

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0234
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af kæresten YY
9400 Nørresundby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på 750 kr. grundet manglende billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør blandt andet gældende, at der ikke var information om køb af billetter ved det første stoppested, de undersøgte, at de plejer at købe billetter kontant eller med betalingskort i NT's busser, og at bussen ikke var kørt fra stoppestedet, da de blev kontrolleret, men de måtte ikke komme af
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som sender betalingsoplysninger til parterne.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes kæreste bor i Nørresundby og var på besøg i København den 31. oktober 2020, hvor de skulle med buslinje 2A fra Christiania.

Ifølge klageren var der på Prinsessegade et midlertidigt busstoppested for buslinje 2A, som de læste på for at finde ud af, om de kunne betale med VisaDankort. Dette kan de i Aalborg og havde gjort nogle måneder tidligere, hvor de var i København og havde taget bussen samme sted fra. Der var imidlertid ingen oplysninger om betaling på stoppestedet, og de blev enige om at spørge, når de var kommet om bord på bussen. Da det regnede, begyndte de at gå op ad Prinsessegade mod det næste stoppested på Christianshavns Torv, og da de drejede om hjørnet, så de bussen, som de herefter steg om bord på.

Stoppestedsoversigt for bussen:

Rute	Zone	Stoppesteder
Refshalevej	1	Refshaleøen
Operaen		Lynetten
Danneskiold-Samsøes Allé		Operaen
Arsenaløen		Fabrikmestervej, Operaen
Prinsessegade		Galionsvej
Torvegade		Arsenaløen
Børsgade		Bodenhoffs Plads
Vindebrogade		Skt. Annæ Gade
Tietgensgade		Christianshavn St.
Bernstorffsgade		Knippelsbro
H.C. Andersens Boulevard		Børsen
Gyldenløvesgade		Gammel Strand St., Christiansborg
Rosenørns Allé		Stormbroen, Nationalmuseet
Rolighedsvej		Glyptoteket
Godthåbsvej		Hovedbanegården, Tivoli
		Rådhuspladsen St.
		Vester Farimagsgade
	Forum St.	
	H.C. Ørsteds Vej	
	Det Biovidenskabelige Fakultet	
	Falkoner Allé	
	Aksel Møllers Have St.	
	Ndr. Fasanvej	
	Tesdorpsvej	
	C.F. Richs Vej	
	Grøndal St.	
	Rønnebærvej	

Der var tidligere steget kontrollører om bord på bussen ved stoppestedet Galionsvej, og de sad ned, da klageren og kæresten steg på bussen. Efter dørene lukkede, påbegyndte kontrollørerne kontrollen.

Klageren har givet divergerende forklaringer om det, der skete herefter. Han har både gjort gældende, at han og kæresten ikke nåede at sætte sig, inden kontrolløren bad om se billet, og at bussen endnu ikke var kørt. Desuden har han oplyst, at han og kæresten satte sig ned efter ombord-

stigning. Og endelig har han oplyst, at hans kæreste satte sig ned efter deres påstigning, mens han gik op mod chaufføren for at købe billet, men forinden blev han standset af kontrolløren, og fordi bussen begyndte at køre, satte han sig på et sæde.

Klageren har videre forklaret, at kontrolløren bad om at se et kort, hvorefter klageren rakte ham sit Dankort. Derpå bad kontrolløren om deres sundhedskort og oplyste, at "det kom i e-Boks". Klageren og kæresten syntes, det var smart, at de kunne betale busbilletten via e-Boks, og da de spurgte til beløbet, sagde kontrolløren: "750 kr.". Derpå blev klageren sur, fordi kontrolløren var arrogant og ikke guidede dem i, hvordan de købte billet. Klageren har selv uddannet buschauffører og kontrollører i Aalborg i 25 år og har aldrig mødt magen til opførsel eller mangel på kundeservice og konflikthåndtering.

Ifølge Movia så kontrollørerne, at klageren og kæresten satte sig på et sæde straks efter påstigning, og da bussens døre lukkede, henvendte kontrolløren sig til dem, hvorefter klageren rakte sit Dankort til ham. Kontrolløren anmodede om at se en billet, og klageren bad om at købe en billet i bussen eller hos kontrolløren, "som man gør i Aalborg". Kontrolløren forklarede rejsereglerne til dem og udstedte en kontrolblanket til dem hver. De blev sure, og klageren kom helt op i ansigtet på kontrolløren og truede ham med tæsk og kaldte ham for en perker, hvilket kontrolløren noterede i en note på kontrolblanketten. Kontrollørerne valgte at stige af, da de ikke havde lyst til at høre mere på klageren.

Ifølge klageren mødte de kontrolløren, efter de var steget af bussen ved Holmens Bro, hvor kontrolløren "gav fingeren" til klageren.

Den 31. oktober 2020 anmodede klageren Movia om at annullere begge kontrolafgifter. Han udfyldte formularen med kærestens navn og præciserede den 1. november 2020, at klagen gjaldt dem begge, og at de lige havde modtaget kontrolafgifterne i e-Boks. Klageren oplyste, at de nogle måneder forinden havde betalt med kort i bussen samme sted i København, og at de ikke ville forsøge at snyde, men ikke havde fået mulighed for at stige af bussen, som endnu ikke var kørt.

Movia fastholdt kontrolafgifterne den 3. november 2020 med den begrundelse, at det aldrig havde været muligt at betale med betalingskort i Movias busser, og at kontantsalget havde været lukket siden marts 2020 grundet Corona. De anførte videre, at det var skiltet uden på og inde i busserne, at man skulle købe mobilbillet eller Rejsekort. Derudover skrev de, at mobilbilletter skal være modtaget inden ombordstigning, og at det var skiltet på stoppestedet, hvordan man køber mobilbilletter. Endelig anførte de, at man på Christianshavn st. ved Christianshavns Torv kunne købe billetter i automaten.

Klageren ville ikke acceptere afgørelsen og skrev samme dag til Movia, at der ikke havde været nogen information ved det midlertidige stoppested i Prinsessegade, at man kunne betale på bussen i Aalborg, hvilket de også havde gjort i 2018 i København samme sted, og endelig at de ikke havde fået lov til at komme af bussen, som endnu ikke var kørt. Afslutningsvist oplyste klageren, at kontrolløren havde "givet ham fingeren".

Movia svarede, at det aldrig havde været muligt at betale med betalingskort i bussen. De fastholdt kontrolafgiften og oplyste, at de havde orienteret lederen af kontrolkorpset om kontrollørens adfærd.

Klageren skrev, at de muligvis havde betalt kontant, sidst de kørte med bussen.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Movia oplyst, at man aldrig har kunnet betale med betalingskort i deres busser, og at det kun er i de 10 særlige regionale X-busruter i NT's område, at man kan betale med betalingskort, men dette har været suspenderet siden august 2020 grundet Coronaudbruddet, og at det ellers kun er muligt at betale kontant på de øvrige NT-busser.

Hertil har klageren svaret, at de muligvis betalte kontant, sidst de var i København, men at de altid har betalt kontant i NT's busser, og at det godt kan være, at det var i X-busser, for han har ikke rejst med bus under Corona.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra Movias hjemmeside

Pressemeddelelse 13. januar 2021:

"Movia indstillede i foråret al betaling med kontanter i busser og flextrafik som led i håndteringen af COVID-19-epidemien. Beslutningen blev taget for at undgå unødigt smitterisiko ved tæt kontakt mellem chauffører og kunder. Siden marts har det således ikke været muligt for kunderne at betale med kontanter i de sjællandske busser eller i flextrafikken.

Nu har forbrugerombudsmanden slået fast, at Movias praksis er i overensstemmelse med de gældende regler for pligten til at modtage kontanter. Hermed har Forbrugerombudsmanden fjernet den tvivl, som nogle kunder kan have haft om, hvorvidt Movia har lov til at sige nej tak til kontanter i busserne og i flextrafik-bilerne."

Pressemeddelelse 6. juli 2020:

"Fra mandag 29. juni har vi åbnet bussens fordør igen, og vi håber, at det vil hjælpe. Men under alle omstændigheder er det vigtigt for os at gøre kunderne opmærksom på, at vores billetkontrol ikke holder sommerferie".

På chaufførlågen opfordres kunderne til ikke at gøre ophold ved siden af chaufføren og informeres om, at der kun er selvbetjening - ingen kontanter. En sms-billet eller en enkeltbillet i DOTs app til 2 zoner koster 24 kr., og bruger man rejsekort til at betale for rejsen koster samme rejse 16 kr. 3 zoner koster 21 kr. Det betjente kontantsalg i busserne er fortsat midlertidigt lukket, og derfor skal man som kunde betjene sig selv. En kontrolafgift koster 750 kr."

Pressemeddelelse 29. juni 2020:

"De seneste måneder har man skulle gå ind ad midterdøren eller bagdøren, når man ville med bussen rundt om på Sjælland. Fordøren har været lukket, forreste sæderække bag chaufførerne har ikke kunnet bruges, og chaufføren har været afskærmet bag en minestrimmel. Det har været blot tre af mange tiltag, som Movia har taget for at passe godt på chauffører og kunder og undgå unødigt smitterisiko i busserne.

Nu er skolerne åbnet igen, de fleste virksomheder er fysisk tilbage på arbejde, og senest 15. juni kunne også de offentlige arbejdspladser i Region Sjælland og Region Hovedstaden slå dørene op for medarbejderne efter tre måneders distancearbejde. Som konsekvens heraf vender nu også busserne tilbage til, at man igen kan bruge fordøren og forreste sæderække - helt som man plejer.

For at passe på chauffører og kunder er det betjente kontantsalg fortsat midlertidigt lukket. På chaufførlågen i bussen opfordres kunderne til ikke at gøre ophold ved siden af chaufføren og informeres om, at der kun er selvbetjening - ingen kontanter.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at fordøren i Movias busser fra den 29. juni 2020 igen kunne anvendes ved påstigning, således som det fremgår af pressemeddelelsen ovenfor.

Klageren har oplyst, at han og kæresten ville spørge chaufføren, om de kunne købe billet med deres betalingskort, når de steg på bussen. Men på trods af dette undlod de at stige ind ad fordøren, hvor chaufføren befinder sig, og hos hvem de kunne have søgt vejledning – også ude fra fortovet inden eventuel påstigning - men de steg i stedet om bord via en af dørene længere nede i bussen.

Klageren har forklaret både, at han og kæresten satte sig ned efter påstigning, men også at de på tidspunktet for kontrollen endnu ikke havde sat sig, og desuden at kæresten havde sat sig, mens klageren gik op mod chaufføren, da kontrolløren stoppede ham.

Kontrolløren har noteret på kontrolblanketten, *”da jeg henvender mig til dem”.....*

På den baggrund lægger ankenævnet til grund, at klageren og kæresten befandt sig sammen, da kontrolløren bad om at se billet. Herefter kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren var på vej op til chaufføren, da han blev stoppet af en kontrollør.

Ankenævnet bemærker dog, at uanset om dette skulle have været tilfældet, er det passageren selv, der bærer risikoen for at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og det har aldrig været muligt at betale med kort i Movias busser, jf. rejsereglerne punkt 2.3. hvorefter køb af rejsehjemmel foregår kontant hos chaufføren ved påstigning. Men selv om klageren måtte have haft kontanter, ville han ikke have kunnet købe billet grundet Corona-restriktionerne.

Som følge af det anførte blev kontrolafgifterne til klageren og hans kæreste pålagt med rette, og ankenævnet finder efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at kontrolafgifterne ikke skal frafalde.

For så vidt angår klagen over, at kontrolløren var arrogant og ikke udviste kundeservice, finder ankenævnet på baggrund af kontrollørens oplysninger om klagerens sprogbrug og kropssprog over for ham det ikke godtgjort, at kontrolløren handlede kritisabelt.

Vedrørende klagen over, at kontrolløren efter kontrollen ”gav klageren fingeren”, har Metro Service indberettet dette til lederen af kontrollørkorpset, og ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i den henseende.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikskaber § 29 gives trafikskaberne adgang til at fastsætte regler om kontrolafgift og ekspeditionsgebyr til passagerer, der ikke på forlangende forevise gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 punkt 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 enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.”

Forbrugerombudsmandens konklusion om Movias stop for kontantsalg i busser:

”Under henvisning til det af Movia oplyste ved brev af 25. juni 2020 om indretningen af Movias busser og betalingen for brug af flextrafikken i forbindelse med det midlertidig stop for kontantsalget lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at busserne og flextrafikken midlertidigt er undtaget fra pligten til at modtage kontanter efter betalingslovens § 81, stk. 2 [ankenævnets understregning].

Forbrugerombudsmanden foretager sig herefter ikke yderligere i sagen.”

Link til hele afgørelsen: <https://www.moviatrafik.dk/media/8261/afgoerelse-af-sag-om-kontantreglen.pdf>

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det kan ikke være rigtigt når man ikke kan se reglerne ved det første stoppested som vi står ved har derfor ingen ide om at vi ikke kan betale i bussen. Og vi får overhovedet ikke chancen for at komme op til chaufføren.”

Indklagede anfører følgende:

”Med afsæt i de Fælles Landsdækkende Rejseregler samt kontrollørens notering i kontrolsituationen samt efterfølgende bemærkninger fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgifterne

Ved rejser i den kollektive trafik med tog, bus og metro i Hovedstadsområdet og på Sjælland skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Movia kører i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig, at have gyldig rejsehjemmel.

En kunde kan sikre sig gyldig rejsehjemmel via

- Mobilbilletter købt som SMS-billetter, i DOT Billetter app`en eller DSB app`en.
- DOT og DSBs hjemmesider.
- Rejseplanens app og hjemmeside.

- Billetter købt kontant eller med kreditkort på stationer.
- Rejekort.

Der har ikke kunnet købes billet med kontanter hos chaufføren jf. myndighedernes anbefalinger pga. Covid-19 siden den 19. marts 2020.

Det har aldrig været en mulighed at købe billet med Dankort i bussen.

Hvis man som kunde har spørgsmål til billetter før sin rejse kan man checke vores hjemmeside eller ringe eller skrive til DOT Kundecenter for personlig assistance.

Kan en kunde ikke vise en gyldig billet på kontrollørens forlangende, vil der blive udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med de fastsatte rejseregler og Lov om Trafikselskaber. Et efterfølgende køb eller visning vil ikke blive accepteret som værende gyldig rejsehjemmel.

Movias kommentarer og afgørelse

Kunderne stiger på linje 2A ved stoppestedet Christianshavn St. Kontrollørerne er steget på bussen fire stoppesteder før og befinder sig derfor i bussen i forvejen.

Kontrollørerne observerer kunderne stige om bord og finde sig en siddeplads. Da dørene lukker og bussen sætter i gang begynder billetkontrollen af nye passagerer.

I den følgende kontrolsituation kan kunderne ikke vise gyldig rejsehjemmel og prøver at købe en billet med Dankort hos kontrollørerne. Der bliver udstedt to afgifter. Kontrolløren har umiddelbart efter noteret på afgiften:

"Kunden stiger på Christianshavn st da jeg henvender mig til dem sige de at de ingen billet har og tror de kan købe billet i bussen eller hos mig for det kan man i Aalborg. Jeg forklare ham så at det kan man ikke og han skal derfor have en afgift. Også truer han os og kalder mig for perker og en masse skældsord"

Movia modtager efterfølgende to indsigelser til de udstedte afgifter. I den ene indsigelse vedr. 584766 oplyses det, at kunden i 2018 købte billet med Dankort i bussen "det kan man i Aalborg og jeg gjorde det selv i 2018 nøjagtig samme sted" i København og i den anden indsigelse vedr. 584774, at "vi var her for nogle mdr siden, samme sted, der betalte vi med kort i bussen".

Uanset hvornår kunderne har været i København, har de ikke købt billet i bussen med Dankort, da dette aldrig har været en mulighed.

Kunden nævner selv Aalborg i sin indsigelse. I NT's område, som Aalborg tilhører, har det ikke været muligt at købe billet med Dankort i bussen siden august 2020 pga. Covid-19.

Før august var det udelukkende i X-busser, at det var muligt at købe billet med Dankort. X-busser er en særlig buslinje, der kører på 21 ruter på tværs af Jylland. 10 af disse kører i Nordjylland.

Fra NTs hjemmeside:

Hav så vidt muligt lige penge parat, når du skal med bus. Da kassebeholdningen i busserne er meget begrænset, tager chaufføren ikke imod betaling med 500- og 1000-kronesedler. Du kan ikke betale med dankort i NT's busser.

Sagen har været i høring hos kontrolløren, der oplyser:

”Vi sidder i bussen da kunden kommer ind og de sætter sig ned med det samme. Jeg henvender mig til dem så snart bussen lukker dørene og skal til at sætte igang. Kunden viser mig sit kreditkort hvor jeg så siger om han har en billet jeg kan se. Hvor han så siger at han vil købe en billet hos mig at det gjorde man i Aalborg jeg forklare ham så om rejsereglerne. De bliver sur og vil ikke samarbejde manden kommer helt op til ansigtet på mig og truere mig med tæsk og kalder mig for perker. Efter jeg har udsteder en afgift til dem. Vi vælger så at stå af for jeg har ikke lyst til at høre mere på ham.”

Movia kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring køb og forevisning af billet er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor en kundes eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende. Movia tager afstand fra trusler og chikane og kan oplyse, at en passager har pligt til at medvirke til billetkontrol jf. rejsereglerne:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Kontrolafgifterne er korrekt udstedt og fastholdes af Movia. Vi lægger til grund, at:

- Kunden skriver: *”Nu har jeg selv uddannet buschauffører og kontrollører her i Aalborg i 25 år”*. Med den lange erfaring må vi gå ud fra, at kunden er bekendt med de Fælles Landsdækkende Rejseregler og principperne om betaling og billettering.
- Det må være naturligt at antage, at kunder, der har fundet sig en siddeplads i bussen, og dermed har påbegyndt sin rejse, er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.
- Kunderne oplyser selv at stige på bussen uden billet. I det her konkrete tilfælde kunne kunderne have købt en billet med Dankort på forhånd i automaten ved Christianshavn St. umiddelbart tæt på stoppestedet.
- 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. Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal købes billet.
- I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.
- Det har aldrig været muligt at købe billet med Dankort i bussen.
- Movia finder ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der foreligger efter Movias opfattelse ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal frafalde kontrolafgifterne.”

Hertil har klageren svaret:

”For det første har beklaget at jeg blev sur

Men har dog aldrig magen til arrogant kontrollør

Og ja, har selv været med til at uddanne en del af dem

Han har ihvertfald ikke det der ligner forstand på konflikthåndtering og kundepleje

Min kæreste havde sat sig jeg var på vej op til chaufføren da han antaster mig og ja der sætter jeg mig ned, da bussen begynder at køre

Jeg forsøger at forklarer ham situationen men han lytter overhoved ikke

Og jo vi var på samme sted året før og betalte i bussen

Om det var Dankort eller kontant kan jeg helt ærligt ikke huske,

Men en ting er helt sikkert vi har ikke købt noget på nettet eller lignende

Og som jeg tidligere stod vi og læste på busstoppestedet tidligere ned mod Christiania der stod intet

Ved godt det var midlertidigt.

Vi besluttede at gå op til næste stoppested da der var koldt, bussen kom lige da vi ankom så vi handlede i god tro

Det er ikke vores skyld at i ikke sætter vejledninger op alle steder

Der hvor vi bor i Nørresundby har vi altid kunne betale med kontanter

Det kan godt være det er X Busser

Må dog indrømme har ikke taget bussen under Corona

Det er meget dårlig service fra Movias side det her

Men det er desværre ikke første gang man høre sager som denne.

Selv jeres egne kollegaer her i Nordjylland siger det er en helt galt måde at behandle folk på

Jeg kunne aldrig drømme om at snyde,

Og slet ikke for at køre 1 km så havde vi bare taget en Taxa som vi gjorde over til Christiania.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand