

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0128

**Klageren:** XX  
2670 Greve

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

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

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 28. marts 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. april 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren blev den 27. marts 2014 af en bekendt kørt til Strandvejen, hvorfra hun skulle med bus til Gentofte Hospital og besøge en ven. Ved stoppestedet Annasvej steg hun på buslinje 179. Ved dette stoppested stopper derudover buslinje 1A og 169.

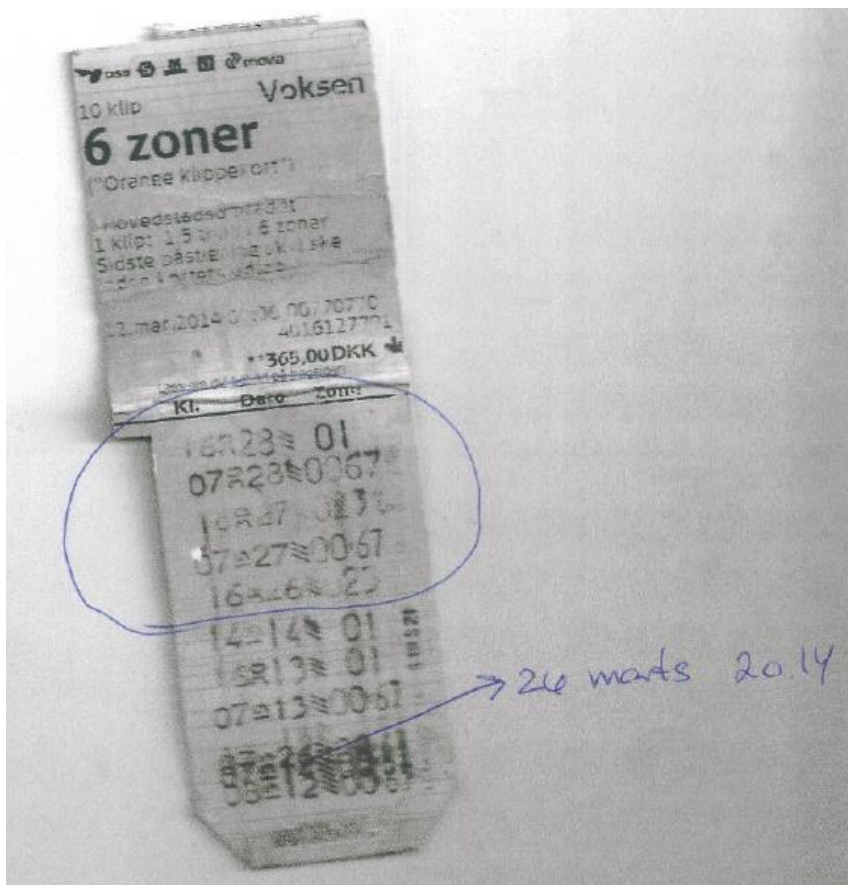
I følge klageren var hun i tvivl om, hvorvidt bussen kørte til Gentofte hospital, og ved indstigning spurgte hun derfor chaufføren derom, hvilket denne bekræftede. Klageren har normalt periodekort, men grundet ferie den 10.- og 11. marts 2014 og hospitalsindlæggelse den 17.-25. marts 2014 samt ophør på sit arbejde, havde hun besluttet ikke at forny sit periodekort, som var udløbet den 7. marts 2014. Da hun skulle spørge chaufføren om vej, glemte hun at stemple sit klippekort og nåede to sæder ned i bussen, som endnu ikke var kørt fra stoppestedet, før hun kom i tanke om det, og vendte om for at stemple.

Samtidigt med at klageren steg på bussen, steg også to kontrollører på kl. 16:17. En ad fordøren og en ad midterdøren. Da klageren var gået forbi chaufføren uden at stemple sit klippekort, blev hun kl. 16:19 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

På kontrolafgiften noterede kontrolløren følgende:

*"Jeg stod på dør 1. og hørte pass. Spørge chf om bussen kørte til Gentofte hosp. Hun gik ned i bussen og var næsten nede ved ks. Da hun vendte om og kom tilbage for at købe billet. Jeg spurgte hvad hun havde vist chf. Havde ikke selv set noget. Chf. Havde ikke fået forevist nogen form for billet var kun blevet spurgt om vej."*

Klageren har indsendt kopi af sit klippekort:



Den 28. marts 2014 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften, idet hun gjorde følgende gældende:"

Den 27 marts bliver jeg kørt af en ven til Strandenevej, hvor jeg skal med en bus til Gentofte Hospital. Jeg bliver sat af lige efter Hellerup By, hvor jeg ser at der holder en bus som køre i den rigtige retning. Jeg løber til bussen og spørger den kvindelige chauffør om bussen køre til Gentofte Hospital, dette bekræfter hun.

Da jeg er gået omkring 2 sæder ned i bussen kommer jeg i tanke om at jeg jo skal købe en billet, vender om for at gå tilbage til chaufføren for at købe en billet. Da jeg står og er i gang med at betale kommer der en kontrollør ind i bussen. Han spørger hvorfor jeg er gået forbi den gule streg? Forklarer mig endvidere at når jeg først har passeret strengen kører jeg uden billet. Forklare at jeg jo ikke engang har sat mig og at bussen heller ikke er kørt endnu. Endvidere at jeg er i gang med købe billet.

Jeg kan til orientering oplyse at jeg normalt har månedskort som er udløbet den 13 marts 2014 og jeg har ikke købt nyt månedskort da jeg er sygemldt i 10 dage.

I det jeg stiger ind i bussen tænker jeg ikke lige over at jeg skal huske at købe billet, men som tidligere anført kommer jeg hurtigt i tanke om det og vender om for at betale. Den buschauffør der kører linjen udtrykker også sin forargelse over at en kontrollør går i 'så små sko', ydermere opfordre chaufføren mig til at klage over denne behandling, da det

"

[Sætningen sluttede der]

Den 1. april 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret, og at klageren

ikke havde gyldig billet i zone 30, hvor hun blev kontrolleret. Endvidere anførte Movia, at chaufføren foretager stikprøvekontrol enten af dato, klokkeslæt eller zoner, og hvis man er trådt over den gule streg, er man desværre steget ind i bussen samt at kontrollørerne havde noteret, at klageren gik ned i bussen og derefter vendte om.

Klageren spurgte i e-mail af 2. april 2014 Movia, om de havde spurgt chaufføren, som havde beklaget den dårlige opførsel og havde anbefalet klageren at klage. Endvidere anførte klageren, at hun aldrig havde hørt om "den gule streg" eller set skiltning, hvoraf fremgik, at man skulle købe billet, inden man passerede stregen. Derudover gjorde klageren gældende, at hun kunne fremvise månedskort for de sidste par år, at hun kunne dokumentere sin indlæggelse og sygemelding i perioden 7.- 25. marts 2014, og at hun havde valgt at købe klippekort til de resterende 3 dage i marts, hvor hun afsluttede sit job. Hun havde ikke tænkt over, at hun manglede at købe billet, da hun var så vant til at have månedskort og bare var glad for, at det var den rigtige bus, hun havde fundet. Endelig forespurgte klageren, hvordan kontrolløren kunne se, hun var gået forbi den gule streg, når han først kom ind i bussen, da klageren stod ved chaufføren, samt at hun ikke havde nået at sætte sig, men højst var gået 2 sæder ned i bussen, som ikke var begyndt at køre.

Movia svarede samme dag: "

Det kan oplyses, at er man trådt bag den gule streg, er man trådt ind i bussen – det samme gør sig gældende, hvis man stiger ind bagi og sætter sig ned uden at indløse billet.

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"

Afslutningsvis kan det oplyses, at der steg 2 kontrollører på bussen – en ad fordørene og en ad midterdørene. Den kontrollør, som steg på ad fordørene hørte dig spørge om bussen kørte til Gentofte, hvorefter du gik ned i bussen. Det er noteret, at du næsten nåede ned til kontrollør nr. 2, inden du vendte om.

"

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at kontrolafgiften blev udstedt på trods af, at hun stod på den rette side af den gule linje (jf. Movia afslagsbegrundelse), at hun stod med penge og klippekort i hånden, samt at bussen ikke var sat i gang samt

at Movia henviser til en regel vedrørende en gul streg, som ikke står beskrevet i deres egne retningslinjer på deres website, ej heller inde i bussen.

Derudover har klageren indsendt kopi af periodekort, som var gyldige i perioden: 25.2.13-27.3.13, 13.4.13-12.5.13, 21.5.13-21.6.13, 17.9.13-16.10.13, 21.10.13-01.12.13, 2.12.13-31.12.2013, 02.01.14-31.01.14 samt 03.02.14-07.03.14.

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

at i følge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl. Skal man have hjælp til billettering skal man spørge chaufføren direkte, hvad man har brug for at få hjælp til. Kunden skriver i sin mail af 28. marts 2014, at hun blot spurgte chaufføren om bussen kørte til Gentofte Hospital, dette bekræfter chaufføren, og kunden går ind i bussen.

Ifølge oplysninger fra kontrollørerne er det først, da kunden er næsten nede ved den midterste dør, hvor den anden kontrollør et steget på, at kunden vender om for at gå op og købe billet.

Derudover har Movias kontrollører en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har forespurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette, samt anmoder om af få bekræftet det ved kundens underskrift på afgiften.

På den konkrete kontrolafgift er der krydset JA til, at kunden har spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering. Det har kunden skrevet under på. Kontrolløren har derfor forespurgt chaufføren, som har bekræftet på bussen, at kunden ikke fik forevist nogen billet, men at kunden kun spurgte om bussen kørte til Gentofte hospital.

Vedrørende den gule streg henviser sagsbehandleren til reglerne fra rejsereglerne på Movias hjemmeside.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At det er kundens eget ansvar at huske at klippe sit kort ved påstigning af bussen
- At kunden først vender om lige før midterdøren for at gå op og klippe sit kort.
- At kunden her kan "have set kontrolløren" ved midterdøren og måske derfor vendte om for at klippe kortet

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldig billet/kort.

### **Klageren har hertil anført:**

at hun ikke mener, at hun var nået til midterdøren, inden hun vendte om,

at hun ikke har set kontrolløren, som muligvis var i civilt tøj? Hun vendte ikke om, fordi der var kontrol, men fordi hun kom i tanke om, at hun havde glemt at købe billet samt

at hun skrev under på kontrolafgiften, fordi hun følte sig presset til det. Hun forstod, at hun ikke havde andre muligheder og blev ikke oplyst om, at hun havde andre muligheder. Hun er chokeret over deres opførsel.

**Movia har hertil oplyst,** at kontrollørerne altid er iført uniform på arbejdet.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikkselskaber § 29, stk. 1, at trafikkselskabet 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.

Mobilbilletten skal være modtaget på mobilens display før påstigning. En mobilbillet er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt.

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.

.....

Stk. 3. Billetkontrol

Passageren skal vise billet eller kort til buschaufføren.

Mobilbillettens gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager 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.

Hvis Movia eller lokalbanen skal rykke for manglende betaling, så tillægges der ekspeditionsgebyr.

Hvis beløbet ikke betales efter den almindelige rykkerprocedurer, overdrages fordringen til Told- og Skatteforvaltningen (SKAT), jf. lov om inddrivelse af gæld til det offentlige.

.....

§ 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:**

Det følger af Movias rejseregler, at passageren skal forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke stemplede sit klippekort ved om bordstigning på bussen, men havde passeret chaufføren og klippemaskinen på det tidspunkt, hvor hun kom i tanke om den manglende stempling, og hvor kontrollen fandt sted.

Efter en samlet bedømmelse af sagens oplysninger finder ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at den manglende stempling af klagerens klippekort beroede på chaufførens forhold, og at chaufføren skal bære ansvaret for, at klageren gik forbi klippemaskinen oppe ved indgangsdøren uden at stemple og derfor ved kontrollen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det af Movia anførte om at passere den gule streg ikke kan anvendes som hjemmel til at udstede kontrolafgifter for manglende billet. Omtalen af den gule streg stod i Movias dagældende rejseregler anført under afsnittet i § 9, stk. 3 om passagerens adfærd under rejsen ved på- og afstigning af bussen, og overtrædelse heraf var ikke sanktioneret med en kontrolafgift:

*”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.”*

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Klageren skal betale denne til Movia senest 30 dage efter afgørelsen, jf. vedtægterne § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved