias rejseregler har ansvaret for at være i besiddelse af gyldig billet til hele rejsen.

Imidlertid finder ankenævnet, at det i det konkrete tilfælde, hvor klagerens søn steg på bussen med krykker og en stor taske og i øvrigt ved samme stoppested som kontrollørerne, måtte ligge i hele situationen, at han ikke kunne klippe sit kort/købe billet, før han havde stillet tingene fra sig

på et sæde. Ankenævnet lægger til grund som forklaret af klageren, at han umiddelbart efter at have stillet sin taske fra sig vendte om for at gå tilbage mod chaufføren og købe billet. Denne sag kan derfor ikke sidestilles med den situation, hvor en passager først rejser sig for at købe billet ved kontrollen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at passageren ikke burde have været pålagt en kontrolafgift i kontrolsituationen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal fratage kravet om klagerens søns betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Movia skal 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 § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Klageren har fået medhold i klagen, og klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævnensformand