

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015 - 0290
Klageren:	XX på vegne af YY
Indklagede:	Movia
CVRnummer:	29 89 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind, inden kontrolløren billetterede klageren. Divergerende oplysninger om hændelsesforløbet.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret. Indklagede fastholder denne.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 19. april 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen er indgivet på vegne af YY, som havde et mobilperiodekort, der var gældende i zone 01, 02 og 33.

YY rejste med buslinje 200S den 28. oktober 2015, hvor hun steg på ved stoppestedet Hvidovre hospital, Kollegiet i zone 32.

Oversigt over busstoppesteder og zoner for bus 200 s

Stamholmen	33	Avedøreholmen
		Stamholmen 111
		Helseholmen
Kanalholmen		Stamholmen
		Renseanlæg Avedøre
Kystholmen		Helseholmen
Avedøreholmen		Sydholmen
Valseholmen		Avedøreholmen
		Industriholmen
Avedøre Havnevej	32	Avedøre Holme, Center Syd
Sammel Køge Landevej		Avedøre Havnevej
Friheden St.		Friheden St.
Hvidovrevej		Brøstykkevej
		Hvidovre Rådhus
Kettegård Allé		Arnold Nielsens Boulevard
		Hvidovre Hospital
		Oppegårdsvej
Avedøre Havnevej	32	Hvidovre Hospital, Kollegiet
		Park Allé
		Rebæk Søpark
Rødovre St.		Rødovre St.
Tårnvej		Roskildevej
		Rødager Allé
		Rødovre Centrum
		Tæbyvej
		Jyllingevej
	31	Fortvej
		Slotsherrensvej
Islevhusvej		Husum St.
Frederikssundsvej		Husum Torv
Mørkhøjvej		Nørre Gymnasium
		Stavnsbjerg Allé, Rosenlund
		Juni Allé
Gladsaxe Møllevej		Sydmarken
		Gladsaxe Trafikplads
Gladsaxe Ringvej		Gladsaxevej
Buddingevej		Buddinge Torv
	41	Buddinge St.
		Snogegårdsvej
		Gammelmoesvej
Lyngby St.		Lyngby St.

Der er afgivet divergerende oplysninger om det passerede. Således har klageren oplyst, at YY steg på bussen, mens hun talte med en pårørende til en klient og tog sin pung frem for at checke sit rejsekort ind på den bageste stander af de to ved indgangen, men at de to kontrollører billetterede hende, inden hun nåede at finde sit rejsekort frem. De lagde vægt på, at YY havde overtrådt den gule linje i bussen uden at have checket sit rejsekort ind, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift.

De to kontrollører, der var steget på bussen ved stoppestedet Hvidovre Hospital i zone 33 klokken 13:53 – 2 stoppesteder, inden YY steg på - har oplyst, at YY steg ombord på bussen, viste sin mobiltelefon til buschaufføren og gik ned i bussen, men vendte rundt og ledte efter sin pung, da hun fik øje på de to kontrollører.



Den 28. oktober 2015 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at kontrolløren havde opført sig respektløst, og at YY var på arbejde for kommunen, som betalte hentes rejsekort, hvorfor der ikke var nogen grund til at snyde. Hun havde i kontrolsituationen talt i telefon med en pårørende til en klient, hvorfor hun ikke havde kunnet diskutere med kontrollørerne. Klageren vedlagde kopi af rejsekortet.

Fra Movias Back Office dateret den 2. november 2015 fremgår følgende:

Jeg har talt med kontrollørerne der var på bussen og de har en anden opfattelse af sagen end den kunden forelægger.

Kontrollørernes forklaring:

Kvinden kom ind i bussen og viste chaufføren en mobiltelefon, og fortsatte ind i bussen. Da kunden så kontrollørerne, vendte hun rundt og begyndte at lede i sin pung, men kontrollørerne vurderede at kunden nu var så langt nede i bussen, at der skulle udstedes en kontrolafgift for manglende billet.

Begge kontrollører er enige og er blevet spurgt uafhængig af hinanden. Den anden kontrollør ville også have skrevet, fortæller han - "det var ret tydeligt" siger han.

Den 5. november 2015 fastholdt Movia kontrolafgiften med følgende begrundelse:

Tak for din henvendelse til Movia Kundecenter. Jeg forstår godt, at det er ærgerligt, men vi kan ikke annullere afgiften.

[] har den pågældende dag ved kontrollen i zone 32 ikke forevist gyldigt kort/billet. Det er derfor korrekt, at kontrolløren har udstedt en kontrolafgift.

Kontrollørerne på bussen har en helt anden opfattelse af situationen. De fortæller, at [] kom ind i bussen, viste sin mobiltelefon til chaufføren og fortsatte ind i bussen. Da [] får øje på kontrollørerne, vender hun rundt mod chaufføren og leder efter sin pung. Her er det imidlertid for sent, billet skal købes inden man fortsætter ind i bussen.

Afgiften baserer sig alene på, at man ikke har gyldig billet, vi har ingen mulighed for at vurdere andet. Kontrolløren er ikke enig i, at hun optrådte respektløst.

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. Det vil sige at det er kundens eget ansvar at tjekke sit rejsekort ind ved påstigning af bussen. Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind skal man købe en billet hos chaufføren.

På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften, som bedes indbetalt på kontonummer:

+71 < 1023233+80456859 inden den 20. november 2015.

Movia opkræver kontrolafgift med hjemmel i trafikselskabslovens § 29, der lyder sådan:

"Et trafiksselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk.2. Et trafiksselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Stk.3. Skyldige beløb kan inddrives ved modregning i overskydende skat."

Du har mulighed for at klage over denne afgørelse til Ankenævnet for bus, tog og metro. Klage til ankenævnet skal indgives på en klageformular, som du kan finde på www.abtm.dk. Ankenævnet kan også kontaktes på tlf. 36 13 18 91 (onsdag-fredag mellem kl. 9.30-11.30). Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles rejseregler, at passageren skal forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol.

Ankenævnet lægger til grund, at YY steg på bussen ved stoppestedet Hvidovre Hospital Kollegiet, hvilket ligger i zone 32. YY havde et mobilperiodekort gyldigt til zonerne 01, 02, og 33, men ikke zone 32.

Ankenævnet lægger efter kontrollørernes forklaringer, der er afgivet uafhængigt af hinanden, og som støttes af det anførte på kontrolafgiften, at YY viste chaufføren sin mobiltelefon, og at hun først, da hun længere inde i bussen fik øje på kontrollørerne, begyndte at lede efter sit rejsekort. Der er herefter ikke grundlag for at statuere, at den manglende ind checkning på rejsekortet fra arbejdsgiveren beroede på andet end YYs eget forhold.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolafgiften blev pålagt hende med rette.

Ankenævnet bemærker, at der ikke i de fælles rejseregler ses hjemmel til at begrunde en kontrolafgift med overtrædelse af den gule streg. Den gule streg var omtalt i Movias tidligere rejseregler under afsnittet i § 9, stk. 3, om passagerens adfærd under rejsen ved på- og afstigning af bussen, og overtrædelse heraf var ikke sanktioneret med en kontrolafgift:

"Passageren skal ved på- og afstigning af bussen stå ved stoppestedet og være synlig for chaufføren, holde afstand til kantstenen ved busstoppestedet og først gå frem, når bussen holder stille, gå bag den gule linje i bussen, og holde øje med cyklister, og gå lige fra bussen (ikke langs med den), når passageren står af bussen"

Dette forhold kan imidlertid ikke begrunde, at Movia efterfølgende skal frafalde kontrolafgiften, idet passageren på kontroltidspunktet havde passeret standen til brug for check-ind.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, kan trafikselskabet fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører blandt andet at:

"Movia efter længere kommunikation mig og dem imellem fortsat fastholder at YY skal betale afgiften, på trods af at de på ingen måde har lov hjemmel til at udstede afgiften i denne situation og

ikke er til at tale fornuft med. Derudover, som jeg forklarer senere, kører YY gratis på et kommunalt rejsekort udstedt af kommunen - hendes arbejdsplads! Hvorfor skulle YY forsøge at snyde med gratis transport?!?!

Forløbet foregår på følgende måde: YY stiger ind i bussen og tager sin pung frem, idet hun står direkte foran den bagerste check in automat (til venstre for indgangen). Dvs. IKKE er trådt længe ind i bussen end placeringen af check ind automaten lader passagererne vide er ok! YY snakker samtidigt i telefon i arbejdsøjemed, men tager med det samme sin pung frem og skal til at tjekke ind, idet at kontrolløren henvender sig til hende og fortæller, at hun får en afgift idet hun har overtrådt den gule streg.

YY forklarer kontrolløren, at hun arbejder for Hvidovre Kommune og pt. er på arbejde, så derfor rejser ved brug af kommunens rejsekort og at rejsen derfor ikke koster hende noget og at det derfor er omsonst ikke tjekke ind.

Kontrolløren fastholder kravet og YY kan på ingen måde overbevise hende og snakker samtidigt derudover fortsat i telefon, med en pårørende til en klient gennem hendes arbejde, og bliver derfor nødt til at modtage afgiften uden at kunne fortsætte argumentationen.

For det første: den gule streg er en diskretions-streg i forhold til chaufførens sikkerhed / udsyn under kørsel, for det andet, kan man ikke checke ind på den bagerste automat uden at overtræde den gule streg - jeg har foto dokumentation for dette!, derfor er argumentationen paradoksalt og helt igennem meningsløs.

For det tredje og jeg vil gerne påpege dette igen; Maria rejser gratis og har derfor intet formål med at forsøge at snyde.

(Citeret fra bagsiden af kontrolafgiften) "Movia har udstedt en kontrolafgift, fordi du ikke har haft gyldig billet eller kort til din rejse". Den pågældende situation strider direkte imod denne retningslinje idet YY havde et gyldigt kort, men at systemet er skruet sådan sammen, at man skal stige ind i bussen for at tjekke dette kort ind.

(Der er endnu ikke standere ret mange steder underfor busserne og man er derfor nødsaget til at stige ind i bussen og derfor i givne situationer overtræde den gule streg for at tjekke ind.

Afslutningsvist vil jeg påpege, at der hverken på kontrolafgiften eller på rejsekortet er nævnt, at overtrædelse af den gule streg automatisk udløser en bøde - denne streg er udelukkende lavet af sikkerhedsmæssige årsager i forhold til chaufførens udsyn og sikkerhed.

Derudover vil jeg også gerne have lov at påpege at YY aldrig har fået en afgift før, hun tjekker altid ind som krævet og jeg mener ikke at Movia udviser nogen som helst forståelse for andet end profit i denne situation.

Jeg er klar over at en undskyldning for denne fejl fra Movias side, og det faktum at jeg skal spille min tid på denne sag og derudover betale 160kr for at oprette denne klagesag nok ikke er muligt, men det burde være forventeligt i en sådan situation hvor Movia udnytter at systemet er indrettet af dem selv og for dem selv.

Derudover ønsker jeg, at man retter systemet til således at det:
enten passer med de retningslinjer der står bag på rejsekortet
eller

passer med de retningslinjer der står bag på afgifterne.

Det er tydeligt at reglerne omkring afgifter er lavet udfra et system der ikke omfatter brugen af rejsekort og check-in standere og jeg mener at det er kritisabelt at udstede afgifter ud fra et for-

ældet system!

Jeg er naturligvis mere end villig til at fortsætte denne kommunikation såfremt at du/i skulle ønske det og vil gerne påpege at jeg har foto dokumentation for min ovenstående argumentation og endvidere kan fremsende dokumentation for YY rejsekort såfremt dette skulle være nødvendigt.

Indklagede anfører, at:

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. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl. Skal man have hjælp til billettering skal man spørge chaufføren direkte, hvad man har brug for at få hjælp til. Eller man kan orientere sig om hvilken zone man stiger på i, på stoppestedsstanderen.

Vi kan oplyse, at kontrolløren er steget på i zone 33 ved Hvidovre Hospital. Kunden er først steget på bussen efter at den har passeret zone grænsen til zone 32. Kontrollørerne var således i bussen.

Når man stiger ind i bussen skal man have sin billet/kort parat til at forevise chaufføren og hvis det er et rejsekort skal det tjekkes ind ved påstigningen. Man skal ikke først gå ned i bussen og så vende om få at gå op og tjekke ind. Dette er for sent når der først er kommet kontrol på bussen.

I rejsereglerne som man kan finde på www.dinoffentligetransport.dk står der følgende:

"2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være tjekket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også tjekkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og tjekkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk."

Movia har haft sagen til høring og begge kontrollører oplyser uafhængig af hinanden, at kunden viste sin mobiltelefon til chaufføren og gik ind i bussen.

Det var først da Marie fik øje på kontrollørerne hun vender om for at gå op og tjekke rejsekortet ind.

Ved kontrollen foreviste Maria et "pap periodekort" uden zone 32.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- At kunden ikke tjekke ind ved påstigning
- At kunden blot peger på sin mobil ved påstigning og går ned i bussen
- At kunden inden påstigning har kunne se på stoppestedet hvilken zone man befinder sig i
- At kunden har et periodekort som er til kundens faste rejse og når man så rejser uden for denne normale rute skal man sørge for at undersøge om ens rejse kommer ind i andre zoner

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

"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand