

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0107

Klageren: XX
9260 Gistrup

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på periodekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 22. april 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. april 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren var bosiddende midlertidigt i København og var indehaver af et periodekort købt via mobilapplikationen DOT med zonerne 01 og 02. Han rejste til arbejde fra Borgmester Christiansens Gade i zone 02 til DR Byen zone 01/03. Rejsen foretog han med forskellige kollektive transportmidler. Nogle dage rejste han med S-tog fra Sjælør st. til Nørreport st., hvor han skiftede til Metro til DR Byen.

Men den 22. april 2015 rejste han med buslinje 4a fra zone 02 til Bella Center st. i zone 03, hvorfra han ville tage Metro til DR Byen zone 01/03.

Ved busstoppestedet Sluseholmen i zone 03 steg kontrollører på bussen. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på mobil periodekortet, da han ikke havde zone 03 på sit periodekort.

Klageren anmodede den 22. april 2015 Movia om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han lige var flyttet til København, og at han havde spurgt sig til råds om, hvorledes han

nemtest kunne købe et periodekort, men at han måtte have misforstået noget, da hans mobilperiodekort kun var gyldigt i zone 01 og 02. Han anførte ligeledes, at kontrolløren forklarede, at der ville være stor sandsynlighed for, at afgiften kunne nedsættes. Til slut anførte han, at han aldrig havde haft til hensigt at snyde, og at han beklagede misforståelsen, hvorfor han efterfølgende ville rejse med rejsekort, indtil han fik en kollega til at ændre periodekortet.

Den 24. april 2015 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at han den pågældende dag i zone 03 ved kontrollen ikke foreviste gyldig rejsehjemmel. Yderligere henviste de til, at man, såfremt man rejser et sted, hvor man ikke er kendt, altid kan spørge chaufføren til råds, eller kontrollere zoneoversigten, som er placeret på selve stoppestedet, samtidig viser displayet i bussen, hvilken zone bussen kører i.

Foto af klagerens mobilperiodekort:



Rejseplaner for de ruter:

Fra: Sjælør St.

Til: DR Byen St. (Metro)

Torsdag, 04.06.15 - Afgang 10:30

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform
10:25 → 10:47	0:22	1		

Din rejseplan

Stå på toget på **Sjælør St.** Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.

10:25 (Afg.)
10:35 (Ank.) **med S-tog A mod Hillerød St.**
 Toget har lav indstigning

Stå af toget på **Nørreport St.**

10:35 (Afg.)
10:40 (Ank.) **til fods (ca. 5 min.)**

Stå på metroen på **Nørreport St. (Metro)** Afgang i samme retning ca. hvert 6. min.

10:40 (Afg.)
10:47 (Ank.) **med Metro M1 mod Vestamager st.**

Ankomst til **DR Byen St. (Metro)**

Fra: Sjælør St.

Til: DR Byen St. (Metro)

Torsdag, 04.06.15 - Afgang 10:30

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform
10:25 → 10:47	0:22	1		

[Vis tidligere afgange](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	2		24,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	2	Blåt	15,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 2	Personligt	365,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Fra: Sjælør St.
Til: DR Byen St. (Metro)

Torsdag, 04.06.15 - Afgang 10:30

Afg.	→ Ank.	Tid	Skift	Transportform
10:34	→ 10:51	0:17	1	Bus 4A til fods Metro M1

Din rejseplan

* BEMÆRK: Der er ændringer (forsinkelser, aflysninger, etc.) på denne rejse der gør at vi anbefaler en af de øvrige rejseforslag.
De planlagte afgangs- og ankomst tider er markeret med **sort** og de forventede tider er markeret med **rødt**.
Bemærk at du stadig bør være ved stoppestedet / på stationen til planlagt afgangstid, da de forventede tider kan ændres undervejs. Læs evt. mere her

Stå på ved stoppestedet **Sjælør St.** Afgang i samme retning ca. hvert 5. min.

10:34 (Afg.)
 10:45 (Ank.) **10:36*** **10:46*** med **Bus 4A** mod Lergravsparken St., Sløjfen

Stå af ved stoppestedet **Bella Center St.**

10:45 (Afg.)
 10:48 (Ank.) **til fods** (ca. 3 min.)

Stå på metroen på **Bella Center St. (Metro)** Afgang i samme retning ca. hvert 6. min.

10:48 (Afg.)
 10:51 (Ank.) med **Metro M1** mod Vanløse st. (Metro)

Ankomst til **DR Byen St. (Metro)**

Fra: Sjælør St.
Til: DR Byen St. (Metro)

Torsdag, 04.06.15 - Afgang 10:30

Afg.	→ Ank.	Tid	Skift	Transportform
10:25	→ 10:47	0:22	1	A til fods Metro M1
10:34	→ 10:51	0:17	1	Bus 4A til fods Metro M1

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
<u>Billet</u>	2		24,00 kr	Kontant Billet
<u>Klippekort</u>	2	Blåt	15,00 kr	klippekort pr. klip
<u>Periodekort</u>	2-3	Personligt	365,00 kr	<u>periodekort 30 dage</u>

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han for første gang og i en begrænset periode boede i København, hvorfor han søgte rådgivning i 7/eleven på Sjælør st. vedrørende, hvilke zoner han skulle erhverve på sit periodekort, for at rejse til og fra arbejde,

at han i 7/eleven fik at vide, at en rejse fra Borgmester Christiansens Gade til DR Byen kun behøvede de zoner, som han endte med at købe, nemlig 01 og 02,

at det på strækningen mellem Borgmester Christiansens Gade og DR Byen var nemmest for ham at rejse med bussen, men at det af og til skete, at han i stedet rejste med S-toget fra Sjælør st. og herefter skiftede til metroen til DR Byen,

at han på rejsen med S-tog flere gange er blevet kontrolleret uden problemer,

at han den 22. april 2015, valgte at rejse med bussen, hvor han ved billetkontrol bliver informeret om, at han rejste i en zone, hvor hans periodekort ikke er gyldigt,

at han efterfølgende har undersøgt, at der er tale om grænsezoner, hvorfor de nødvendige zoner til rejsen afhænger af ruten, man rejser,

at han forinden købet af periodekortet, som ny i byen, søgte hjælp til at købe de korrekte zoner, men at han ikke er blevet informeret om, at zoner er forskellige fra transportmiddel til transportmiddel,

at han ønsker at gøre det rigtige, og såfremt dette er at rejse med toget fremfor bussen, vil han gøre dette, men det er ikke rimeligt at førstegangsb brugere af offentlig transport, som søger hjælp, bliver straffet for et kompliceret zonesystem, hvor man som forbruger skal sammenligne zoner fra bus, tog og metro og risikere at blive straffet for uvidenhed, frem for forsætlig intention om at snyde,

at han købte et forkert månedskort på baggrund af en mangelfuld rådgivning, og at han er endt i denne uheldige situation grundet fejlagtig rådgivning,

at han handlede i god tro fordi, han var blevet rådgivet forkert,

at sagen bør frafaldes, da Movia ikke har overholdt Ankenævnets svarfrist på 10 arbejdsdage for indgivelse af deres svar i sagen,

at Movia fordrejer hans udlægning af sagen,

at det ikke bør ligge Movia til fordel, at de ikke kan verificere, at klageren fik en forkert rådgivning i 7/eleven,

at han ikke har fornyet sit periodekort, da han kun skulle opholde sig i København i en kort periode,

at han ikke havde fornyet sit periodekort, såfremt han skulle have været i København i længere tid, da det ikke dækkede hans behov,

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

at kunden ifølge Movias rejseregler skal 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 klokkeslæt,

at klageren har oprettet et Mobil-periodekort på nettet 6.3.2015 til zone 01 og 02. Kortet har klageren fornyet den 7.4.2015 også til zone 01 og 02,

at når man som kunde opretter periodekort på nettet er man nødt til at lave en rejseplan, for at se, hvilke zoner man skal bruge til den aktuelle rejse fra a til b,

at hvis man laver om på sin rejse er man nødt til, at tjekke om det stadig for den nye rejse er de samme zoner, man skal bruge. Især når man skifter mellem bus og tog, kan ikke forvente, at bus og tog kører i de samme zoner og slet ikke når man som denne rejse, skal ind over Nørreport st. med toget og bussen kører af Sjællands Broen,

at klageren også har haft mulighed for at spørge chaufføren til råds om zoner. På stoppestedet er der opsat køreplaner, hvor man kan orientere sig om, hvilke zoner bussen kører igennem. Og endelig kan man følge med på bussens display, hvor der bliver vist zoneskift fra zone 02 til zone 03,

at kontrolløren er steget på bussen ved Sluseholmen, som er 1. stop efter zoneskiftet,

at klageren skriver, at han enten starter sin rejse med toget fra Sjælør st. som er zone 02. Med toget skal kunden ind over Nørreport st. zone 01 for så at tage metroen til DR-byen zone 02,

at hvis klageren vælger at tage linje 4a fra Sjælør St. i zone 02 kører bussen ud over Sjællandsbroen, hvor den skifter zone til zone 03 ved Bådehavnsgade. Kunden skal skifte til Metroen ved Bella Center st. til DR-byen,

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters 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. Manglende kendskab til regler fritager ikke for ansvar,

at der i den konkrete sag ikke er sket en aktiv handling i at sikre sig, at kortet er gyldigt til rejsen. Kunden er steget på bussen, som sker af midterdørene i buslinje 4a, uden at gå op og spørge chaufføren,

at de ikke har nogen mulighed for at verificere om klageren har spurgt om hjælp, til erhvervelse af de korrekte zoner, i 7/eleven på Sjælør st.,

at klageren har købt periodekortet på nettet og derfor selv er ansvarlig for, hvilke zoner han har bestilt kortet til,

at klageren efterfølgende ikke har fornyet sit kort, der udløb den 7. maj 2015,

at klageren ikke har foretaget det fornødne for at sikre sig, at kortet var gyldigt, samt, at de beklager den lange sagsbehandling, som skyldes sommerferie.

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fremgår:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. (...)

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. (...)

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. (...)

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. (...)

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. (...)

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. (...)

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrollen i bussen den 22. april 2015 i zone 03 kun forevise et mobilperiodekort gyldigt i zonerne 01 og 02. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det som udgangspunkt er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen.

Det er udokumenteret, hvad klageren har oplyst om sin rejserute til personalet i 7/eleven, herunder, at han ville rejse forskellige rejseruter til arbejde. Den ene rejserute kan foretages inden for zonerne 01 og 02.

Klageren har i sin første henvendelse til Movia anført, at *han havde spurgt om råd til, hvorledes han nemmest kunne købe et periodekort, men åbenbart måtte have misforstået noget*. Ankenævnet kan derfor ikke afvise, at klageren har undladt at give fyldestgørende oplysninger om sit rejsemønster.

Når passageren anvender alternative rejseruter, selv om både afgang- og ankomststed er de samme, påhviler det passageren at undersøge zoneforholdene nærmere.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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

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

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævnshoved