

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2014-0091

**Klageren:** XX på vegne af YY  
2740 Skovlunde

**Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. trods stempling af klippekort

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 6. februar 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 26. februar 2014

**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn havde været med sin skole på besøg på et gymnasium på Amager og skulle med buslinje 4A retur. Sønnen og ca. 20 skolekammerater steg på bussen ved et stoppested flere stop efter Lergravsparken st., hvor ruten begynder.

I buslinje 4A er der indstigning ad midterdørene og udstigning ad for- og bagdør. Klagerens søn, som ikke var bekendt med at køre i bus, steg ind ad fordøren og spurgte chaufføren, hvor han kunne stemple sit klippekort. Chaufføren henviste ham til midterdørene, hvor klippemaskinerne befandt sig.

Ifølge klageren var der kø i midtergangen, og hans søn besluttede derfor at sætte sig ned, indtil der var mere plads til at bevæge sig op og stemple. Kl. 18:02 ved stoppestedet Sundbyvester Plads steg kontrollører på bussen, og da dette gjorde sønnen nervøs, fordi han vidste, at han endnu ikke havde nået at stemple, masede han sig gennem mængden og stemplede klippekortet.

Kl. 18:05 blev sønnen pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Den håndskrevne kontrolafgift, som blev udleveret til sønnen er tidsfæstet kl. 18:05. Den elektroniske kontrolafgift, som kontrollører sender digitalt efter kontrollen er sendt kl. 18:09.

I en note på den elektroniske kontrolafgift noterede kontrolløren følgende: "*Havde sat sig og han klippede da han så mig.*"

Den 6. februar 2014 anmodede klageren Movia om at annullere sønnens kontrolafgift med følgende begrundelse:

Min søn er lige kommet hjem fra en skoletur til Tårnby Gymnasium.

På vej hjem fik han en bøde i bussen, lige efter de var steget på ved gymnasiet.

Han havde ikke nået at stemple det klippekort, som han havde fået af mig til turen, da han stod på foran i bussen og det ikke var muligt at stemple foran. Han havde spurgt buschaufføren, om hvor man kunne stemple, og han havde fået at vide, at det kunne man midt i bussen. Her var der stået en masse andre på, så det var ikke muligt at komme til i starten, så da de skulle køre i længere tid, ville han lige vente til folk var kommet væk fra midten. Da han så kontrolløren, skyndte han sig at mase sig igennem for at få stemplet. Kontrolløren ville ikke høre på forklaringen, og han skrev i bøden, at kunden ikke havde spurgt chaufføren om noget, hvilket ikke er sandt. Der er heller ikke skrevet nogen årsag til udstedelsen af bøden. Da kontrolløren tjekkede billetten var den stemplet, som det skulle.

Min søn havde ingen intention om ikke at stemple, hvilket han heller ikke havde grund til, da jeg betaler for billetterne. Han havde også stemplet på vejen ud til Tårnby Gymnasium - i øvrigt på samme klippekort.

Vi mener ikke, det kan være rigtigt, at man skal kæmpe sig igennem en masse mennesker, for at nå at stemple inden må få en bøde - kun fordi det ikke længere er muligt at stemple foran i bussen, og vi mener ikke, det kan være rigtigt, at man så får en bøde selvom, man har stemplet. Vi regner med, at I kan forstå, hvordan situationen i bussen var, og derfor vil give os medhold i klagen, så min søn ikke skal betale.

”

Den 11. februar 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften og begrundede det med, at sønnen ikke havde vist gyldig billet/kort, at det er kundens ansvar at være korrekt billetteret, at kontrolløren havde noteret, at sønnen havde sat sig og først klippede, da kontrolløren blev observeret, at klippekort skal kunne forevises til kontrolløren og være stemplet, inden man bliver kontrolleret, og inden man sætter sig.

Klageren rettede fornyet henvendelse til Movia samme dag og gjorde gældende, at sønnen havde sat sig ned for at vise hensyn til Movias andre passagerer, samt at kontrolafgiften var udstedt kl. 18:05 og sønnen var steget på bussen flere stoppesteder efter endestationen, som bussen havde forladt kl. 18:00, hvorfor det var meget lidt tid han havde siddet ned.

Den 22. februar 2014 anmodede klageren Movia om at oplyse, i hvilken paragraf, det stod anført, at man skal stemple, før man sætter sig.

Movia svarede den 25. februar 2014, at når man var trådt bag den gule steg, var man trådt ind i bussen, hvilket også gjorde sig gældende, hvis man satte sig uden at stemple. Movia skrev videre:

”  
Det kan du blandt andet læse i vore rejseregler §2, stk. 1. som angiver, at der skal være gyldig billet fra det øjeblik passageren stiger på bussen.

Endvidere angiver § 9, stk. 3;

”Passagerer skal ved på-og afstigning af bussen...

... gå bag den gule linje i bussen”

”



Foto af 4A



Afgange	Stoppesteder	Terminalkort	Hittegods																					
Afgangstider fra Lergravsparken St., Sløjfen				Hent stoppestedstavlen i PDF																				
Mandag til fredag																								
Kl.	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	09	21	21	21	21	17	08	00	04	04	04	04	04	02	06	00	04	04	04	02	04	04	04	09
	29				49	39	17	09	13	14	14	14	14	12	15	09	14	14	16	13	14	14	14	29
	49					49	26	18	23	24	24	24	24	21	24	18	24	24	28	24	24	24	24	49
						59	35	27	33	34	34	34	34	30	33	27	34	34	40	34	34	34	34	
							44	36	43	44	44	44	44	39	42	36	44	44	52	44	44	44	44	
							52	45	53	54	54	54	53	48	51	45	54	54		54	54	54	54	
								54						57		54								

Østrigsgade

Kastrupvej

Wibrandtvej

Amagerbrogade

3

Lergravsparken St., Sløjfen

Øresundsvej

Sundby Kirkegård

Amager Hospital

Persiensvej

Kastrupvej

Sundbyvester Plads

Vejlands Allé

Stoppestedsoversigt

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det er rigtigt, at chaufføren oplyste, om at automaten var i midten af bussen. Det var sønnen, der selv spurgte, da han ikke kunne finde den. Han viste samtidig sit klipkort til chaufføren, fordi han troede, at chaufføren skulle klippe det. Han var jo ikke ude på at snyde.

Chaufføren oplyste IKKE sønnen, om at der ikke er indstigningen forrest i bussen. Sønnens to kammerater kunne godt checke ind på deres rejsekort forrest i bussen!!!

Klageren undrer sig over, at kontrolløren har skrevet, at sønnen ikke har henvendt sig chaufføren - det havde han jo. Men som sønnen fortalte, da han kom hjem; kontrolløren ville ikke høre på ham.

Det er rigtigt, at sønnen valgte at vente lidt med at klippe kortet, da der var kommet mange kunder ind midt i bussen. Han ønskede ikke at genere de andre kunder med at mase sig igennem, så efter at have ventet i ca. 1 min. stående valgte han at sætte sig, mens han holdt øje med pladsen i midten af bussen. Da en af hans venner sagde noget til ham, vendte han hovedet og fik øje på kontrolløren. Det gjorde ham nervøs, da han jo godt vidste, at han ikke havde klippet endnu. Han masede sig selvfølgelig derfor alligevel igennem de andre kunder midt i bussen, som endnu ikke var kommet væk fra området med automaten.

Det er muligt, at andre kunder har kunnet løse billet - det ved klageren ikke noget om, men det bliver ikke oplyst, om der er andre med klippekort, som er steget ind forrest i bussen - så det er vel ikke rigtigt noget argument for, at sønnen ikke havde klippet hurtigt nok.

Der bliver lagt meget vægt på, at sønnen er steget ind et forkert sted. Det vidste han ikke (det gjorde klageren heller ikke – klageren har ALDRIG prøvet at gå ind andre steder end foran i bussen). De har ingen A-busser i deres område, så sønnens eneste erfaring med dem er fra den pågældende dag. Faktisk var det første gang sønnen kørte med bus, hvor han selv havde ansvaret.

Movia siger, han burde have set piktogrammerne på udturen, men det gjorde han ikke. Når man står og venter ved et stoppested, ser man jo kun bussen forfra og så de forreste døre lige inden, de går op. Sønnen steg også ind forrest i bussen på udturen, uden at chaufføren oplyste om, at der kun var indstigning af midterdøren. Dvs. ingen af chaufførerne oplyste sønnen om den fejl, han åbenbart begik!

Vedr. piktogrammerne; Movias vedhæftede billeder viser, at der er indgang i midten og udgang i begge ender. De viser IKKE, at der ikke er indgang forrest i bussen.

Og hvis man, som sønnen, er første-gangs-bruger og helt uerfaren, kan man, hvis man så piktogrammerne lige så godt tro, at man nu også må stå ud foran i bussen.

Klagerne og Movia er meget enige i, hvordan tingene er foregået. MEN de er ikke enige i, at det skal udløse en kontrolafgift, bare fordi man ikke ved, at en bestemt "bus type" (A typen) ikke har indstigning og automat forrest i bussen, og fordi man tager hensyn til Movias andre kunder.

Klageren havde håbet på en bedre dialog med Movia og en forståelse for sønnens motiver for, hvorfor han gjorde, som han jeg gjorde. (Personligt havde klageren gjort præcis som sønnen - altså før denne episode. Nu er de alle blevet klogere på Movia. Og med den kundeservice, Movia lægger for dagen, er det bestemt et selskab, de fremover vil ravælg, hvis det er muligt)

I følge Movia har sønnen trukket tiden i op mod hele 3 minutter. Det er tidforskellen fra han stod på, til han havde modtaget kontrolafgiften.

Sønnen har være med skolen på tur igen. De kørte med buslinje 1A, hvor sønnen bemærkede, at der var indstigning foran, og at man kunne klippe sit kort foran. Det er åbenbart ikke nemt at vide hvordan reglerne er, for de er ikke ens fra bus til bus!

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at i følge 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.

Kunden skriver i sin mail af 11. februar 2014, at da han stiger på bussen ad fordøren hvor der ikke er nogen indstigning, spørger han chaufføren om, hvor klippeautomaten er. Chaufføren svarer, at den er ved midterdørene (hvor der er påstigning). Kunden vælger at sætte sig ned, da han vil ven-

te, til der var plads ved midten i bussen med at stemple sit kort. Da kunden får øje på kontrolløren, skynder han sig at gå hen og klippe sit kort.

Movia har talt med kontrolløren den 26. februar 2014, som har forklaret, at der var ca. 20 unge, der stod på bussen samtidigt. Alle havde gyldige kort og billetter, undtagen klagerens søn, som havde valgt at "vente" med at klippe sit kort. Men da kunden fik øje på kontrolløren, klippede han sit kort.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at kunden havde fået oplyst af chaufføren at automaten var ved indstigningsdøren i midten af bussen
- at kunden alligevel vælger, at vente med at klippe sit kort til senere, på grund af mange kunder i bussen
- at alle andre kunder der steg på ved samme stoppested som kunden har kunnet løse kort og billet
- at kunden var steget ind i bussen af fordøren på trods for at der er store piktogrammer på dørene om ind og ud stigning, se vedlagte
- at kunden på udturen har kunnet observere, at der er kun en indstigning af midterdøren.

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

Det er korrekt, at der ikke vises indgang forrest i bussen, når der står til venstre fra fordøren "ud her med en pil" mod fordøren.

## **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 Movias rejseregler:

## **§ 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.

### **Stk. 3. Billetkontrol**

Passageren skal vise billet eller kort til buschaufføren.

Mobilbilletens gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller fore-

tager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil billetten er bestilt.

Billetter og kort skal opbevares under hele rejsen og forevises, hvis der kommer billetkontrol.

Passageren har pligt til at opgive fuldt navn, adresse, fødselsdag og år samt at legitimere sig.

#### Stk. 4. Kontrolafgift

Passageren skal betale kontrolafgift i tilfælde af, at passageren ikke på forlangende kan forevise billet eller kort.

Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn under 16 år samt hunde. For manglende billet til cykel er kontrolafgiften 100 kr.

.....

### § 9. Adfærd under rejsen

#### Stk. 1. Hensyn

Passageren skal generelt tage hensyn til medpassagerer, eksempelvis ved at give plads til ældre eller andre med behov for at sidde ned eller ved at give en hjælpende hånd, når ældre eller andre udsatte grupper skal af eller på bussen/lokalbanen.

#### Stk. 2. Ældre og kunder med små børn m.fl.

I visse busser er otte sæder ved midterdørene fortrinsvis for ældre, gangbesværede og kunder med små børn. Sæderne er markeret med et særligt piktogram i vinduerne.

#### Stk. 3. På- og afstigning af bus

Passageren skal ved på- og afstigning af bussen

- stå ved stoppestedet og være synlig for chaufføren,
- holde afstand til kantstenen ved busstoppestedet og først gå frem, når bussen holder stille,
- gå bag den gule linje i bussen, og
- holde øje med cyklister, og gå lige fra bussen (ikke langs med den), når passageren står af bussen.

Mindre børn bør altid benytte midterdøren, når de står af bussen.”

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

Af Movias rejseregler fremgår, at passageren skal have en gyldig billet eller kort til rejsen. Dette må fortolkes således, at passageren, som skal købe billet hos chaufføren, eller som skal stemple et klippekort, sørger for uden unødigt ophold at få gjort dette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at sønnen satte sig ned, efter at han havde fået anvist af chaufføren ved fordøren, at klippemaskinen, hvor han skulle stemple sit klippekort, befandt sig ved midterdørene i bussen. Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren og som noteret af kontrolløren, at klagerens søn rejste sig og klippede klippekortet, da han så kontrollørerne stige på bussen.

Det er ikke oplyst præcist ved hvilket stoppested, klagerens søn steg på bussen, men ved at have undladt at stille sig i kø til at komme til klippemaskinen, har klagerens søn ikke på tilstrækkelig vis sikret sig at kunne være i besiddelse af gyldigt stemplet kort ved en kontrol.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens søn rent faktisk nåede at stemple kortet inden kontrollen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at bestemmelsen i Movias rejseregler §9, stk. 3, om at passageren skal gå bag den gule linje, ikke er en bestemmelse, som kan bruges til fortolkning af, hvornår en passager anses for at være trådt ind i bussen. Movia opfordres til at gøre deres rejseregler klarere på dette punkt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand



