

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0118
- Klageren:** XX på vegne af YY  
4621 Gadstrup
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til 125 kr. under ankenævns­sagens be­handling for udløbet Ungdomskort samt klage over kontrollørens ad­færd, og at sønnen ikke kunne rejse hjem på sin kontrolafgift
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævn­sfornand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, som sender et girokort til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets ved­tægter § 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 16-årige søn rejste den 28. november 2016 med Movias buslinje 400 mod Høje Taastrup st. Ved kontrol i bussen foreviste han sit Ungdomskort, som imidlertid var udløbet den 23. november 2016. Da han således ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Da kontrolafgiften kun var gældende til bussens endestation, kunne sønnen ikke umiddelbart anvende kontrolafgiften til rejse med toget det sidste stykke hjem, selv om dette var blevet ham fortalt af kontrolløren. Imidlertid fik sønnen lov af DSB til at rejse med toget, fordi han kun skulle én station.

Klageren anmodede den 29. november 2016 Movia om at frafalde kontrolafgiften, da hun ikke var blevet oplyst om, at Ungdomskortet skulle fornys. Kortet var blevet bestilt med hjælp fra sønnens tekniske skole. Hun klagede endvidere over kontrollørens adfærd, idet kontrolløren havde beskyldt sønnen for at have forfalsket Ungdomskortet og endvidere satte sønnen af bussen uden mulighed for at rejse videre derfra.

Den 30. november 2016 betalte klageren for et nyt Ungdomskort, hvorefter DSB sendte dette.

Movia fastholdt den 24. februar 2017 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Din søn har den pågældende dag ved kontrollen i zone 66 ikke forevist gyldigt kort/billet, da hans ungdomskort var udløbet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Movias billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjening". I henhold til vore gældende rejseregler, er det kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen. Chaufføren foretager stikprøvekontrol.

Du kan læse mere om ungdomskort på [ungdomskort.dk](http://ungdomskort.dk).

Vi har også forelagt din henvendelse for kontrolløren, som ikke er enig i din beskrivelse af situationen. Kontrolløren oplyser, at hun altid er behjælpelig og oplyser unge mennesker om, at de kan benytte afgiften som billet, så de kan komme hjem. Og at det også er oplyst til din søn. Jeg beklager, men som du kan se, så er der uenighed om, hvad der præcist er sagt og sket. Og vi har ikke mulighed for at komme sagen nærmere.

På baggrund af ovenstående og for at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt overfor alle kunder i samme situation fastholdes afgiften, som bedes indbetalt på kontonummer: ”

Under den efterfølgende ankenævns sag, nedsatte Movia kontrolafgiften til 125 kr. per kulance, fordi der efter kontrollen var blevet købt et nyt Ungdomskort.

På selve kontrolafgiften stod - i modsætning til kontrollørens og Movias oplysninger - anført følgende:

---

Gyldig for

Voksen 750,00 kr.

Gyldighed

Denne blanket er gyldig  
som billet til bussens  
endestation

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens søn foreviste ved kontrollen den 28. november 2016 et Ungdomskort, som var udløbet den 23. november 2016. Da han derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette.

Uanset at klageren ikke var bekendt med, at sønnens Ungdomskort skulle fornys, finder ankenævnet, at klagerens 16-årige søn burde have været opmærksom herpå, idet gyldighedsdatoen er trykt på selve kortet. Der foreligger efter ankenævnets opfattelse ikke sådanne særlige omstændigheder, der kan begrunde, at klagerens søn ikke skal betale den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. til Movia.

Klageren har anført, at hendes søn blev anklaget for falskneri af kontrolløren, som endvidere satte sønnen af bussen uden mulighed for at komme videre derfra på kontrolafgiften som oplyst af kontrolløren.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er noteret noget på kontrolafgiften om en eventuel mistanke om misbrug, og en sådan mistanke fremgår heller ikke af kontrollørens udtalelse, som Movia indhentede til sit svar af 24. februar 2017 til klageren.

Da der således er divergerende forklaringer fra parterne vedrørende dette forhold, finder ankenævnet, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har dokumenteret denne del af klagen.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt klagerens søn kunne rejse videre på sin kontrolafgift, fremgår det af de dagældende fælles rejseregler, at kontrolafgiften i busser udgør rejsehjemmel til bussens endestation, hvilket svarer til det, som fremgår på Movias kontrolafgifter.

Ankenævnet finder det derfor kritisabelt, at såvel Movias kontrollør som sagsbehandleren i afgørelsen af 24. februar 2017 oplyste, at klagerens søn kunne rejse hele vejen hjem på kontrolafgiften. Movia bedes sikre, at kontrollører og sagsbehandlere ikke giver sådanne vildledende oplysninger til passagerer over 16 år, idet ankenævnet er opmærksom på, at der i de landsdækkende rejseregler for passagerer under 16 år gælder andre regler.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel

(billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

### **Uddrag af de dagældende fælles rejseregler (august 2016):**

#### **" 2.6 Kontrolafgift**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages).

Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

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

Kontrolafgifter til Øresundrejser kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kontrolafgift udstedt til børn er gældende til lokale rejser i det aktuelle taktområde med bus, tog og metro til alle zoner i to timer.

[...]"

Fra punkt 2.7.:

"Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

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

### **Klageren anfører følgende:**

” I november 2016 modtager min søn en bøde kr. 750 kr. for "ugyldigt" ungdomskort. Han får af kontrolløren besked om at 1. hans ungdomskort er udløbet og 2. at han har stjålet det 3. bliver bedt om hans mors navn.

Han foreviser sit kort i god tro som er udløbet. Herefter beskyldes han for at kortet ikke tilhører ham, og at han får en bøde for ikke korrekt gyldig billet.

Han modtager en bøde som han skal kunne rejse hjem på resten af vejen. Han ringer til mig en meget kold frost aften og forklarer at han ikke kan komme videre på den bøde han har modtaget. Da han kun skal en station fra Roskilde station til Gadstrup station, får han lov af dsb, at køre gratis den ene station.

Jeg kontakter herefter movia telefonisk og indgiver en klage over den behandling min søn har fået. De ønsker først ikke at modtage klagen, og er meget usammenarbejdsvillige i forhold til de fakta jeg risler op for dem. jeg forklarer dem, at min søn har kørt med et kort som åbenbart er udløbet samme dag, og da vi ikke kender systemet med ungdomskort samt at min søn i god tro foreviste sit kort, klager jeg over at movias medarbejder anklager min søn for falskneri, samt at hun sætter ham af, en meget frostkold aften uden mulighed for at komme videre herfra. Medarbejderen jeg taler med er temmelig svær at få i dialog, og vil ikke tage klagen, fordi jeg ikke husker det nøjagtige helt konkret tidspunkt, selvom jeg har medarbejderens arbejdsnummer.

Jeg har siden modtaget afvisning på klagen da de mener det er påstand mod påstand omkring den behandling min søn har været udsat for. Altså dels at

1. blive beskyldt for falskeri med det foreviste ungdomskort og
2. ikke kunne komme videre og hjem på sin bøde.

Ved telefonisk henvendelse til jer kan jeg forstå, at vi er blevet forkert oplyst om rejse på bøde, idet jeg gennem jer er blevet oplyst at det ikke er muligt at rejse på sin bøde, da den er udstedt af Movia, og han skulle videre med DSB.

Movia har dog beskrevet at det er muligt at min søn kan benytte sin afgift som billet, hvilket desværre ikke var tilfældet.

Jeg finder Movias opførsel særdeles krænkende og utilstedelig.”

### **Indklagede anfører følgende:**

Vi har nu gennemgået sagen på ny.

Movia har fået oplyst af DSB at kundens mor  kontakter DSB efter at sønnen har modtaget kontrolafgiften. Afgiften er udstedt den 28.11.2016 på Høje Tåstrup st i linje 400S.

får oplyst, at sønnens kort er udløbet den 23.11.2017 og der ikke er blevet betalt for det nye kort. Kortet er derfor ikke sendt til kunden endnu.  betaler det nye kort den 30.11.16 og DSB sender så kortet til kunden den 1.12.2016.

På baggrund af denne viden kan vi pr kulance nedsætte afgiften til 125 kr. Rykkergebyrerne ” har vi naturligvis set bort fra. ”

### **Hertil har klageren bemærket:**

"Jeg kan forstå at man har krediteret mig for noget af beløbet fordi jeg har betalt et nyt ungdomskort. .

Jeg kan også læse i følge mail korrespondance at det ikke er "første gang at min søn får udstedt en kontrol afgift " og at " man har søgt på ham via cpr nummer formentlig med henblik på at se en sammenhæng.

Det er korrekt at min søn har fået en bøde eller to, tidligere hvor han har kørt uden kort eller billet. Og det er betalt uden indsigelse vil jeg påpege.  
Min søn havde dog kort med sig i bussen.

Denne her gang har min søn af teknisk skole fået hjælp til udstedelse af et ungdomskort som hverken han eller jeg kender konceptet af. Og der har tydeligvis været nogle opstarts vanskeligheder som har fulgt flere på sig.

Jeg Oplever et system som er helt umuligt for udenforstående at finde ud af at selv medarbejdere i DSB erkender, at flere ikke kan finde ud af det.

Derudover vil jeg gerne henlede opmærksomheden på den behandling min søn har fået af Movias medarbejder.

Dels at blive beskyldt for at forfalske sit ungdomskort, bedt om at redegøre for sin mors navn samt ikke mindst at blive forklaret at han kunne rejse hjem på sin kontrol afgift, , hvilket bekræftes i yderligere mail sendt d. ( Se vedhæftet fil) hvor der står :

Kontrolløren oplyser, at hun altid er behjælpelig og oplyser unge mennesker om, at " de kan benytte afgiften som billet, så de kan komme hjem." Og at det også er oplyst til din søn.

Altså komme hjem.

Dette stemmer ikke overens med mail sendt til dig hvor der står ( se vedhæftet fil)

"Denne blanket er gyldig som billet til bussens endestation "

Altså bussens endestation. .

Min søn ringer til mig og fortæller at han ikke kan komme hjem, selvom kontrolløren har sagt at han kan rejse hjem på sin kontrol afgift.

Kun fordi DSB i Roskilde viste goodwill og fordi at han kun skulle én station med tog, får han lov til at komme med hjem til Gadstrup. For han kunne IKKE rejse videre på sin kontrol afgift som det ellers var blevet fortalt ham og som jeg selv har fået på mail. .

Som man kan se ud fra de to filer som jeg har vedhæftet og de citerer ovenfor er der to forskellige. .. altså uens forklaringer på min søns hjemrejse. Altså han kan rejse til bussens endestationen ELLER han kan rejse helt hjem.

Er det ikke sådan at når man modtager en bøde bliver man spurgt hvortil man skal hen, hvorefter man kan bruge kontrol afgiften som billet. Det er jo sådan at ungdomskort er udstedt af DSB til alle zoner i hovedstads området. Og har min søn fejlagtigt ikke kort eller billet så må man formode at han får mulighed for at transportere sig med kontrol afgiften på de 750 kr.

Det er ihvertfald hvad min søn har fået forklaret og faktisk også det som Susie skriver i sit svar til mig.

Når man kigger på Movias håndtering af sags behandling oplever jeg en fuldkommen manglende ønske om at hjælpe kunden. Det være sig både i telefonisk forsøg på at give en anmeldelse, adskillige rykkere for fremskred i sagen, henvendelse omkring rykker skrivelser hvortil Movia oplyste om at sagen var lukket .. samt manglende svar på rykker skrivelse.

Jeg er indigneret over at skulle finde mig i en så respektløs behandling fra Movia.

Enhver kan glemme/overse at bestille eller betale nyt kort men straf udmålingen bør stå i forhold til "forbrydelsens" karakter, mener jeg.

Her taler vi om en ung der rent faktisk HAR et ungdomskort på sig som netop er udløbet.

1. Han modtager bøde og
2. mistænkes for falskneri og
3. Man tager hans kort og
4. sætter ham af en frost kold vinteraften med bøden i hånd med forsikring om, at han kan komme hjem på sin kontrolafgift.

Jeg har tidligere talt med DSB i forbindelse med min unge dreng som ind i mellem går med "hovedet under armen " og jeg har mødt venlige og empatiske mennesker. Min søn har ADHD og det er inden Undskyldning for at køre "gratis"

Men der er ingen grund til at mistænkeliggøre ham fordi hans kort er udløbet. Det er hvad det er.

Modsat er kulturen åbenbart i Movia og jeg er undrende over, hvorfor man skriver to forskellige regelsæt til mig omkring min søns mulighed for at komme hjem.

Er det sådan at vi som familie kan forvente flere af lignende tilfælde?"

### **Indklagede har ikke indsendt yderligere bemærkninger, hvorefter klageren har anført følgende:**

" Mange tak. Er Movia ikke forpligtede til at svare? Hele forløbet har været særdeles kritisabelt. .. særligt at de

1. Ikke vil modtage klage
- 2..ikke svarer på mails
3. Sender rykker skrivelser mens sagen kører
4. Oplyser at sagen er lukket
5. Svarer Stadig IKKE På Mails
- 6.. Giver urigtig oplysninger i forhold til billettering vedr brug af kontrol afgift til transport til at køre hjem. Læs fil vedlagt tidligere. .

Jeg håber at dette vil blive taget med i jeres betragtninger."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved