

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0010

Klageren: XX
8000 Århus

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. Klageren gør gældende, at han ikke var med bussen. Grafologerklæring.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. juli 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. januar 2010.

Sagens omstændigheder: Ved billetkontrol den 12. juni 2009 kl. 00.05 i buslinje 5A blev der underskrevet en kontrolafgift på 600 kr. og forevist et kørekort, hvis nummer er angivet på kontrolafgiften. Det er anført på kontrolafgiften, at pågældende passager ikke var i besiddelse af billet.

Klagerens kørekortnummer er noteret på kontrolafgiften som forevist som ID.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden udløbet af betalingsfristen, sendte Movia klageren et rykerbrev, som han modtog den 6. juli 2009. I brev af 28. juli 2009 til Movia gjorde klageren gældende, at han ikke havde befundet sig i København på det omhandlede tidspunkt og bad Movia dokumentere dette.

Movia anmodede i brev af 4. august 2009 klageren om at indsende kopi af sit kørekort.

Klageren oplyste i brev af 20. august 2009, at han i december 2008 havde mistet sit kørekort og sine betalingskort, og at han kun havde fået nye betalingskort, men ikke kørekort. Han bad på ny Movia om dokumentation for sin påståede færden.

Den 19. september 2009 modtog klageren endnu en rykkerskrivelse fra Movia, hvorefter han i brev af 21. september 2009 endnu engang anmodede om beviser for sin påståede færden.

I brev af 25. september 2009 fastholdt Movia kontrolafgiften, fordi klagerens kørekort var forevist ved kontrollen. Herefter sendte Movia et rykkerbrev, som klageren modtog den 7. oktober 2009.

I brev af 22. oktober 2009 fastholdt han, at der ikke var fremlagt tilstrækkelig dokumentation for kontrolafgiften.

I brev til klageren af 4. november 2009 oplyste Movia, at man grundet hans indsigelser havde frafaldet to rykkergebyrer og ville genoptage sagen, hvis klageren indsendte dokumentation for, at hans kørekort var mistet i december 2008.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Efter modtagelse af sagen fra ankenævnet, sendte Movia sagen til grafolog. Grafologen udtalelse gengives her:

"Efter en omhyggelig gennemgang af materialet har jeg fundet så væsentlige overensstemmelser mellem den anfægtede underskrift og sammenligningsmaterialet, at min konklusion er, at **det ikke kan udelukkes, at den betvivlede underskrift er skrevet af [klageren]**, hvilket begrundes i efterfølgende iagttagelser:

Betvivlet underskrift:

- a) ulæselig underskrift
- b) den lange bølgede streg i slutning af efternavn
- c) 1. bogstav i fornavn ligner H'et i efternavn
- d) den kraftige tværstreg i første bogstav i efternavn
- e) hurtigt og spontant skrevet

Sammenligningsmaterialet:

- forekommer i alle underskrifterne
- forekommer i alle underskrifterne
- 12 af underskrifterne
- 12 af underskrifterne
- alle underskrifterne

Det er vigtigt at gøre opmærksom på, at et menneskes skrifter kun i uhyre sjældne tilfælde vil være fuldstændigt identiske. Der vil i en persons håndskrift altid være variationer beroende på den skrivendes aktuelle psykiske eller fysiske tilstand, harmoni og selvforvaltning. Omstændighederne, hvorunder skriften udføres, har indvirkning - f.eks. stedet, hvor man sidder eller står; papir, skriveredskab og underlag tilligemed skrivefladen har betydning, ligesom tidspunkt og tidsinterval.

I en eftergjort eller forfalsket skrift vil rytme og elasticitet altid være forstyrret, fordi det går ud over spændstigheden i håndskriften, når den spontane skrivehastighed nedsættes. Formniveauet, som er den skrivendes helt personlige præg, vil altid blive forringet pga. førnævnte forstyrrelser, og man vil aldrig kunne hæve sig over sit eget formniveau, hvorimod man bevidst kan sænke det.

Konklusionen er i overensstemmelse med den af Rigspolitiets tekniske afdeling opstillede sandsynlighedsskala. Kopi af denne vedlægges.

"

Ved håndskriftssammenligninger benyttes følgende konklusioner:

Der er en til sikkerhed grænsende sandsynlighed for, at...
Der er overordentlig stor sandsynlighed for, at...
Det er overordentligt sandsynligt, at ...
Det er overvejende sandsynligt, at...
Det kan ikke udelukkes, at...
Der er ikke konstateret overensstemmelser der indicerer, at...

Konklusionerne kan ikke defineres i procentvise sandsynligheder.

KOMMENTAR TIL KONKLUSIONERNE:

EN TIL SIKKERHED GRÆSENDE SANDSYNLIGHED...

Med udtalelsen menes, at der er gode overensstemmelser i alle detaljer som er vigtige for en identifikation, og der er ingen forskelle udover de der forekommer i den normale variationsbredde hos en skriver.

OVERORDENTLIG STOR SANDSYNLIGHED...

OVERORDENTLIGT SANDSYNLIGT...

OVERVEJENDE SANDSYNLIGT...

Der er flere forskellige grunde til, at en sikker identifikation ikke kan nås i en sag. Den konklusion der vælges, afhænger af kvaliteten og kvantiteten af materialets indhold af karakteristika.

De tre konklusioner peger alle stærkt mod den mistænkte.

Konklusionen "overordentlig stor sandsynlighed" indeholder således flere og/eller stærkere karakteristika end "overordentligt sandsynligt", ligesom konklusionen "overordentligt sandsynligt" indeholder flere og/eller stærkere karakteristika end "overvejende sandsynligt".

DET KAN IKKE UDELUKkes...

Denne konklusion benyttes når overensstemmelserne i skriften er uden særlige karakteristika, og der ikke findes væsentlige forskelle. Dette kan bl.a. skyldes et kvalitativt og/eller kvantitativt mangelfuldt sammenligningsmateriale.

DER ER IKKE KONSTATETERET OVERENSSTEMMELSER DER INDICERER...

Konklusionen bruges, når der i sammenligningsmaterialet ikke er fundet overensstemmende karakteristika, og/eller der er fundet forskelle, der ikke kan forklares ved den normale variationsbredde hos en skriver.

"

"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han ikke befandt sig i København på det omstridte tidspunkt og derfor heller ikke befandt sig på den bus/tog, hvor han angiveligt er blevet pålagt en afgift,

at det ikke er hans cpr-nr. eller underskrift, der er påført kontrolafgiften,

at han i 6 skrivelser har forsøgt at komme til bunds i sagen, og har bedt Movia om at se hvilket bevis de har for hans påståede færden. Movia bliver blot ved med at skrive, at hans kørekort var forevist på trods af, at han har skrevet til dem, at han mistede det sammen med sit Dankort i december 2008, og ikke har "købt" et nyt, da han pt. ikke har bil og derfor ikke umiddelbart har noget at bruge kørekort til,

at det vel ikke er nok blot at fremvise et kørekort, hvor der er et sort/hvidt billede af ham som 21-årig i frimærkestørrelse? De må vel have andre beviser for, at "han" var ombord på bussen? De har i modsvar bedt om dokumentation for, at han har mistet sit kørekort, men efter at have talt med politiet, så er det ikke muligt at anmelde, at man har mistet sit kørekort, og ej derfor er der pligt til det,

at det eneste han har, der tangerer et bevis, er, at han har en udskrift fra banken, hvor han fik et nyt Dankort den 7. januar 2009, men det har ikke været nok for Movia, uden at de har oplyst, hvilke andre beviser de så ønsker. Han har kigget på et klippekort, som han har liggende i skuffen, og som han sjældent bruger, for at se om han tilfældigvis havde brugt det i bussen i Århus den dag, men nej,

at grafologens undersøgelse virker meget generel, og der er ikke opstillet klare uligheder eller ligheder, men dog kun få ligheder. Ifølge sandsynlighedsskalanen er det faktisk ikke sandsynligt, hvilket også fremgår ved selvsyn på underskrifterne,

at det ikke er korrekt, at han først efter modtagelsen af brevet den 4. marts 2010 oplyste, at han havde mistet sit kørekort – dette oplyste han telefonisk til Movia efter han modtog den første rykker,

at han flere gange har talt med Østjyllands politi, der oplyser, at der ikke er pligt til at melde sit kørekort mistet og man skal blot henvende sig på kommunen for at bestille et nyt, men det koster 600 kr. og da han ikke har nogen bil, har han ikke noget at bruge et kørekort til.

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

at det er korrekt, at Movia ikke har fremsendt nogen skriftlig dokumentation til kunden vedrørende dennes tilstedeværelse i bussen. Der er forevist billed-id i form af kørekort nr. [...], samt foretaget et opslag i cpr-registeret med henblik på at få fastslået kundens identitet, adresse med mere. Udover dette har kunden underskrevet kontrolafgiften,

at Movia ikke har haft mulighed for at tjekke eventuel videooptagelse fra bussen, da optagelserne var overspillet, da kunden kontaktede Movia,

at grafologen har fået forelagt underskriften på kontrolafgiften, de 4 fremsendte breve til Movia og en seddel som kunden har udfyldt med 10 underskrifter på, og har konkluderet, at det ikke kan udelukkes, at det var klageren, som underskrev kontrolafgiften,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse og selv sikre sig at ens billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges,

at i første henvendelse af 28. juli 2009 til Movia oplyste klageren ikke, at han havde mistet sit kørekort men nævnte først dette efter, at Movia bad om en kopi af hans kørekort,

at klageren intet har gjort for at hindre, at kørekort-id sikres mod andres misbrug. Movia har talt med Bellahøj Politi, der anbefaler, at man melder sit kørekort mistet, så man undgår en situation, hvor andre prøver at misbruge dette. Politiet har yderligere oplyst, at kørekortnummer modsvarer klagerens kørekort, og at dette endnu ikke er meldt mistet pr. 22. januar 2010.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

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, der gælder til hele rejsen 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 600 kr.

Movia skal godtgøre, at underskriften på kontrolafgiften tilhører klageren. Klageren har steds afvist at have befundet sig i den pågældende bus. Grafologens udtalelse konkluderer, at det ikke kan udelukkes, at underskriften tilhører klageren. Klageren fik udstedt nyt betalingskort i januar 2009 efter et tyveri, hvorved klageren oplyser tillige at have mistet sit kørekort, og cpr-nummeret på kontrolafgiften er ifølge klageren ikke er korrekt. På denne baggrund finder ankenævnet, at det ikke kan anses for godtgjort, at klageren har underskrevet kontrolafgiften.

Klageren blev det første rykkerbrev fra Movia ikke oplyst om, at der i forbindelse med kontrolafgiften var forevist kørekort, og det er derfor ikke påfaldende at klageren først efter modtagelsen af Movias brev af 20. august 2009, hvori de anmodede om en kopi af kørekortet, oplyste, at det var mistet i december 2008.

Ankenævnet har i øvrigt ikke belæg for at afvise klagerens forklaring om, at han ved den første telefoniske henvendelse til Movia oplyste, at kørekortet var mistet, og at han ikke har brug for et nyt kørekort, da han ikke ejer en bil.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Movia endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Movia ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Movias navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Movia har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand