

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0165**Klageren:** xx  
2200 København N**Indklagede:** Movia  
**CVR.nummer:** 29896569**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. juni 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 5. juli 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 10. juni 2013 med buslinje 1A.

Ifølge klageren steg han på bussen ved Vigerslev Allé station i zone 02. Ved påstigningen foreviste han sit periodekort med zonerne 01 + 02 og spurgte chaufføren, om han kunne komme til Hvidovre Hospital (zone 33), hvilket chaufføren svarede ja til. Selv om der ikke var nogen stemme, som sagde, hvilke zoner man kørte ind i, lagde han alligevel mærke til, at zonetallet havde ændret sig til zone 33, da han ved et tilfælde kiggede op på displayet. Han skyndte sig derfor at trykke STOP, men bussen kørte forbi det første stoppested efter zoneskiftet, fordi der var vejarbejde lige uden for stoppestedet. Bussen stoppede derfor først ved stoppested nummer 2 i zone 33, hvor kontrol-lørerne stod og ventede.

Kl. 08:02 ved stoppestedet Rosenhøj i zone 33 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet hans periodekort kun var gyldig til zonerne 01 + 02, og han ikke havde indløst billet til zone 33, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften er noteret "AB – manglende zone 33". Ved rubrikken "Har kunden spurgt chaufføren af denne bus" er der krydset "nej". Klageren har underskrevet kontrolafgiften.

Den 15. juni 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde spurgt chaufføren, men at denne muligvis havde misforstået ham og blot svaret ja til, at bussen kørte til Hvidovre Hospital. Da der var mange mennesker med bussen, og det hele

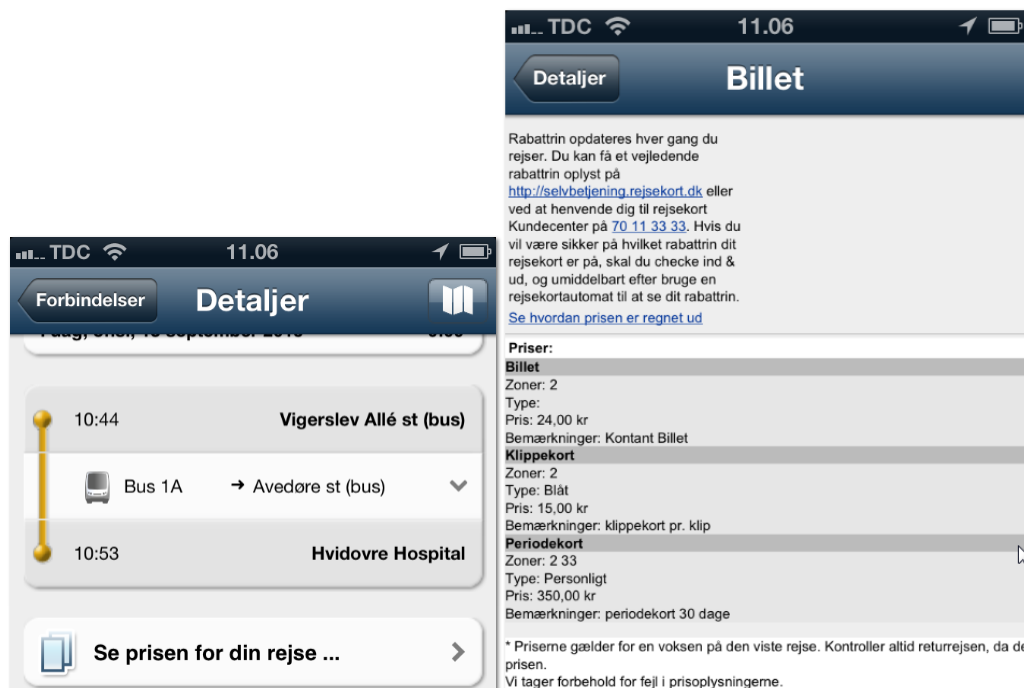
gik lidt stærkt, tænkte klageren ikke over, at spørgsmålet kunne misforstås. Årsagen til, at han ikke diskuterede dette med kontrolløren, var, at han havde travlt, hvorfor han valgte at sende et brev til Movia senere.

Den 2. juli 2013 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at passageren på køreplanstavlen i bussen har mulighed for at tjekke hvilken zoner, bussen kører ind i, samt at Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de i kontrolsituationen spørger passageren, om de har spurgt chaufføren til råds. Til dette havde klageren svaret nej, hvorfor kontrolløren ikke havde haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret ved chaufføren.

### Stoppested- og zoneoversigt for buslinje 1A:

	2	Vestre Kirkegård Nord Toftegårds Plads Peder Hjorts Vej Vigerslev Allé Skole Fengersvej Vigerslev Allé st. Gladbovej Vigerslev Kirke Vigerslevej
Hvidovrevej Kettegård Alle Kettegård Alle  Avedøre Havnevej	33	Næsborgvej Rosenhøj Arnold Nielsens Boulevard Hvidovre Hospital, Sløjfen Hvidovre Hospital Oppegårdsvej Hvidovre Hospital. Kollegiet

### Skærbillede af Rejseplan-applikation:



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har fået en kontrolafgift for at mangle én zone på sit periodekort. Han spurgte chaufføren i bussen, da han stod på, om han havde rejsehjemmel til rejsen, hvortil chaufføren svarede "ja",

at i Movias svar på hans klage skrev Movia blandt andet, at kontrolløren spurgte ham, om han havde spurgt chaufføren til råds om billettering. Dette mener han ikke, at han er blevet spurgt om,

at han godt kan se på afgiften, at der er krydset "nej" i et felt om dette, men han har ingen erindringer om, at han er blevet spurgt ind til det,

at han havde meget travlt med at møde ind til undervisning på Hvidovre Hospital, og han underskrev derfor afgiften med det samme uden at læse den igennem og tænkte, at han måtte så bare sende en klage senere, og at der så vil være forståelse for det fra Movias side,

at Movia ligeledes skriver i brevet, at man kan se på displayet i bussen, hvilken zone man er i. Han kører til daglig i A-buslinjerne inde i byen (især 5A), og i disse busser er der en stemme, der gør opmærksom på, at der er zoneskifte. Denne dag i linje 1A var der ikke nogen stemme, der sagde noget. På trods af dette lagde han alligevel mærke til, at zonetallet havde ændret sig til zone 33, da han ved et tilfælde kiggede op på displayet. Han skyndte sig derfor at trykke STOP, men bussen kørte forbi det første stoppested efter zoneskiftet, fordi der var vejarbejde lige uden for stoppestedet. Bussen stoppede derfor først ved stoppested nummer 2 i zone 33, hvor kontrollørerne stod og ventede. Kontrolløren skrev afgiften fra dette stoppested lige til bussen holdt uden for hospitalet. Og da han var forsinket, havde han ikke tid til at diskutere med kontrolløren,

at han kan læse sig frem til i de tidligere afgørelser fra Ankenævnet, at "det fremgår af Movias rejseregler, at man skal fortælle chaufføren, hvor man skal hen, hvorefter han skal hjælpe med korrekt billettering." F.eks. i 2011-0101 har Ankenævnet fundet at det er chaufførens fejl, at klage-

ren ikke blev oplyst om at købe en billet i forbindelse med klagerens indstigning. Når han læser de andre afgørelser igennem, der omhandler "at have spurgt chaufføren", og der er givet klageren medhold, har disse sager stor lighed med hans sag,

at han er bekendt med, at der ved stoppestederne er en køreplanstavle, hvor man kan orientere sig om de resterende stoppested på ruten, samt hvilke zoner stoppestederne befinder sig i. Men han havde ikke tid til at kigge på køreplanstavlen, da han måtte løbe over vejen til bussen, fordi den allerede var ved at bremse hen mod stoppestedet, da han var kommet ned ad trappen ved togstationen. Det var derfor han måtte spørge chaufføren. Ellers plejer han at kigge på tavlerne,

at han brugte rejseplan.dk-applikationen på sin iPhone til at finde vej til sin destination, men den viser kun stoppestederne, og ikke hvilke zoner de er i,

at Movia gør gældende, at det siges over højtaleren, når bussen kører ind i en ny zone. Dette var ikke tilfældet den dag, han fik afgiften. Han har mange gange kørt i bus, hvor bussen har skiftet zone, og der har været en stemme, og derfor syntes han, at det var mærkeligt, at han ikke kunne høre en stemme den dag,

at faktisk blev han så sur over sin afgift, at han sad de resterende 9 dage af sit ophold samt flere andre gange han senere har taget turen for at komme på arbejde på Hvidovre Hospital og lyttede nøje efter, når bussen skiftede zone, og der har været et par andre gange, hvor stemmen var meget lav. Han lagde kun mærke til stemmen de gange, fordi han lyttede godt efter, og vidste at den skulle komme,

at han ikke ved om det skyldes en fejl, at stemmen har været så lav, eller om chaufføren kan skrue op og ned for højtaleren. Eftersom det er sket flere gange hælder han mest til den sidste mulighed. Man kan godt forestille sig, at en chauffør bliver træt af at høre på sådan en stemme 8 timer hver dag på arbejde, så han vælger at skrue ned for volumen,

at det følgende måske virker lidt langt ude at tage med i diskussionen, da det ikke vedrører ham, men han vil gøre det alligevel. Torsdag den 15. august 2013 omkring kl. 8 – 8:30 tog han bus 4A til Peter Bangsvej. Et sted på Nordre Fasanvej stod der kontrollører på bussen. 2 unge drenge, der sad sammen lige foran ham, havde ikke billet og fik så en afgift af to forskellige kontrollører på samme tid. Da han sad lige bagved, kunne han ikke undgå at høre, hvad der blev sagt i samtalerne, og de 2 drenge blev heller ikke spurgt direkte, om de havde spurgt chaufføren til råds. Det virker for ham, som om kontrollørerne tager det for givet, at man ikke har spurgt chaufføren og så bare krydser af i nej-feltet, med mindre man selv siger det modsatte direkte til dem, mens de står med ens kørekort og skriver ens information ned på afgiften. Så i stedet for at anklage ham for at lyve, når han siger, at han ikke blev spurgt, kunne det være Movia skulle skrive en mail rundt til deres kontrollører om, at de skal huske at spørge ind til dette direkte, hver gang de udskriver en kontrolafgift,

at Movia skriver, at kontrolløren har oplyst, at han har spurgt ham om at have spurgt chaufføren til råds. Et andet sted i brevet skriver Movia, at de ikke har haft sagen i høring hos chaufføren, fordi kontrollen foregik den 10. juni 2013, og Movia først modtog indsigelsen den 17. juni, og derfor kan chaufføren ikke huske den konkrete sag længere. Men der er så åbenbart forskel på hukommelseskapaciteten hos Movias chauffører og kontrollører, således at kontrollørerne sagtens kan huske konkrete sager. Det er meget belejligt for Movia, når de skal indkræve afgifter,

at Movia har lagt vægt på, at han trykkede stop 3 stoppesteder inden hospitalet til trods for, at han havde travlt i stedet for at gå op til chaufføren og købe en tillægsbillet. Dette synes han er meget underligt at skrive, da han kan læse i Movias regler (og som også er det allerførste de skriver i brevet), 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". Er det at spørge chaufføren, når man stiger ind i bussen, ikke at sikre sig? Når han sagde "ja" var han jo overbevist og tænkte ikke mere på det. Men han forstår ikke at Movia skriver, at han burde have købt en tillægsbillet, så snart han opdagede at bussen var i zone 33, fordi ifølge netop deres regler skulle han jo have købt den allerede fra rejsens begyndelse, for at den var gyldig. Så hvis han havde købt en tillægsbillet ved zoneskiftet, ville den jo alligevel ikke være gyldig ifølge deres regler,

at desuden kan han oplyse, at han har en pung, hvor der ikke er et rum til mønter, men kun til kort og en pengeclips til sedler. Han bruger næsten altid Dankort og har derfor ikke haft kontanter i lang tid, så at købe en billet i bussen havde han overhovedet ikke mulighed for, da busserne ikke tager Dankort,

at han efterfølgende har lært at bruge sin iPhone til at købe SMS-billet. Hvis han havde kunne det den gang, ville det selvfølgelig have været en mulig måde for ham at købe en tillægsbillet. Men det ville jo egentlig være lige meget, for den billet ville han jo så ikke have haft allerede ved rejsens begyndelse. Og så er den jo ikke gyldig. Så hvis han havde vist kontrolløren den billet med tidspunktet han havde modtaget den, så ville han jo kunne regne ud, at han havde stået på tidligere end det tidspunkt hvor han modtog billetten, og så ville han stadig have haft en kontrolafgift, da ikke havde billetten fra rejsens begyndelse, samt

at hvis chaufføren havde sagt, at han ikke kunne komme helt til hospitalet, var han da bare stået af på det sidste stoppested, inden bussen kørte ind i en ny zone og så gået rask til hospitalet derfra. Så kan det da godt være at han var kommet for sent til mit introduktionsmøde, men det havde der ikke været noget at gøre ved.

**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 kunden haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen hvilke zoner bussen kører i. På zoneoversigt for linje 1A ses det tydeligt, at bussens zone-skift mellem 02 og 33 er ved Næsborgvej,

at i bussen er der opsat en linjefrise hvor kunden kan se hvilke zoner bussen kører igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift, som også er averteret over højtaleren via en gps stemme. Zoneskiftet bliver averteret inden zonegrænsen, det vil sige inden Næsborgvej, så kunder uden gyldig billet til zone 33 kan nå at købe billet til zone 33 eller stige af bussen,

at Movia ikke har haft sagen til høring hos chaufføren grundet: kontrollen er foregået den 10.juni 2013 kl. 7:58 på buslinje 1A så chaufføren har ikke mulighed for at huske den konkrete sag længere. Det er foregået midt i myldretiden hvor der er mange kunder med bussen,

at det er korrekt, at klageren ikke kan komme af ved stoppestedet ved Hvidovregade mod Hospitalet på grund af vejarbejde. Men allerede her havde klageren kørt for langt. Kontrollørerne er steget på næste stoppested ved Rosenhøj,

at klageren skriver, at han har spurgt chaufføren om bussen kører til hospitalet og om hans periodekort var gyldigt. Dette har kunden ikke oplyst til kontrolløren. For ifølge kontrolløren havde klageren ikke oplyst noget, da kontrolløren bad ham om at skrive under på afgiften, herunder om han havde spurgt om hjælp til billettering. Klageren skrev blot under på afgiften uden at oplyse noget,

at klageren ikke har oplyst til kontrolløren, at han havde spurgt om hjælp til billettering af chaufføren. Kontrolløren kunne derfor ikke få en eventuelt fejl verificeret på bussen,

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

at klageren har et periodekort gældende til zone 01 og 02 og er vant til at færdes i busserne,

at kunden inden afrejse til et nyt sted, kunne tjekke på Movia hjemmeside den konkrete rejse og zoner,

at klageren skriver, at han trykkede stop ved Hvidovregade 3 stoppesteder inden hospitalet til trods for han havde travlt, i stedet for at gå op og købe en tillægsbillet,

at Movia har lavet afgifterne om for ca. 2 år siden vedrørende om kunden har spurgt om hjælp og at alle kontrollørerne spørger ind til dette. Hvilket denne kontrollør også har oplyst, at han har spurgt klageren om,

at klageren skriver at han bruger rejseplan.dk applikationen til at finde vej til sin destination, hvor klageren skriver, at han ikke kan se zoner og pris på rejsen. Dette er ikke korrekt; man kan se begge dele. Det er de samme oplysninger, som man kan se på rejseplan.dk på nettet,

at driftslederen på Busanlæg Ryvang som har oplyst, at chaufføren ikke har mulighed for at skrue og ned for lyden på gps stemmen. Når chaufføren logger på bussen tændes der automatisk for zone- og stoppestedesavertering. Klageren skriver, at displayet var tændt på bussen, så har der også været højtaler på, samt

at Movia kan oplyse, at hvis klageren havde oplyst til kontrolløren, at han havde spurgt om hjælp til billettering, havde det været noteret på afgiften.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikskaber § 29, stk. 1, at trafikskabet 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, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stemplingen er korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Tilkøbsbillet ifølge Movias rejseregler;

”Hvis du for eksempel har et 10-tursklippekort eller en enkeltbillet til to zoner, men skal rejse igennem 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden grundbilletten udløber, og i det område, hvor grundbilletten er gyldig”.

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

Kontrollen blev foretaget i zone 33. Klageren var alene i besiddelse af et periodekort med zonerne 01 og 02, hvorfor klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 33. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, af egen drift at oplyse dette til kontrolløren. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

Som følge af det ovenfor anførte og efter en samlet bedømmelse af klagerens oplysninger i sagen finder ankenævnet, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at han spurgte chaufføren om periodekortet var gyldigt til rejse til Hvidovre Hospital, og at chaufføren svarede bekræftende på dette spørgsmål.

Ankenævnet henviser i den forbindelse til, at klageren gør gældende, at han spurgte chaufføren, om periodekortet var gyldigt til Hvidovre Hospital, men dog var i tvivl om, hvorvidt chaufføren misforstod ham.

Ankenævnet henviser videre til, at på trods af at klageren, efter det af ham oplyste, fik at vide, at kortet *var* gyldigt til turen, trykkede han ”stop”, fordi han så, at bussen var kørt ind i zone 33. Dette forekommer ikke som en naturlig reaktion fra en passager, som forinden af chaufføren skulle have fået at vide, at hans rejsehjemmel var i orden.

Endelig henviser ankenævnet til, at klageren oplyser, at han havde for travlt til at diskutere med kontrolløren, men samtidig gør gældende, at han ville have stået af bussen i zone 2 og gået resten af vejen til hospitalet (4-5 stoppesteder væk), hvis han havde fået at vide, at periodekortet ikke var gyldigt efter zone 2.

Ankenævnet bemærker, at klageren havde mulighed for at købe en tilkøbsbillet på sin telefon, inden bussen kørte ind i zone 33, uanset at Movia har anført, at man inden rejsen påbegyndes skal have gyldig billet til hele rejsen.

På baggrund heraf finder ankenævnet, at chaufføren i buslinje 1A ikke bærer ansvaret for klagerens manglende zone.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Movia skriver, at hvis klageren havde spurgt chaufføren om zoner, ville det være noteret på afgiften.

Ankenævnet bemærker, at Movia ikke er berettiget til at udstede en kontrolafgift, hvis chaufføren på baggrund af en direkte forespørgsel fra en passager billetterer ukorrekt eller godkender en forevist rejsehjemmel, som ikke dækker de zoner, som rejsen omfatter, da det herefter er chaufføren, som bærer ansvaret for den ukorrekte billettering.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust  
Nævnformand