

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0028

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg (2stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 23. februar 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 20. marts 2009

**Sagens faktiske forhold:** Klageren har oplyst, at hendes søn rejste fra Birkerød (takstzone 71) til Lyngby (takstzone 41/51) den 18. februar 2009, hvor han steg på bus 500S. Da sønnen ud fra vejledningen ved stoppestedet ikke kunne beregne, hvor mange klip han skulle bruge på sit blå klippekort (2 zoner), spurgte han buschaufføren. Denne oplyste ifølge klageren, at han skulle klippe én gang.

I S-toget ved Holte station blev klagens søns rejsehjemmel kontrolleret af en togrevisor. Denne udstedte kl. 20.21 en kontrolafgift på 750 kr. for manglende klip. Det er noteret på afgiften, at klagerens søn har oplyst, at han spurgte chaufføren.

Turen går ifølge takstzoneoversigten igennem 3 zoner.

Klageren skrev derpå til Movia og DSB S-tog og beklagede sig over sønnens kontrolafgift, idet han ved påstigningen på bussen netop havde spurgt chaufføren, som forældrene have opfordret ham til, hvis han var i tvivl om hvor mange klip, han skulle bruge, da det var første gang, at han kørte med den pågældende buslinje.

Movia svarede den 5. marts 2009 blandt andet følgende: "Chaufføren skal naturligvis altid oplyse korrekt antal zoner og pris, og ved den mindste tvivl har chaufføren et zonekort, som han kan slå op i. Sagen er blevet undersøgt hos busselskabet, som kører linje 500S, da det er her den daglige kontakt med chaufførerne foregår. Den ansvarlige leder hos busselskabet oplyser, at de har haft kontakt med chaufføren, som har forklaret, at han ikke mindes episoden, men at han altid slår op i zonebogen, når der er den mindste tvivl.

Som du ser stemmer chaufførens forklaring ikke overens med din. Vi betvivler bestemt ikke, at du har oplevet en situation, som beskrevet. Og det er vores klare mål at gøre vores kunder tilfredse. Chaufføren har som sagt været til samtale, og det er Movias forventning, at busselskabet følger op på, at vores servicekrav bliver overholdt.

I henhold til Movias rejseregler, er det kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel. Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder...".

På den baggrund fastholdt indklagede kravet om klagerens søns betaling af kontrolafgiften.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hendes søn fik at vide af chaufføren i bus 500S, at han kun skulle have et klip for at komme til Lyngby,

at sønnen havde flere klip på kortet, men da han ikke kunne forstå vejledningen ved busstoppet spurgte han chaufføren, hvilket klageren havde sagt, at han skulle,

at sønnen derfor er han blevet vejledt forkert, samt

at kopi af klippekort er indsendt til indklagede og at det fremgår, at der var 2 klip tilbage.

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

at indklagede ikke har kunnet få hændelsen verificeret hos den pågældende buschauffør, og derfor må henvise til, at passageren selv er ansvarlig for at sikre, at billet / klippekort er stemplet korrekt, jf. teksten på bagsiden af klippekortet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og klagerens korrespondance med Movia.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, fremgår, at "takst- og billetteringssystemet for S-banerne er indført for at give passagerne mulighed for hurtig adgang til perroner og tog uden sinkende billetkontrol især i myldretid og for at spare væsentlige personaleudgifter, som i modsat fald måtte dækkes gennem øgede billetpriser eller øget skattetilsvær."

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

I de fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro er anført følgende om billetkontrol: "Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering."

Ankenævnet finder ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger til sagen om, at sønnen spurgte buschaufføren om, hvor mange klip han skulle bruge fra Birkerød til Lyngby. Klagerens forklaring underbygges af, at sønnen har oplyst til togrevisoren ved kontrollen, at han havde spurgt buschaufføren. Ankenævnet lægger følgelig til grund, at sønnen har klippet i overensstemmelse med det, som chaufføren måtte have oplyst.

Den omstændighed, at chaufføren ikke erindrer det passerede, finder ankenævnet ikke i denne sag kan medføre, at det herefter kan lægges til grund, at omstændighederne ikke var, som klageren har beskrevet. Det, som Movia har anført om, at chaufføren i tvivlstilfælde altid undersøger zonebogen, medfører ikke i sig selv, at det kan fastslås, at chaufføren i denne sag har været i tvivl og har undersøgt bogen, samt herefter har oplyst et andet zoneantal end det, som klageren gør gældende.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klagerens søn i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for den manglende gyldige rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Indklagede er ikke berettiget til at fastholde kravet om klagerens søns betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Indklagede skal 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. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 30. juni 2009.



Tine Vuust  
Nævnensformand