

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

Journalnummer: 2014-0143

Klageren: XX

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigning. Fik lov af chauffør til at stige om bord?

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Passageren reklameret til indklagede: Den 9. december 2013

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. marts 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. april 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter rejste den 6. december 2013 med bus 5A i retning mod Husum Torv. Datteren og klageren har givet divergerende oplysninger om, hvor hun steg på bussen, idet datteren har oplyst, at det var ved stoppestedet Kapelvej, og klageren at det var ved Elmegade. Klagerens datter ville købe en mobilbillet som rejsehjemmel, men ved kontrol af hendes rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "ingen billet".

På den manuelt udfyldte kontrolafgift, som klagerens datter underskrev, står anført, at kontrolafgiften blev pålagt kl. 23:12 i zone 01. Der blev krydset "nej" i felterne, om passageren havde spurgt chaufføren, og om kontrolløren havde spurgt chaufføren.

Ifølge oplysningerne på den elektroniske log fra kontrolafgiften steg kontrolløren på bussen kl. 23:12:48 ved stoppestedet Nørrebros Runddel, og sendte oplysningerne om kontrolafgiften elektronisk kl. 23:18:45.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, at SMS-billetten blev bestilt kl. 23:14:01 og blev modtaget kl. 23:14:17. Af klagerens telefon fremgår det, at billetten var gyldig fra kl. 23:13.

Klagerens datter anmodede den 9. december 2013 Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun steg på bussen ved Kapelvej, at hun havde købt en billet, som var gyldig fra kl. 23:14, og da hun skulle finde billetten på sin telefon, havde kontrolløren beskyldt hende for at have købt billetten inde i bussen, men hun havde ikke købt billetten i bussen, da hun var steget på stoppet før.

Den 23. december 2013 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen, samt til at man i henhold til gældende rejseregler skal have modtaget SMS-billetten inden påstigning på bussen, og at kontrollørerne var steget på bussen kl. 23:12:48 og hendes billetbestilling var påbegyndt kl. 23:14:01.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 13. februar 2014 samt den 5. marts 2014 sendte Movia en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 200 kr.

Den 16. marts 2014 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hans datter stod og ventede på linje 5A ved stoppestedet Elmegade og at hun imens hun ventede lavede hun en SMS-billet, som imidlertid ikke nåede at blive færdig da bussen kom, hvorfor hun spurgte chaufføren om hun kunne lave den færdig i bussen, hvilket chaufføren ifølge klageren, gav hende lov til. Klageren gjorde desuden gældende at hans datter ikke var myndig og at hun henvendte sig til chaufføren i den tro, at han var den øverste autoritet på bussen, hvorfor hun handlede i god tro.

Den 25. marts 2014 henviste Movia til, at de allerede den 23. december 2013 havde besvaret datterens henvendelse om kontrolafgiften, samt til tidspunkterne fra kontrollørernes log og udskrifterne fra Unwire, hvoraf det fremgik, at datterens SMS-billet var påbegyndt, efter at kontrollørerne var steget på bussen.

Stoppestedsoversigt for linje 5A:

Rådhuspladsen	Rådhuspladsen
Nørre Voldgade	Jarmers Plads
	Larslejsstræde
	Nørreport St.
Frederiksborggade	Nørre Farimagsgade
Nørrebrogade	Ravnshøjsgade
	Elmegade
	Kapelvej
	Stællandsgade
	Nørrebro Hundedej
	Stefansgade
	Nørrebrohallen, 2200 Kultur
	Nørrebro St.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hans datter spurgte chaufføren, om hun måtte vente med at købe SMS-billetten, til hun var vel inde i bussen, hvilket hun fik lov til,

at der var tale om en overfyldt bus, hvor det var svært at få plads,

at hun bestilte en SMS-billet, så snart det var muligt,

at kontrolløren, der steg på, gav hende en bøde for at have påbegyndt billetkøb, et minut senere end han steg på bussen,

at hun havde gyldig rejsehjemmel, da kontrolløren kontrollerede hende,

at det på ingen måde giver mening, at der er uoverensstemmelse mellem anvisning fra chauffør og kontrollør samt

at hans datter har handlet i god tro og har købt en billet.

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

at kunden ifølge Movias rejseregler skal have gyldig kort eller billet fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. SMS-billetter skal bestilles og bekræftes inden påstigning. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner,

at man på det vedlagte udskrift fra kundens telefon kan se, at kunden har påbegyndt SMS-billetten den 6. december 2013 kl. 23:14:01 og at kontrollørerne er steget på bussen den 6. december 2013 kl. 23:12:48,

at kunden i sin indsigelse af 9. december 2013 skriver, at hun er steget på bussen stoppestedet **før** kontrolløren kom på bussen. Billetten er således påbegyndt efter at kontrolløren er steget på bussen,

at faren oplyser, at kunden er steget på ved Elmegade, som er tre stoppesteder før at kontrolløren er steget på bussen ved Nørrebros Runddel,

at faren også oplyser, at kunden havde påbegyndt sin billet ved stoppestedet Elmegade, men havde fået lov til at køre med af chaufføren, da billetten ikke var kommet endnu, hvilket tidsmæssigt ikke kan være korrekt, da billetten først er påbegyndt efter at kontrollørerne er steget på bussen 2-3 stop efter kunden,

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billets gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet at kunne forevise gyldig kort/billet,

at Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, 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 der på den konkrete kontrolafgift er krydset NEJ til, at kunden har spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering, hvilket kunden har skrevet under på,

at kontrolløren derfor ikke har haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren,

at kunden ikke har oplyst til kontrolløren, at hun havde fået lov til at køre med af chaufføren i sin første mail,

at det først er 3 måneder senere, at kundens far oplyser, at kunden har spurgt chaufføren,

at kunden ved kontrollen ikke har forevist nogen form for billet, ej heller SMS-billet, da kontrolløren så havde skrevet kundens telefonnummer på afgiften,

at SMS-billetten er købt efter at kontrollørerne steg på bussen

Hertil har klageren gjort gældende,

at datteren er 17 år gammel og aldrig har fået en bøde før og derfor aldrig har skullet klage over en afgørelse,

at det ingen steder fremgår, at man ikke må komme med nye og korrekte svar senere,

at det ikke er korrekt, at kunden ikke foreviste nogen form for billet, idet hun var i færd med at lave en SMS-billet, og billetten løber ind på hendes telefon da hun bliver gennet ud af bussen,

at datteren af chaufføren havde fået lov til at lave SMS-billetten, efter at kontrollørerne var steget på bussen,

at datteren ikke modtog kontrolafgiften ved Nørrebro Runddel, men ved første stop efter Elmegade, idet hun blev gennet ud af bussen af kontrolløren. Dette kan bekræftes af en anden person, som klagerens datter fulgtes med,

at datteren ikke er blevet gjort opmærksom på hvad hun har skrevet under på og at det er almindelig procedure, at man sikrer sig, at folk ved og forstår hvad de skriver under på, ikke mindst en 17-årig, der hives ud af en bus for at få en afgift,

at det af datterens SMS-billet fremgår, at hun har en billet der er gyldig fra kl. 23:13, hvilket ikke stemmer overens med Movias forklaring om, at hun først påbegyndte billetten kl. 23:14

at datteren oplyser, at hun stod af ved Assistens Kirkegård, dvs. stoppestedet før Runddelen, hvor hun fik kontrolafgiften uden for bussen, hvilket er et stop efter Elmegade,

at datteren ikke ved, hvad hun har skrevet under på, hvorfor hun ikke ved, at hun har skrevet benægtende under på spørgsmålet vedrørende chaufførens samtykke samt

at klageren ikke er bekendt med, at der er nogen tidsgrænse/forfald for indsigelse, hvorfor det er uvedkommende at der først klages tre måneder efter.

Hertil har Movia anført:

at det ikke er muligt for chaufføren at huske episoden 1/2 år efter kontrolafgiftens udstedelse, men

at det kan oplyses, at kontrollørerne aldrig sætter kunderne af bussen, medmindre de selv beder om at komme af.

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 (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

På Movias hjemmeside samt af de fælles rejseregler for Hovedstaden for bus, tog og metro er det anført, at en sms-billet skal være købt og modtaget, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Ifølge Movias rejseregler skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort, inden rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af SMS-billetter.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at datteren gennemførte købet af SMS-billetten efter, at hun var steget på bussen.

Der er givet divergerende oplysninger fra klageren og datteren om, hvor datteren steg på bussen, men uanset om hun steg på ved stoppestedet Elmegade eller Kapelvej, foreligger der elektronisk log fra billetkøbet, hvoraf fremgår, at SMS-billetten blev bestilt kl. 23:14:01.

Da kontrollørerne i følge den elektroniske log steg på bussen ved Nørrebro Runddel kl. 23:12:48, kunne klagerens datter ikke have købt sms-billet, før hun steg på bussen, således som rejsereglerne foreskriver.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klagerens datters SMS-billet i følge telefonen allerede var gyldig fra kl. 23:13, kan ikke føre til et andet resultat, da datteren steg på bussen uden gyldig rejsehjemmel.

Det af klageren anførte om, at datteren fik lov af chaufføren til at stige om bord, selv om billetten ikke var modtaget på telefonen, kan ikke lægges til grund for afgørelsen.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at en samlet vurdering af sagens oplysninger, herunder de elektroniske logs sammenholdt med klagerens og datterens divergerende oplysninger, som desuden ændres undervejs, medfører, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for påstanden om, at datteren af chaufføren havde fået lov til at stige om bord. Chaufføren skal derfor ikke bære ansvaret for datterens manglende gyldige rejsehjemmel.

Endvidere finder ankenævnet, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, 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.

Ankenævnet finder videre, at det ville være naturligt om klagerens datter havde gjort det gældende i sin første henvendelse til Movia, hvor hun klagede over kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften samt rykkergebyrerne på i alt 950 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnformand