

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2014-0017**Klageren:** XX
2200 København N.**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. idet klippekortet var udløbet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 26. oktober 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. januar 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 26. oktober 2013 sammen med sin ægtefælle og 10 årige datter med buslinje 6A.

Ifølge klageren steg de på bussen ved Tårnvej og stemplede ved indstigningen ét klip for ægtefællen og datteren på et 3-zoners klippekort. Klageren viste til chaufføren et andet 3-zoners klippekort stemplet 2 gange kl. 13:30, og ifølge klageren smilede og nikkede chaufføren til ham. 2 klip på et 3-zoners klippekort er gyldigt i 1,5 time.

Efter de havde sat sig i bussen, opdagede klageren, at hans eget ur (cykelcomputer) var 1 time bagud, og at klokken var 15:48 og ikke 14:48, hvorfor stemplet på hans klippekort var udløbet. Han rejste sig derfor for at stemple på ny.

I midlertidig var bussen nået til næste stoppested, hvor 4 kontrollører steg på bussen. Da klageren forsøgte at stemple sit kort, lagde en af kontrollørerne hånden over maskinen, og forhindrede dermed klageren i at stemple.

Klageren fik kl. 15:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På den manuelle kontrolafgift er noteret "klip udløbet", og at klageren havde nægtet at underskrive kontrolafgiften. På den elektroniske kontrolafgift er noteret:"

gik op for at klippe i det han så os var lidt grov i munden. chaufføren var ikke blevet spurgt."

Den 26. oktober anmodede klageren Movias Kundecenter om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han ikke havde til hensigt at snyde, og at han og ægtefællen følte sig uretfærdig behandlet, idet de ikke mente, at kontrollørerne var lydhøre. Derudover klagede klageren over den ene af kontrollørernes adfærd, idet denne havde tisset på klagerens ægtefælle, der forsøgte at trøste og berolige deres datter, som var både chokeret og bange over "kontrollørernes indmarch og fremfærd".

Movias Kundecenter svarede klageren den 4. november 2013. Kundecenteret bekræftede, at kontrollørerne havde handlet i overensstemmelse med de retningslinjer, der er udstukket for kontrol i busserne, idet de skal forhindre billetkøb og stemplinger, som forsøges foretaget efter kontrollen er steget på bussen. Mht. kontrolafgiften henviste de klageren til Movias afdeling for kontrolafgifter.

Klageren videresendte sin klage til afdelingen for kontrolafgifter den 4. november 2013.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 13. december 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og passagerens eget ansvar for at være korrekt billetteret til hele rejsen, samt at det er for sent at gå op og stemple sit kort, når der er kommet kontrol på bussen.

Klagerens klippekort:



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

at han sammen med sin ægtefælle og deres datter steg på bussen lige før et hjørne,

at mens bussen drejede om hjørnet, og da de var blevet klar over, at hans cykelcomputer gik forkert, rejste han sig op fra et sæde bagved midterindgangen for at gå ned at stemple. Så inden bussen stoppede og inden kontrollørerne eva trådt op i bussen, var han på vej til at stemple for anden gang og med det ubrugte klippekort,

at de ingen intention havde om at snyde. De stod på stoppested nr. 28315 /Tårnvej (men ligger på Rødovre parkvej) - næste stop er 100 m derfra (rundt om hjørnet) - stop nr. 400 Rødovre Centrum - altså under 1 minuts kørsel fra de steg på. De stemplede en gang og gik tilbage for at stemple yderligere et stempel, INDEN bussen stoppede, og inden der var kontrol på bussen, (som de i øv-

rigt ikke havde bemærket),

at ja, der er regler for stempeling af buskort, og det er som Movia skriver, "kundens ansvar at være korrekt billetteret" og "delvist et selvbetjeningssystem",

at når Movia mener det er nødvendigt med kontrol, så er det jo for at "fange" de folk, som forsætligt snyder. Det gjorde de ikke, men stemplede netop og ville stemple yderligere et klip,

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."*

- Det er han som kunde også indforstået med og troede også at han levede op til det, det var jo hele grunden til, at han gik ned igen for at klippe på det indkøbte og tomme klippekort,

at *"Kunden skriver i sin mail, at han viste chaufføren klippekortet der var stemplet 2 gange kl. 13.30 og stemplede engang på et andet klippekort. Hvortil chaufføren nikkede. Et nik er ikke det samme som at billetten er i orden. Chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, zoner eller kl.*

Hvis man skal have hjælp til billetkøb, skal man oplyse chaufføren helt konkret hvad man gerne vil have hjælp til.

Chaufførens primære opgave er, at køre bussen. Og overholde bussens køretid."

- han viste som kunde kun sit eget kort og det kort, som var brugt i form af de sidste klip på udrejsen. Hans hustru viste sit eget klippekort, hvor deres datter også kørte med på. Det med gyldigheden i nikket, var han som kunde ikke klar over og har aldrig vidst det. Det er ikke så ofte, at han kører i bus, dog vigtigt og godt at vide til en anden gang. Dog i denne situation ville det ikke gøre den store forskel, da han som kunde jo mente, at han havde rene linjer og holdt sig inden for tidsintervallet, hvilket han dog ikke gjorde, da hans cykelcomputer var bagud med mere end en time,

at *"Kontrolløren har noteret i databasen, at chaufføren ikke var blevet kontaktet af kunden da kunden steg på bussen.*

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig billet/kort. Manglende kendskab til regler fritager ikke for ansvar."

- Ingen verbal kontakt med chaufføren, det er fuldstændig rigtigt og kun en øjekontakt og et modtaget nik, samtidig med fremvisning af kortet,

at *"På bagsiden af samtlige klippekort står der, at kunden selv skal tjekke at kortet er stemplet korrekt. Så allerede her har kunden haft mulighed for selv at se hvad kl. var ved påstigningstidspunktet. Kortet er stemplet kl. 16.00. Kundens andet klippekort var udløbet ved påstigningen."*

- Det kan Movia sige, dog i hans situation giver det ingen mening, idet han jo mente at alt var i sin skønneste orden og han havde derfor ikke nogen tanke på, at det kunne være anderledes eller, at han skulle have handlet anderledes. Først da han havde clearret det med sin hustru og blev klar over, at der var noget galt, og kortet var udløbet, rejste han sig op i samme øjeblik og ville gå ned for at klippe,

at *"- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt chauffør på bussen til råds om gyldighed."*

- han havde som kunde ikke spurgt chaufføren som nævnt ovenfor, da han mente, at det var nok med at vise klippekortet og modtage et nik. Derudover havde han ingen idé om, at kortet ikke

kunne bruges, hvilket var hele grunden til, at han ikke klippede et klip på det indkøbte og medbragte klippekort uden nogen brugte klip,

at *"- at kunden kunne have tjekket kl. på det kort, han stemplede ved påstigningen"*
- hvad skulle det hjælpe at have tjekket det stemplede kort, når cykelcomputeren gik forkert, hvilket var hele grunde til, at han mente, at han handlede i overensstemmelse med reglerne,

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 .*

Movia finder det ikke godt gjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750,- kr.."

- at han som kunde finder det særdeles problematisk, at der er så meget mistænkeliggørelse i denne sag, og at kontrollørerne ikke har mere forståelse og indsigt i, hvad der skete, og bevæggrundene derfor,

at dette er hans ægtefælles forklaring:

"der står også at du gik op da du så dem - og også var lidt grov i munden". Det var jo dem der var grove og du gik derop inden bussen stoppede og så kontrollørerne. - Jeg selv sad med ryggen til og kunne slet ikke se døren. Det var dog helt klart dem der opførte sig "uanstændigt" ved at genne dig ned i bussen og gøre vores datter Maya bange. Du bad dem om at tage det stille og roligt, " samt

at han bliver så forarget over, at bare fordi man har uniform på, så er alt tilladt.

Desuden henviser klageren til det anførte i mail af 26. oktober 2013 til Movia.

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 sin mail, at han viste chaufføren klippekortet, der var stemplet to gange kl. 13:30 og stemplede en gang på et andet klippekort. Hvortil chaufføren nikkede. Et nik er ikke det samme som, at billetten er i orden. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, zoner eller kl. Hvis man skal have hjælp til billetkøb, skal man oplyse chaufføren helt konkret, hvad man gerne vil have hjælp til. Chaufførens primære opgave er at køre bussen og overholde bussens køretid,

at kontrolløren har noteret i databasen, at chaufføren ikke var blevet kontaktet af klageren, da han steg på bussen,

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet at kunne forevise gyldig billet/kort. Manglende kendskab til regler fritager ikke for ansvar,

at på bagsiden af samtlige klippekort står der, at kunden selv skal tjekke, at kortet er stemplet korrekt. Så allerede her har klageren haft mulighed for selv at se, hvad klokken var ved påstig-

nings-tidspunktet. Kortet er stemplet kl. 16:00. Klagerens andet klippekort var udløbet ved påstigningen,

at Movia i sin afgørelse har lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt chauffør på bussen til råds om gyldighed
- at kunden kunne have tjekket kl. på det kort, han stemplede ved påstigningen, samt

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.

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 (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra Movias hjemmeside:

Gyldighed for klippekort	
Antal zoner	Gyldighed
2-3	1 time
4-6	1 time og 30 minutter
7-Alle	2 timer

Den konkrete sag:

Ved kontrol den 26. oktober 2013 kl. 15:48 forviste klageren et 3-zonersklippekort stemplet to gange kl. 13:30. Klippekortet var dermed ikke længere gyldigt, idet det udløb kl. 15:00, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens cykelcomputer gik 1 time for langsomt, så klageren troede, at stemplet på hans klippekort stadig var gyldigt, kan ikke føre til et andet resultat.

Det forhold, at chaufføren ved klagerens påstigning ikke bemærkede, at stemplet på klagerens klippekort var udløbet på det pågældende tidspunkt, indebærer ikke, at klageren skal fritages for kontrolafgiften. Det er ankenævnets opfattelse, at dette kræver en egentlig anmodning til chaufføren om at tage stilling til, om kortet var gyldigt.

Uanset at klageren ikke forsøgte at unddrage sig betaling for billetten, er dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvis det accepteres, at passagerer kan rejse uden billet i tilfælde, hvor der ikke er registreret fejl på materiellet til køb af billet/stempling af klippekort.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at der er grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering eller at fritage klageren for kontrolafgiften.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af, at kontrolløren ikke lod klageren stemple sit klippekort.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter parterne har givet divergerende oplysninger om, hvorledes kontrollen forløb, kan ankenævnet ikke inden for rammerne for dets virke, bedømme om kontrollørerne har optrådt kritisabelt.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnensformand

