

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0293
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
3000 Helsingør
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på børnebillet som voksen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen betalte 24 kr. til chaufføren for en voksenbillet, men fik udstedt en børnebillet, hvilket han ikke opdagede før kontrollen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren har fået 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn, som 6 uger tidligere var fyldt 16 år, skulle om eftermiddagen den 11. september 2019 rejse med Movias buslinje 801A fra Helsingør Gymnasium. Han havde bestilt Ungdomskort, som dog først var gyldigt fra den 26. september 2019, og skulle derfor købe billet hos chaufføren.

Sønnen har oplyst, at han bad chaufføren om en billet og "i al hast og det voldsomme menneske-mylder betalte billetten kontant med 24 kr. og blev mast videre ned i den propfyldte bus med billetten i hånden". Beløbet på 24 kr. svarer til prisen for en voksenbillet.

Tre stoppesteder senere ved Mads Holms Vej var der kontrol i bussen, og klagerens søn foreviste billetten, som imidlertid viste sig at være en børnebillet til 12 kr. Han blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for som voksen at rejse på børnebillet. Det fremgår af kontrolafgiften, at der var 39 passagerer ombord på bussen.

### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	005
Linje	801A
Køretøjs nummer	7672
Stop nummer	6378
Stop	Mads Holms Vej
Påstigning	11-09-2019 15:44:04
Udstedt dato/tid	11-09-2019 15:45:05
Stået af	11-09-2019 15:53:26
Passager tal	39
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Voksen på barn

Ni dage senere, den 20. september 2019, anmodede sønnen Movia om at fratage kontrolafgiften med henvisning til ovenstående forløb og anførte videre:

"  
Jeg forstår godt kontrollantens handling, men jeg synes ikke det er rimeligt, da jeg som sædvanligt har betalt 24 kr. for denne billet. Havde jeg gjort dette i ond tro, ville jeg have været opmærksom på, at jeg havde en difference mellem børne- og voksen billetten til gode, inden jeg lod mig mase længere ned i bussen. Jeg er derfor rigtig ærgelig over, at jeg som studerende nu står med en bøde på 750 kr. i hånden som følge af denne misforståelse. Jeg håber, at I kan være med til at afklare, hvorfor denne situation endte som den gjorde. Jeg ser derfor frem til at høre fra jer. Med venlig hilsen,  
"

Movia fastholdt den 18. oktober 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, og til at der var forevist en børnebillet, samt at det var klagerens eget ansvar, uanset hvor mange mennesker, der var ombord på bussen, at sikre sig, at han havde modtaget den korrekte billet. Movia anførte, at kontrollørerne altid noterer på afgiften, om passageren har spurgt chaufføren til råds, hvilket der var krydset "nej" til på den konkrete kontrolafgift, og kontrolløren havde derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren.

Den 3. december 2019 fastholdt klageren på sin søns vegne indsigelsen over kontrolafgiften. Hun anførte, at sønnen havde gjort kontrolløren opmærksom på, at han havde betalt for en voksenbillet, hvorfor det måtte være kontrollørens ansvar at følge op på dette, når han blev gjort opmærksom herpå.

Movia fastholdt på ny kontrolafgiften med samme begrundelse som tidligere.

### **SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:**

På baggrund af sekretariatets anmodning om yderligere oplysninger har Movia indsendt følgende:

" Det fastholdes, at kontrolafgiften er udstedt med rette, da kunden har som voksen rejst på en børnebillet.

1. Movia bedes oplyse, hvad baggrunden er for, at der ikke kunne indhentes en udtalelse fra kontrolløren og chaufføren 9 dage efter kontrollen.

Operatøren kan ikke huske episoden og han kan desværre ikke oplyse differencen, da de ikke afregner i kassen på daglig basis.

#### **Se nedenstående svar fra operatøren:**

Vi kan desværre ikke se om at chaufføren har difference i tasken hvor det ikke afregner dagligt.

Med venlig hilsen

umove

  
Driftsleder

Det er klagerens eget ansvar at han reagerer i kontrolsituationen eller henvender sig til Movia hurtigst muligt.

Klageren burde oplyse til kontrolløren i kontrolsituationen, at han har fået udleveret en forkert billet hos chaufføren, da han fik udstedt en kontrolafgift. Da klageren ikke har oplyst dette i kontrolsituationen, har kontrolløren ikke haft mulighed for at få en eventuelt fejl verificeret hos chaufføren med det samme.

2. Movia bedes endvidere indsende kopi af henholdsvis en voksen- og en børnebillet, som de så ud på tidspunktet for sønnens rejse.

Det står tydeligt VOKSEN og BARN på billetten.

**Nedenstående er eksempel på Voksen og børnebillet:**



Afslutningsvis henviser vi til de fælles landsdækkende rejseregler:

**2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede."*

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens 16-årige søn blev den 11. september 2019 pålagt en kontrolafgift for som voksen at rejse på børnebillet.

Klageren har gjort gældende, at sønnen betalte 24 kr. til chaufføren for en voksenbillet, men fik udleveret en børnebillet, hvilket han først opdagede ved kontrollen, og at kontrolløren ikke henvendte sig til chaufføren for at få dette afklaret, selvom sønnen i kontrolsituationen gjorde opmærksom på, at han havde betalt for en voksenbillet.

Ankenævnet bemærker, at det som udgangspunkt var sønnens ansvar ved modtagelsen at kontrollere, at billetten var korrekt udstedet i henhold til det ønskede.

Sønnens henvendelse til Movia om, at han ikke havde bemærket, at han modtog en børnebillet, blev modtaget inden for den af trafikselskabet fastsatte klagefrist på 14 dage. Ved en sådan hen-

vendelse, hvori det gøres gældende, at der var begået fejl af chaufføren, og hvor Movia anmodes om at bidrage til en afklaring af det passerede, burde Movia som led i deres klagesagsbehandling have indhentet udtalelser fra kontrolløren og chaufføren. Efter ankenævnets opfattelse var sagen på det pågældende klagepunkt ikke tilstrækkeligt oplyst.

Den omstændighed, at der af kontrolløren var krydset "nej" til "kunden har forespurgt chaufføren" og "nej" til "jeg har forespurgt chaufføren" på den elektroniske kontrolafgift, udgjorde efter ankenævnets opfattelse i den konkrete sag ikke et tilstrækkeligt grundlag for at undlade at sende sagen i høring, idet afkrydsningerne efter ankenævnets opfattelse ikke omfattede situationen, som sønnen beskrev i klagen.

Ved at have undladt at tilvejebringe et grundlag, som kunne be- eller afkræfte sønnens forklaring, finder ankenævnet ikke at kunne afvise det af klageren anførte om, at sønnen betalte 24 kr. for en billet, og at chaufføren begik en fejl ved at udstede en børnebillet i stedet for en voksenbillet.

Uanset at sønnen som udgangspunkt ved modtagelse af rejsehjemlen skulle have sikret sig, at den svarede til det ønskede, finder ankenævnet i den konkrete situation, hvor der blev billetteret hos chaufføren, at klagerens søn ikke skal bære ansvaret for den fejl, som chaufføren begik.

Movia skal på denne baggrund frafalde kontrolafgiften på 750 kr., men som følge af, at der er begået fejl på begge sider, skal Movia ikke betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet.

## **RETSGRUNDLAG:**

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).

I de fælles landsdækkende rejseregler fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra de dagældende fælles landsdækkende rejseregler (1. juni – 31. december 2019):

”

### **2.2. Kundetyper**

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Voksen (fra 16 år)

...

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

...

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel. ”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”YY er meget ked af denne sag, da han oplever at have handlet i god tro. Han har forsøgt at forklare til Movia hvad der skete og føler sig ikke hørt. YY stiger på en fyldt bus, betaler penge for en voksen billet. Buschaufføren reagerer ikke på, at YY betaler en voksen billet, men udsteder en børnebillet til YY. Da der så ankommer en kontrollør, så gør YY opmærksom på at han har betalt for en voksen billet. Kontrolløren henvender sig ikke til buschaufføren, hvor dette nemt kunne være opklaret. Buschaufføren må da også have haft overskud i kassen på denne difference, da han skulle gøre kassen op?”

### Indklagede anfører følgende:

”

Movia besvarer hermed sagsnummer 2019-0293 vedrørende kontrolafgift  udstedt den 11-09-2019 i linje 801A – kunden har kørt på børnebillet som voksen. Vi vedlægger korrespondance med klager samt eventuelt bilag.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er udstedt med rette i henhold til fælles landsdækkende rejseregler og det gør vi med den begrundelse, at kunden har kørt som voksen på en billet til barn. Det er kundens eget ansvar, at sikre sig at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen.

### **Baggrund for kontrolafgift**

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes bevidst snyd, misforståelser eller forglemmelser og derfor forholder vi os ikke til det.

Kunden kontakter Movia første gang den 20-09-2019 og oplyser at han har betalt 24 kr. for en voksen billet til chaufføren den pågældende dag. Det er 9 dage efter kontrolafgiften er udstedt. Movia har derfor ikke haft mulighed for at sende sagen til høring hos chaufføren eller kontrolløren, og man kan derfor som kunde ikke forvente, at differencen skal undersøges hos chaufføren efter så mange dage.

Derudover kan det oplyses, at Movias kontrollører noterer altid på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der krydset 'NEJ' til, at der er spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for, at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren.

Når man køber en kontant billet hos chaufføren i bussen, er det altid kundens eget ansvar at sikre sig at man har fået den korrekte billet, derfor er kunden selv ansvarlig for at tjekke sin billet med det samme, således at man straks kan få udstedt en ny billet, hvis der er fejl på billetten.

Kunden fremviser kontrolløren en børnebillet ved kontrollen. Da kunden er fyldt 16 år kan kunden ikke køre på børnetakst. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

### **DSB Ungdomskort**

Vi har kontaktet DSB Ungdomskort, som har oplyst at det er korrekt, at der er bestilt et Ungdomskort. Men kortet gælder først fra den 26-09-2019. Det vil sige kortet gælder først 15 dage efter der er udstedt en kontrolafgift.

### **Movia lægger i vores svar vægt på:**

- At kunden skal selv sikre sig, at billetten er gyldig og gælder til hele rejsen.
- At kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.
- At det er for sent for Movia at sende sagen til høring hos chaufføren eller kontrolløren, når kunden først henvender sig til os efter 9 dage.
- At manglende kendskab til regler fritager ikke en for ansvar.

### **Movia fastholder kontrolafgiften**

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor kundens eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende. Det formodes, at en passager, der har fundet en siddeplads, er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel. Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

Movia finder ikke, at kunden har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

***Vi henviser afslutningsvis til følgende uddrag fra de "Fælles landsdækkende rejseregler", gyldig fra 1. juni 2019, der var gældende på kontroltidspunktet:***

## 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Voksen (fra 16 år)

## 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

"

### **Hertil har klageren bemærket:**

"Vi ønsker at fastholde klagen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand