

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0137
- Klageren:** XX  
4000 Roskilde
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Klagerens søn havde ikke bestilt og modtaget sin sms-billet før påstigning. Spørgsmål om buschaufføren var blevet spurgt.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Alice Stærdahl Andersen (to stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

### **FLERTALSAFGØRELSE**

Movia skal frafalde kontrolafgiften og betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. vedtægternes § 25.

Da klageren har fået medhold i sin klage, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægternes § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn, som var 17 år gammel, rejste den 27. maj 2016 med Movias buslinje 551. Han steg på bussen ved Skibbrogade i zone 20 i Kalundborg.

Zone- og stoppestedsoversigt:

551 Spangsbro (via Kalundborg St.) evt. Spangsbro evt. Kalundborg St.	
Gyldig i perioden: 13-12-2015 til 11-12-2016	
Elledevej	<b>V20</b> <b>Raklev skole</b> Ellede, Kallerupvej Røsnæshallen Elledevænget
Raklev Skillevej	Bøgebjergvej <b>Raklev Kirke</b>
Hestehavebakken	GI Raklev Fasanvej
Esbern Snaresvej	<b>Munkebakken</b> Klosterparkvej Munkesøparken
Klosterparkvej	Skibbrogade
Bredgade	<b>Kalundborg St.</b>
Kalundborg St.	Skibbrogade
Bredgade	Munkesøparken
Klosterparkvej	Lerchenfeldvej
Esbern Snaresvej	J.Th. Lundbyesvej
Nørre Allé	<b>Sundheds- og Akuthus</b> Kastanievej Holbækvej
Holbækvej	Stejlhøj <b>Rådhuset</b>
Kåstrupvej	Kåstrup Kåstrupvej 45 Kåstrupvej v/Loch Ness
Tømmerupvej	<b>Spangsbro, Tømmerupvej</b> Holbækvej Tømmerup Byvej Tømmeruphallen Tømmerup Skole
Kåstrupvej	Spangsbro, Tømmerupvej

Ifølge klageren havde hendes søn mobiltelefonen fremme og havde tastet mobilbillettjenesten 1415 ind på telefonen, da han steg på bussen for at spørge chaufføren, hvilken zone han befandt sig i. Han spurgte chaufføren, om det var ok, at han først købte billetten i bussen, hvortil chaufføren svarede "ja, selvfølgelig". I samme øjeblik kom to kontrollører, som ifølge klageren bad hendes søn om at sætte sig, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have en billet.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og henviste til det oven for anførte.

Movia fastholdt den 14. juni 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, herunder at det er kundens eget ansvar at være korrekt billetteret til hele rejsen, og at klagerens søn ikke havde oplyst, at han havde spurgt chaufføren om hjælp til billetkøbet, hvorfor kontrolløren ikke havde kunnet få en eventuel fejl verificeret.

## Den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift	
Kunde info	
CPR nummer / Fødselsdato	<input type="text"/>
Kundens navn	<input type="text"/>
Adresse	4000 Roskilde
Valideret	Kunden er verificeret
Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Gå seddel ID	13979
Gå seddel nøgle	9759728264451a5af4edd06587c3522a
Zone	120
Linje	551
Koretøjs nummer	1310
Stop nummer	42824
Stop	Skibbrogade
Påstigning	27-05-2016 12:43:07
Udstedt dato/tid	27-05-2016 13:00:44
Stået af	27-05-2016 13:13:44
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet

## Uddrag af oversigt fra Unwire over klagerens køb af SMS-billetter og mobilklippekort:

	<u>Fredag 17. juni 2016, 14:26</u>	<input type="text"/>	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telenor	Afleveret	Faktureret
	<u>Onsdag 15. juni 2016, 14:43</u>	<input type="text"/>	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telenor	Afleveret	Faktureret
	<u>Onsdag 15. juni 2016, 12:22</u>	<input type="text"/>	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telenor	Afleveret	Faktureret
	<u>Lørdag 21. maj 2016, 17:02</u>	<input type="text"/>	7 zoner voksen	Applikation	Klippekort	Telenor	Afleveret	Not initialized
	<u>Lørdag 21. maj 2016, 16:49</u>	<input type="text"/>	Klippekort	Applikation	Dankort	Telenor	Afleveret	Faktureret

## OPLYSNINGER INDHENTET AF SEKRETARIATET:

Movia har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at der er indstigning foran på linje 551.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det lægges til grund, at klagerens søn ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen den 27. maj 2016.

Klageren har oplyst, at hendes søn steg op i bussen for at spørge chaufføren om, hvilken zone han befandt sig i, og at han herefter fik "ok" fra chaufføren til at købe en sms-billet i bussen, men ikke nåede dette før han blev mødt af kontrollørerne.

Det fremgår af de fælles rejseregler, at det ved brug af mobilprodukter er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Heroverfor står imidlertid rejsereglernes bestemmelse om, at chaufføren ikke udfører systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Efter ankenævnets opfattelse må en passager, som søger vejledning hos chaufføren, kunne regne med den vejledning, der gives. Hvis chaufførens vejledning skulle vise sig mangelfuld eller fejlagtig, finder ankenævnet, at ansvaret herfor må placeres hos trafikselskabet og ikke den pågældende passager.

Movia skal godtgøre, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

Ankenævnet har tidligere henstillet til, at Movia indførte faste procedurer, hvorefter kontrollørerne *aktivt* spørger kunden, forinden afkrydsningen på kontrolafgiften sker om, hvorvidt kunden har spurgt chaufføren til råds, samt at kunden orienteres om, hvad der er krydset af i feltet, og at det blandt andet er det, som kunden skriver under på.

Movia har henvist til, at deres kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds, og Movia har endvidere anført, at klagerens søn ikke oplyste, at han havde talt med chaufføren, idet der på den konkrete kontrolafgift er krydset af i feltet "nej" til, at chaufføren blev spurgt til råds.

### **Tre medlemmer (Tine Vuust, Asta Ostrowski og Torben Steenberg) udtaler:**

Vi bemærker, at Movia har ændret proceduren, hvorefter en passager, som bliver pålagt en kontrolafgift, ikke længere underskriver denne og dermed heller ikke skriver under på, at pågældende ikke har spurgt chaufføren til råds. Passageren får således ikke lejlighed til at tage stilling til det "nej", som kontrolløren taster ind i systemet vedrørende passagerens forespørgsel hos chaufføren.

Klageren har oplyst, at hendes søn ikke var klar over, at han skulle gøre kontrolløren opmærksom på, at han havde spurgt chaufføren til råds.

Spørgsmålet er derfor, om det kan lægges til grund, at klagerens søn svarede nej til et spørgsmål om, hvorvidt han havde talt med chaufføren ved påstigning.

Efter formuleringen af Movias svar til klageren den 14. juni 2016 og Movias brev til ankenævnet af 28. september 2016 samt klagerens formulering om, at hendes søn "ikke var klar over, at han skulle gøre kontrolløren opmærksom på, at han havde spurgt chaufføren til råds", fremstår det tvivlsomt, om klageren aktivt blev spurgt af kontrolløren, forinden denne krydsede "nej" i feltet på kontrolafgiften, eller om der blev krydset "nej", fordi klagerens søn ikke af egen drift oplyste at have spurgt chaufføren.

Vi finder, at dette sammenholdt med det forhold, at klagerens søn ikke har underskrevet kontrolafgiften, skaber usikkerhed om bevisværdien af afkrydsningen på kontrolafgiften. Endvidere har Movia heller ikke på anden måde med tilstrækkelig sikkerhed godtgjort, at kontrolløren i kontrolsituationen stillede spørgsmål herom til klagerens søn.

På den baggrund finder vi det ikke godtgjort, at kontrolløren spurgte klagerens søn, om han havde forespurgt chaufføren, og vi kan derfor ikke afvise klagerens anbringende om, at hendes søn spurgte chaufføren og fik lov til at købe sin sms-billet efter påstigning, men ikke nåede at købe billetten, før han blev mødt af kontrollørerne.

Vi finder herefter, at Movia skal frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag i ankenævnet.

### **Et medlem (Alice Stærdahl, to stemmer) udtaler:**

En naturlig reaktion fra en passager, der modtager en kontrolafgift, vil være at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har fået chaufførens tilladelse til at stige ombord uden billet, også i et tilfælde hvor passageren er 17 år.

På denne baggrund og således, som sagen i øvrigt foreligger oplyst, kan det ikke anses for tilstrækkeligt godtgjort, at klagerens søn ved påstigning på bussen spurgte chaufføren om tilladelse til at stige om bord uden billet.

Jeg finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge bekendtgørelse af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, kan trafikselskabet i sine forretningsbetingelser fastsætte bestemmelser om, at passagerer, som ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (kort eller billet) kan pålægges en kontrolafgift.

Movia, DSB og Metroselskabet I/S har vedtaget fælles rejseregler, som ifølge punkt 1.1 gælder for rejser med DSB, Metro og Movia (busser, havnebus og lokalbanetog).

Følgende bestemmelser fremgår af de fælles rejseregler:

#### **2.2 Køb af rejsehjemmel**

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. [...]

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på jf. [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. [...]

## 2.3

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

### 2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.

## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel:

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

## 2.6 Kontrolafgift:

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Hvad skete der: [Klagerens søn herefter anonymiseret af sekretariatet ved XX] kommer ind i bussen med sin telefon fremme og er inde på 1415 på sin telefon - for at spørge, hvilken zone han er i, og spørger buschaufføren, om det er ok, han først køber den nu. Buschaufføren svarer: "ja selvfølgelig". XX er, fra han træder ind i bussen, i gang med at købe billetten på sin telefon. I samme øjeblik kommer to kontrollører op spørger, hvad han er i gang med. XX svarer, at han er ved at købe billet. De beder ham sætte sig, hvorefter bussen begynder at køre- det vil sige, at XX får ikke engang mulighed for at stige ud af bussen for at gøre sit billetkøb færdigt- og XX får herefter en kontrolafgift.

Vi synes ikke det er rimelig behandling, da det hele tiden er åbenlyst, at han er i gang med at købe billetten, men kun er i tvivl om zonen.- og tilmed får ok fra chaufføren. Vi vil derfor gerne bede om at afgiften frafaldes. Det drejer sig om medarbejderid nr. 14.

I afgørelsen fra Movia vedrørende vores klage står der anført, at XX ikke har oplyst, at han skulle have spurgt buschaufføren. XX er 17 år, var rystet over situationen og var ikke klar over, at han skulle gøre kontrolløren opmærksom på det, og bede dem påføre det på kontrolafgiften. XX var den eneste i bussen og kontrollørerne så, at han talte med buschaufføren. I afgørelsen står også, at det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret. Det var det XX gjorde, da han spurgte buschaufføren om zonen. I vores optik har XX gjort det han burde. Han var åbenlyst i gang med at købe billetten, da han blev bedt om at sætte sig. Det kan også undre at buschaufføren ikke selv gør opmærksom på, at han har givet XX lov til at købe billetten inde i bussen. Hvis kontrolsystemet skal fungere optimalt må det også bero på, at man som passagerer kan bede chaufføren om hjælp, hvis man er i tvivl, hvis man som passagerer fortsat skal have tillid til det system. Ellers er man jo retsløs. I denne situation er XX jo chanceløs, hvad skulle han ellers have gjort? XX mener at kontrollørerne havde kameraer på og såfremt, der er tvivl om situationens udvikling, vil vi gerne bede om at dette videomateriale lægges frem."

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Ifølge 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. Mobil billetter skal bestilles og bekræftet inden påstigning. Det er blandt andet derfor at man får 15 minutters længere udløbstid på en mobil billet kontra en grundbillet. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner.

Ved kontrollen har kunden ikke forevist eller oplyst til kontrolløren, at han skulle have nogen mobil billet, derfor er telefonnummeret ikke noteret på afgiften. Årsag til kontrolafgiften er – billet.

Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de notere på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds.

På den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at der er spurgt chaufføren af bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for, at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren.

Kontrollen er foregået den 27.5.2016 kl. 12.43 på linje 551 i zone 20.

Vedlagt oversigt over 551 hvor man kan se, at denne linje kun kører i zone 20, det vil sige at [ ] har kunnet se på stoppestedet inden påstigning, at det er zone 20 han stiger på i.

Vedlagt udskrift fra [ ]s telefon hvor man kan se, at der ikke er påbegyndt nogen mobilbillet den 27.5.2016.

Vedlagt en mobilbillet fra den 9.5.2016 hvor man kan se, at [ ] før har været i zone 20. Er vandt til mobil køb har købt 125 billetter til dato. Når man bestiller en mobilbillet modtager man også denne besked: "start ikke rejsen før du har fået billetten"

Vi kan oplyse, at denne episode ikke er optaget på kontrollørens kamera.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

At kunden inden påstigning har kunnet orienteret sig om zonen på stoppestedet

At kunden er vandt til, at benytte mobilbilletter, også i zone 20

At kunden ikke oplyser, at han har talt med chaufføren af bussen

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldig billet til sin rejse, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750,- kr.

”

Hertil har klageren anført:

”Vi har ikke yderligere kommentarer andet end at vi fastholder, at XX handlede i god tro, når han spørger buschaufføren, om det er ok, at han køber billetten i bussen efter at have tjekket zonenr. Og får et bekræftende ja. Så vidt vi kan se er buschaufføren ikke blevet kontaktet for at få dette bekræftet. Movia kan heller ikke se, at XX er inde på sin sms billet 1415, og i gang med at taste sin billet, da den jo ikke er afsendt på det pågældende tidspunkt.”



Hertil har indklagede anført:

” Vi kan tilføje at, kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billets gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand