

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

**Journalnummer:** 2014-0262

**Klageren:** XX  
2100 København Ø

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tilkøbsbillet til mobilperiodekort.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 12. august 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2. september 2014

**Sagens omstændigheder:**

Klageren steg den 5. august 2014 på buslinje 1A i zone 30, og som rejsehjemmel anvendte han et mobilperiodekort med zonerne 01 og 02.

Der var kl. 15:34 steget kontrolløreren på bussen ved et tidligere stoppested i zone 40 og ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i zone 30, blev han kl. 15:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiften noterede kontrolløren: *"AB med 1+2 mobil"*. Ved rubrikken *"Har kunden spurgt chaufføren af denne bus"* er der krydset *"nej"*. Klageren har underskrevet kontrolafgiften.

Den 12. august 2014 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han inden påstigning havde forsøgt at købe en tilkøbsbillet til sit mobilperiodekort. Da dette ikke lykkedes, spurgte han chaufføren, om han måtte stige ind i bussen for herefter at prøve at købe billet igen, hvortil chaufføren svarede, at han bare kunne gå ind. Endvidere gjorde klageren gældende, at det ikke kunne være rigtigt, at han skulle betale en kontrolafgift for, at mobilbilletsystemet ikke virkede, og at han ofte oplevede ikke at kunne købe en tilkøbsbillet.

Den 15. august 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til, at Movias billetsystem fortrinsvis er baseret på selvbetjening, og at det derfor er kundens eget ansvar at sikre, at man er

korrekt billetteret på hele rejsen. Derudover henviste Movia til, at der i den konkrete sag af klageren var skrevet under på, at klageren ikke havde spurgt chaufføren til råds om billettering, hvorfor det ikke havde været muligt for kontrolløren at verificere eventuelle fejl hos chaufføren.

Den 18. august 2014 anmodede klageren på ny Movia om at annullere kontrolafgiften. Denne gang anførte han, at han ikke var blevet oplyst om, at han ved sin underskift havde skrevet under på, at han ikke havde spurgt chaufføren til råds, samt at kontrollørerne sad bagerst i bussen, hvorfor de ikke kunne vide, om klageren havde talt med chaufføren eller ej ved påstigningen.

Den 19. august 2014 fastholdt Movia på ny kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel i zone 30, hvor kontrollen fandt sted, samt at der ved tilfælde af systemnedbrud skal købes en billet hos chaufføren.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

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

at systemet til køb af tillægsbillet over mobiltelefonen var nede,

at han havde spurgt chaufføren om han måtte stige ombord, selvom det ikke var lykkedes at købe en mobilbillet, hvilket chaufføren havde svaret ja til.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse,

at passageren selv skal sikre sig, at hans billet/kort er gyldigt og gælder til hele rejsen,

at sms-billetter skal bestilles og bekræftes inden påstigning, hvorfor man får 15 minutter længere udløbstid på en sms-billet kontra en grundbillet,

at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, hvorved han enten tjekker dato, tid eller zoner,

at det ved udskrift fra klagerens telefon fremgår, at han ikke har prøvet at købe nogen sms-billet den 5. august 2014

mTicket - Unwire Mobile Platform

Side 1 af 1

#### mTicket - 1415 Hovedstaden: Søg resultater

Kunde ID   eller [Avanceret søg](#)

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operator	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
<b>Torsdag 14. august 2014</b> 07:12		2 zoner voksen	SMS	SMS	Telia		<b>Aflleveret</b>	Faktureret
Fredag 8. november 2013, 23:07		2 zoner barn	SMS	SMS	Telia		Annuleret	Not initialized
Fredag 8. november 2013, 23:02		2 zoner barn	SMS	SMS	Telia		Annuleret	Not initialized

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

at klageren ikke har oplyst ved kontrolafgiftens udstedelse, at han skulle have spurgt chaufføren til råds,

at klageren på kontrolafgiften har skrevet under på, at han ikke har spurgt chaufføren til råds, og kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at verificere eventuelle fejl fra chaufførens side,

at selvom klager oplyser, at han var uvidende om, at han skrev under på ikke at have spurgt chaufføren til råds, har Movia talt med kontrolløren som oplyser, at hun altid oplyser kunden, at kunden skriver under på, at de ikke har forespurgt chaufføren,

at de står uforstående overfor, at kunden anfører, at han ofte har problemer med at købe sms-billet når allerførste sms-billet er købt den 14. august 2014,

samt, at klageren ikke har godtgjort, at han har foretaget det fornødne for at sikre sig korrekt billet.

## **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). Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår det at klippekort skal stemples i en stempeautomat i bussen, på stationen eller i lokalbanetoget for at være gyldigt.

Det fremgår ligeledes af de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet, at passageren selv skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering.

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

Kontrollen blev foretaget i zone 30, hvortil klagerens mobilperiodekort med zonerne 01 og 02 ikke var gyldigt. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som pålægges en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået at vide, at han måtte stige ind uden gyldig billet, af egen drift at oplyse dette til kontrolløren. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

På baggrund heraf finder ankenævnet, at chaufføren i buslinje 1A ikke bærer ansvaret for klagerens manglende zone.

Movia har oplyst, at Unwire på forespørgsel har meddelt, at mobilbilletsystemet ikke var ude af drift den 5. august 2014 om eftermiddagen. Klagerens første mobilbilletkøb skete den 14. august 2014. Der er ikke i mobilbilletsystemet registreret tidligere købsforsøg fra klagerens mobilnummer.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for sin påstand om, at det var et systemnedbrud, der var årsag til, at han ikke fik leveret nogen billet den omhandlede dag.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust  
Nævningsformand