

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0017

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. oktober 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. januar 2013

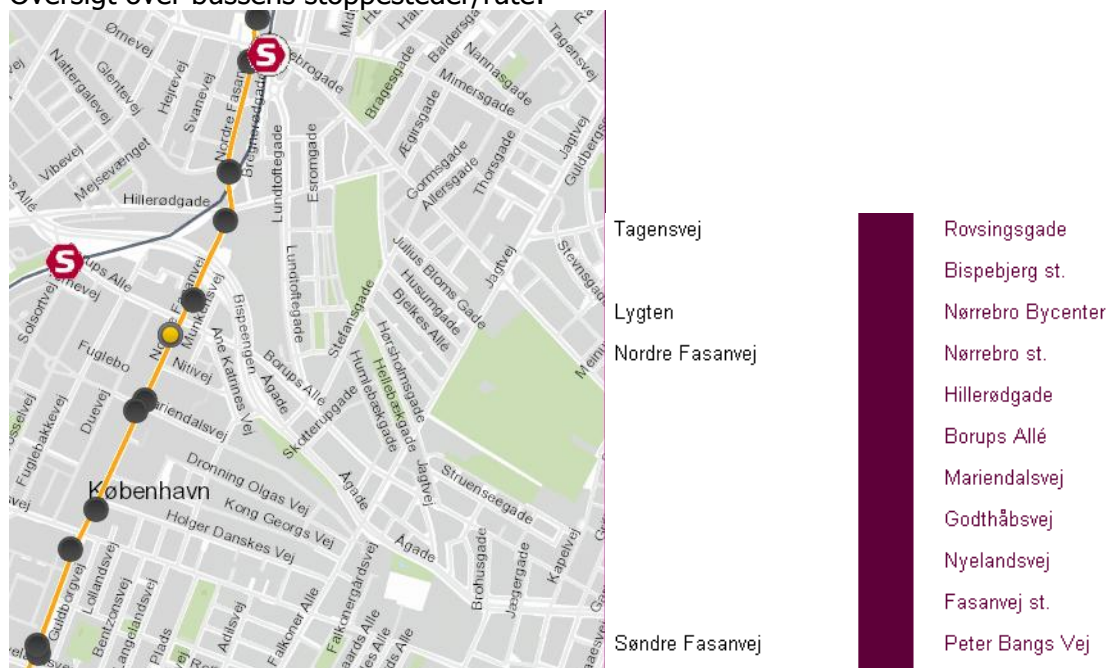
Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 25. oktober 2012 med buslinje 4A fra Nørrebro station og steg på bussen ad bagdøren med sit klippekort, som ikke var stemplet på forhånd. I buslinje 4A var der på det pågældende tidspunkt mulighed for indstigning ad bussens bagdør, hvor der var følgende mærkat opsat:



2 stop senere ved Borups Alle steg kontrollører på bussen, og klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende stemping af klippekortet. På den manuelle kontrolafgift er anført som årsag: "Billet kort udløbet".

På den elektroniske del af kontrolafgiften noterede kontrolløren følgende: "Steget ind bagi og var meget usamarbejdsvillig. Politi tilkaldt og afmeldt iger".

Oversigt over bussens stoppesteder/rute:



Samme dag anmodede klageren i en mail Movia om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at hun var steget på bussen ad midterdøren [bagdøren] i linje 3A [4A], havde stillet taske og poser på et sæde, og efter 2 minutter nåede de til næste stop, hvor kontrollører steg på bussen og stoppede hende ved midterdøren, inden hun nåede op forrest i bussen for at stemple klippekortet.

Den 31. oktober 2012 fastholdt Movia kontrolafgiften, idet de henviste til, at man kun måtte stige ind ad bagdøren, hvis man havde gyldig billet, hvilket klageren ikke havde haft. Påstigning skulle ske ad fordøren, hvis man skulle stemple sit kort eller købe billet.

Klageren skrev på ny den 14. november 2012 følgende til Movia: "

1) Jeg stiger på 3A ved Nørrebro station, går ind af bagdøren, velvidende om, at jeg selvfølgelig bør klippe mit 2 zoners klippekort.

2) når ikke længere, end at sætte min pose på sædet. Jeg går mod klippemaskinen. Da kommer kontrolløren ind af bussen. (det er ved 2 stop, som er ca. 2-3 min. fra, hvor jeg stod på)!!

3) Jeg MÅ IKKE gå forbi kontrolløren, som står i midterste del af bussen!!

4) Det er jo i grunden fuldstændigt absurd, når jeg er på vej for at klippe mit zonekort!

5) DVS. han nægter mig adgangen til dette og giver mig en afgift!

- kan I ikke selv se, at det er meget grotesk??

Jeg henvender mig endvidere til jer, i håb om forståelse.

Bør I ikke lytte til kunden.

Det virker som om, at I sender standard mails tilbage, når man sender en klage!!

Den 27. november 2012 svarede Movia, at man skulle stige ind ad fordøren, hvis man skulle klippe sit klippekort og fastsatte betalingsfristen til den 7. december 2012.

Den 14. december 2012 oplyste klageren, at hun ikke syntes, at Movia havde besvaret hendes henvendelser, men blot sendt girokort til brug for betaling af kontrolafgiften, hvorfor hun genfremsendte indholdet af sin mail af 14. november 2012.

Movia genfremsendte sine tidligere svar til klageren den 18. december 2012.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har over for ankenævnet til støtte herfor gjort gældende,

at hun gik ind ad bagdøren, hvilket man gerne må i linje 4A. Ca. 30 sekunder efter ved næste busstop, var hun på vej til forreste del af bussen, netop for at klippe sit klippekort. Her steg kontrolløren på bussen. Hun nåede frem til midten af bussen, hvor hun blev stoppet. Kontrolløren ville ikke lade hende komme forbi. Han mente simpelthen, at det var ok at stoppe hende og give hende en afgift på 750 kr.

Hun skulle klippe sit klippekort, og hun går ud fra, at han ikke troede på, at hun rent faktisk ville klippe kortet, hvilket jo er lidt sjovt, når nu hun havde klippekortet på sig, og kontrolløren så dette.

Hvad er meningen med at lade kunderne bruge midter/bagdøre, hvis man ikke har en reel chance for at nå til buschaufføren, før man får en afgift?

Hun er rasende og Movia bliver ved med at sende hende girokort, hvilket er alt for strengt, specielt i denne sag, hvor hun er mere end uenig i afgørelsen. Generelt yder Movia en virkelig dårlig kundeservice.

På bussen står "her må man gerne gå ind i bussen, men husk selvfølgelig at klippe/visе gyldig billet!", hvilket hun så IKKE fik muligheden for!

Hun står fuldt og fast ved, at det er lovligt at stige på 3A [4A] ved bagdøren, så er man fri for køen foran.

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 gyldigt og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort; det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne.

Kunden skriver i sin mail, at hun går ind ad bagdøren ved Nørrebro st. Ved Borups Alle, 2 stoppesteder efter, stiger kontrollørerne på bussen.

Ved kontrollen kom kunden nede bag fra i bussen og skulle op og klippe sit klippekort. Når kontrollen først er kommet på bussen, er det for sent at gå op og klippe sit kort.

På Linje 4 A står der tydeligt på bagdøren, at man kun må stige på med gyldig rejsehjemmel ad denne dør. Skal man klippe sit klippekort, skal man stige ind ad fordøren forbi chaufføren og klippeautomaten.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Movia har oplyst, at der den 3. januar 2013 blev sendt en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr. til klageren, men at dette er frafaldet efter klagens indgivelse til ankenævnet, således at sagen alene omhandler kontrolafgiften på 750 kr.

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).

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."

Af Movias dagældende 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:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia i den indledende sagsbehandling har besvaret klagerens henvendelser/anmodninger om annullering af kontrolafgiften i tilstrækkeligt omfang.

Udgangspunktet for buspassagerer i København er, at indstigning skal ske foran ved chaufføren, som sælger billetter og ser periodekort mv., og hvor også klippemaskinen til klippekort befinder sig

Movia havde i blandt andet buslinje 4A gjort et forsøg med mulighed for indstigning ad bagdøren, hvis man ikke havde brug for at købe billet hos chaufføren eller for at stemple et klippekort. Muligheden var skiltet således ved bagdøren:



Da klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret, skete dette ved midterdøren 2 stop efter hendes påstigning. Ifølge klageren var hun på vej op for at stemple sit klippekort forrest i bussen.

Det er ankenævnets opfattelse, at det ved bagdøren var skiltet tilstrækkeligt tydeligt, at indstigning kun kunne ske for passagerer, som allerede havde gyldig billet, og at dette også måtte forstås som gyldigt kort for passagerer, som derfor ikke havde behov for at komme op til chaufføren for at købe billet eller stemple et klippekort.

Klageren kunne ved kontrollen 2 stop efter sin påstigning ikke forevise et gyldigt stemplet klippekort, og hun var derfor ikke i besiddelse af gyldig billet ved rejsens begyndelse, således som rejse-reglerne foreskriver.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren under de givne omstændigheder selv måtte bære risikoen for, at hun ikke fik klippet i tide, og at der således ikke har foreligget sådanne særlige forhold, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at fastholde klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren har ikke fået medhold i klagen, hvorfor klagegebyret ikke tilbagebetales, jf. vedtægterne § 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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved