

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0035

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Movia  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at mangle en zone.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 7. oktober 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 28. januar 2010.

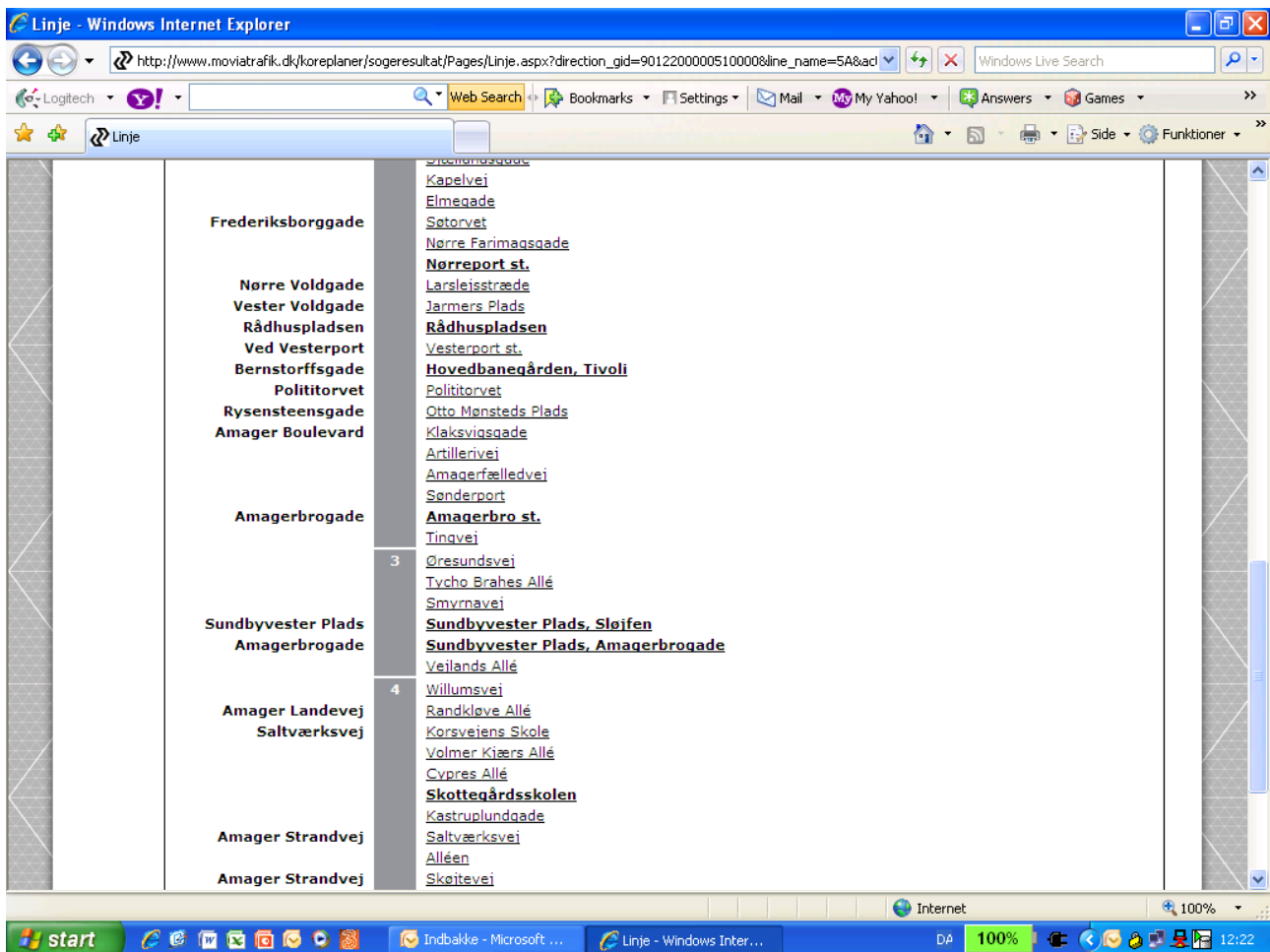
**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste med buslinje 5A fra Amagerbro station den 6. oktober 2009. Ved indstigning i bussen viste klageren chaufføren sit pensionistkort, der er gyldigt i zonerne 01 02 30. Ifølge klageren spurgte han chaufføren, hvor langt ude af Amagerbrogade nr. 175 var. Chaufføren oplyste, at det var "et godt stykke".

Efter at bussen var kørt ind i zone 03, steg kontrolløreren på bussen, og kl. 16.20 blev klageren pålagt en kontrolafgift for ikke at have rejsehjemmel til zone 03.

Den følgende dag skrev klageren til Movia og anmodede om annullering af kontrolafgiften, idet han henviste til, at han havde fortalt til kontrolløren, at chaufføren ikke havde nævnt, at han skulle købe en tillægsbillet, selv om han havde spurgt, hvor langt ude af Amagerbrogade nr. 175 lå.

Movia fastholdt kontrolafgiften i brev af 21. januar 2010 og henviste til, at klageren skulle have spurgt chaufføren om, hvor mange zoner han skulle bruge eller have læst på tavlen ved køreplansstanderen.

**Stoppested og zoneoversigt fra Movias hjemmeside vedrørende linje 5A:**



## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han gjorde hvad han kunne, spurgte chaufføren, viste sit kort og derfor ville det være rimeigt om chaufføren havde nævnt, at han skulle købe en tillægsbillet.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet eller kort er stemplet korrekt og gyldigt til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges,

at klageren foreviste et periodekort med zonerne 01-02-30 til kontrolløren. Kontrollen fandt sted i zone 03,

at ved påstigning spurgte klageren chaufføren, hvor langt der var til Amagerbrogade 175. Chaufføren svarede, at det er et godt stykke ude ad Amagerbrogade. Klageren spurgte således ikke konkret chaufføren, om hans kort var gyldigt – og chaufføren er derfor ikke blevet bedt om at forholde sig til kundens rejsehjemmel var gyldig til hele rejsen,

at der i alle busserne på linje 5A er et display, som dels viser næste stoppested og dels viser klokkeslæt og aktuel zone. Klageren har således haft mulighed for at orientere sig om zoneskift, ligesom man kan orientere sig på en linjefrise, som viser hele linje 5A's rute - stoppested for stoppested og med zoneangivelser,

at der efter klagerens indsigelse er foretaget en høring af kontrolløren, som har foretaget kontrollen. Kontrolløren oplyser til den konkrete sag, at klageren ikke gjorde opmærksom på, at han skulle have spurgt chaufføren om hjælp til zoner. Hvis dette havde været tilfældet, ville kontrolløren have kunnet få en eventuel fejl opklaret på bussen.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og pensionistkort.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

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 ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen, og selv skal sikre, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren har anført, at han oplyste til kontrolløren, at han spurgte chaufføren, hvor langt ude af Amagerbrogade nr. 175 befandt sig.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren allerede dagen efter kontrollen den 7. oktober 2009 skrev til Movia og oplyste, at han havde gjort kontrolløren opmærksom på sin henvendelse til chaufføren. Movia har i sit første svar til klageren af 21. januar 2010 ikke kommenteret dette, men har først i brev af 12. februar 2010 til ankenævnet oplyst, at der er foretaget en høring af kontrolløren, der har oplyst, at klageren ikke i forbindelse med kontrollen gjorde opmærksom på, at han havde talt med chaufføren.

Ankenævnet lægger på baggrund af ovenstående til grund, at klageren ved påstigning spurgte chaufføren, hvor langt ude af Amagerbrogade nummer 175 lå. En sådan henvendelse til chaufføren fra en indstigende passager bør efter ankenævnets opfattelse betragtes af chaufføren som en oplysning om, at pågældende passagers rejse går til det stoppested, der ligger tættest på Amagerbrogade 175.

Ankenævnet bemærker, at klageren på standen ved busstoppestedet, hvor han steg på linje 5A, ikke har kunnet se i hvilken zone, stoppestedet ved Amagerbrogade 175 ligger.

Det fremgår af Movias rejseregler, at man skal fortælle chaufføren, hvor man skal hen, hvorefter han skal hjælpe med korrekt billettering.

En naturlig reaktion på klagerens spørgsmål til chaufføren burde derfor have været, at chaufføren havde hjulpet klageren med korrekt billettering. Dette undlod chaufføren.

Herefter finder ankenævnet, at det må anses for chaufførens fejl, at klageren ikke blev oplyst om at købe en tillægsbillet til zone 03, som ikke var på det pensionistkort, som chaufføren fik forevist i forbindelse med klagerens indstigning og spørgsmål om Amagerbrogade 175's beliggenhed.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal Movia 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Movia ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Movias navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Movia har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnnsformand