

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0175**Klageren:** XX
2850 Nærum**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner. Spurgt chaufføren?**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 20. juni 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 18. august 2011

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 20. juni 2011 med buslinje 183 fra Lyngby Storcenter i zone 41. Ifølge klageren fortalte hun chaufføren, at hun skulle videre til Gl. Holte med bus nr. 150S og viste ham sit abonnementskort gældende til zone 60 og 61, hvorefter chaufføren solgte hende en tilkøbsbillet gældende til én zone.

Buslinje 183 og 150S har stoppested på Klampenborgvej/Helsingørmotorvejen. Efter klagerens omstigning til linje 150S, steg kontrollører på bussen ved Rævehøjvej/DTU i zone 51 og kontrollerede klagerens rejsehjemmel. Hun blev derpå pålagt en kontrolafgift, idet hun ikke havde billet til zone 51. På kontrolafgiften, som klageren har underskrevet, er der krydset "nej" til "spurgt chaufføren".

Klageren sendte samme dag en anmodning til Movia om annullering af kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hun flere gange af forskellige buschauffører havde fået oplyst, at hun kun skulle købe en tillægsbillet til én zone, når hun rejste fra Gl. Holte til Lyngby st. med buslinje 150S og 183.

Movia afviste klagerens anmodning i brev af 5. august 2011 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at chaufføren kun skal tage stikprøver, hvor han enten tjekker, dato, klokken eller zoner og yderligere, at hun var kontrolleret i zone 51 ved DTU, som var længere end Lyngby st.

Stoppestedsoversigten for buslinje 183 ser således ud:**183** Lyngby st. (via Brede - Hjortekær)
evt. Lyngby st. (via Hjortekær - Brede)

Gyldig i perioden: 12-12-2010 til 11-12-2011

Lyngby st.	41	<u>Lyngby st.</u>
Klampenborgvej		<u>Lyngby Storcenter</u>
		<u>Firskovvej</u>
		<u>Sorgenfrigårdsvej</u>
		<u>Lundtoftegårdsvej</u>
		<u>Helsingørmotorvejen</u>
		<u>Hvidegårdsparke</u>
Hjortekærvej	51	<u>Ved Fortunen</u>
		<u>Trongårdsvej</u>
		<u>Fortunparken</u>
		<u>Dyrehavegårdsvej</u>
		<u>Langs Hegnet</u>
Rævehøjvej		<u>Dansk Maritimt Institut</u>
Eremitageparken		<u>Prof. Ostenfeld Kollegiet</u>
		<u>Eremitageparken</u>
Vejporten		<u>Vejporten</u>
		<u>Skovfryd</u>
Hjortekærvej		<u>Lundtoftevej</u>
Rådvad		<u>Rådvad</u>
Lundtoftevej		<u>Dybendalsvej</u>
		<u>HF Lundtoftegård</u>
		<u>S. Willumsens Vej</u>
Nøjsomhedsvej		<u>Lundtofte Skole</u>
		<u>Kulsviervej</u>
Kulsviervej		<u>Norgesvej</u>
		<u>Finlandsvej</u>
Lystoftevej		<u>Bredebovej</u>
Caroline Amalie Vej		<u>Plejehjemmet Borrebakken</u>
		<u>Agnesvej</u>
		<u>Marqrethevej</u>
Sorgenfrigårdsvej		<u>Nørregade</u>
		<u>Lynqvej</u>
Carlshøjvej		<u>Sorgenfrigårdsvej</u>
Toftbæksvej		<u>Høstvej</u>
Kanalvej	41	<u>Lyngby Lokal st.</u>
Klampenborgvej		<u>Lyngby Storcenter</u>
Lyngby st.		<u>Lyngby st.</u>

Stoppestedsoversigten for buslinje 150s ser således ud:

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun tog bussen fra Lyngby Storcenter og viste sit periodekort med zonerne 60 og 61. Hun fortalte buschaufføren, at hun skulle til Gl. Holte via bus 150S. Chaufføren solgte hende en tilkøbsbillet og fortalte hende, at dette var nok til den pågældende rejse, men hun havde ugyldig billet fra rejsens start, idet han kun solgte hende en enkel zone fra zone 41. Denne billet havde hun ikke kunnet få uden chaufførens hjælp, og det må være denne chaufførs fejl, at hun ikke fik det rigtige zoneantal og ved kontroltidspunktet manglede zone 51,

at det jo ikke er tilladt kun at køre med én zone og chaufføren burde, da han så hendes periodekort, have set, at hun manglede zone 51 for at kunne køre legalt,

at selv om Movia henviser til selvbetjeningssystemet, gik hun fra, at chaufføren solgte hende den rigtige billet, når hun spurgte ham til råds,

at havde hun fået oplyst, at hun skulle bruge to zoner, havde hun benyttet sig af det sms-klippekort, hun havde på sin telefon, frem for at købe en tilkøbsbillet,

at i brevet fra Movia skriver de, at hun ikke tidligere har angivet, at hun spurgte chaufføren til råds. Det er imidlertid ikke sandt. I sit første brev til Movia, skrev hun netop, at hun havde spurgt chauffører til råds, ikke kun på den pågældende dato men også andre gange, og hver gang havde hun fået at vide, at en tilkøbsbillet var nok,

at med hensyn til at der er krydset af ved, at hun ikke havde spurgt chaufføren, så er det fordi, hun fik kontrolafgiften i en anden bus, end den bus hun startede rejsen i. I øvrigt er hun ikke blevet spurgt af kontrolløren, om hun havde forespurgt chaufføren. Ganske vist har hun skrevet under på dette, men det er fordi hun troede, at der var henvist til den chauffør, der kørte linje 150S, som i øvrigt slet ikke tjekkede, om hun havde gyldig billet, samt

at med hensyn til at der er gået to måneder, skyldes det, at Movia først reagerede på hendes klage to måneder efter, at den var sendt. Havde de reageret noget før, kunne den pågældende chauffør også være blevet adspurgt om problematikken.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Kunden skal selv sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen,

at klageren i brev af 20. juni 2011 blot skrev, at hun havde spurgt forskellige chauffører, men der blev ikke oplyst nogen konkret chauffør eller dato. Klageren gør nu gældende, at hun har spurgt chaufføren i en anden bus til råds, men dette er ikke muligt at få bekræftet, da det først er oplyst efter, at sagen er gået til ankenævnet 2 måneder efter, at afgiften blev udstedt,

at på stoppestandsstanderen er der opsat en zonetavle og en køreplanstavle for linje 183. På zonetavlen kan man tælle sig frem til, hvor mange zoner, der er fra Lyngby til Holte. Til denne rejse skal man bruge zone 41 og 51. Klageren skal derfor købe en grundbillet til sit periodekort med zone 60 og 61,

at Movia's kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet i forbindelse med underskrift på afgiften,

at på den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at kunden skulle have spurgt chaufføren, hvilket kunden også har skrevet under på,

at Movia i sin afgørelse har lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt chaufføren på linje 183 til råds om antal zoner

- at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på zonetavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse,

at Movia finder det særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter eftergives på baggrund et udokumenteret udsagn. Hele den kollektive trafiks rejseregler er bygget op omkring et "selvbetjenings" system med udgangspunkt i de opsatte informationer på stationerne, stoppestederne og i bussen - her tænkes bl.a. på zonetavler, køreplaner, display og linjefriser.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stempelingen (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 750 kr.

Rejseregler for Hovedstadsområdet anfører følgende:

"Tilkøbsbillet uden for dit gyldighedsområde:

Hvis du køber eller stempler tilkøbsbilletten uden for det område, som dit periodekort er gyldigt til (for eksempel ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet. Læs mere om køb af billetter. Dog kan 1-zones billet købes i første zoneringszone uden om zonerne på periodekortet. Så gælder billetten kun i den pågældende zone og kun i 1 time.

Tilkøbsbillet:

Hvis du for eksempel har et 10-tursklippekort eller en enkeltbillet til to zoner, men skal rejse igennem 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden grundbilletten udløber, og i det område, hvor grundbilletten er gyldig."

Den konkrete sag:

Klagerens rejse fra Lyngby Storcenter til Gl. Holte med buslinjerne 183 og 150S krævede billet til 3 zoner; 41 – 51 – 60.

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 60 og 61, og hun havde endvidere købt en tilkøbsbillet hos chaufføren i buslinje 183 i zone 41.

1-zones billet kan købes i første tilstødende zonerings uden om zonerne på periodekortet, men så gælder billetten kun i den pågældende zone og kun i 1 time.

Klagerens køb af tillægsbillet skete ikke i en tilstødende zonerings uden om periodekortet, hvorfor billetten ikke var gyldig, hverken i zone 41 eller zone 51.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren klagede til Movia samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt. Hun gjorde ikke gældende, at hun havde spurgt den pågældende chauffør på linje 183 til råds, men anførte i klagen alene, at hun på rejse fra Gl. Holte mod Lyngby st. af flere chauffører havde fået oplyst, at det var tilstrækkeligt med en tilkøbsbillet.

Ankenævnet finder ikke, at denne generelle formulering i klagerens brev burde have givet Movia anledning til at anmode den pågældende chauffør på linje 183 om en udtalelse om det passerede den 20. juni 2011. Henset til den forløbne tid, vil det ikke længere være muligt at indhente en udtalelse fra chaufføren, og risikoen herfor må i dette tilfælde bæres af klageren.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er muligt at rejse med et periodekort med zonerne 60 og 61 samt en tillægsbillet, gældende i zone 51 fra klagerens adresse i Nærum/Gl. Holte i zone 60 til Lyngby st. med bus. Samtlige forslag ifølge Rejseplanen.dk kræver zonerne 60, 51 og 41, med mindre der rejses med tog på noget af ruten.

Ankenævnet bemærker videre, at en naturlig reaktion fra en kunde, der modtager en kontrolafgift, vil være at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne. 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.

Henset hertil finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at chaufføren i buslinje 183 bærer ansvaret for klagerens manglende zone.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør 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 betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand