

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0193

Klageren: XX
2450 København SV

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 27. august 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 19. august 2011

Sagens omstændigheder: Klageren, der netop var flyttet fra Sverige til Danmark for at starte på DTU i Lyngby, rejste på sin første skoledag med tog fra Enghave station i zone 01 til Lyngby station i zone 41/51 og videre med bus herfra til DTU i zone 51.

Ifølge klageren spurgte hun på Enghave station en DSB-medarbejder på perronen om hvor mange zoner, hun skulle bruge til rejsen. Hun fik at vide, at hun skulle bruge 4 zoner.

Efter at klageren skiftede til buslinje 590E på Lyngby station, var der kontrol af hendes rejsehjemmel i zone 51. Hun blev pålagt en kontrolafgift, idet hun havde stemplet 4 zoner, men hendes rejse krævede 5 zoner.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun modtog fejlagtig vejledning af en DSB-medarbejder.

Movia afviste klagerens anmodning med udgangspunkt i selvbetjeningsprincippet og anførte, at hvis man rejser et sted, man ikke er kendt, kan man spørge chaufføren af den pågældende bus til råds om hvor mange zoner, man skal bruge, eller man kan tjekke på køreplanstavlen, som hænger på stoppestedsstanderen, hvor mange zoner, man skal rejse i.

Zonekortet over zone 1, Enghave station ser således ud:



Stoppestedsoversigten for buslinje 590E ser således ud:

590E

Lyngby st. (Handelsskolen Kbh. nord - DTU)

Gyldig i perioden: 17-04-2011 til 11-12-2011

Lyngby st.	51	Lyngby st.
Lundtoftevej		Elektrovej
Anker Engelunds Vej		Handelsskolen Kbh. Nord
		DTU
Nils Koppels Allé		DTU, Bygning 404
Akademivej		DTU, Bygning 450
Lundtoftegårdsvej	41	Sti til Bauneporten
Lyngbygårdsvej		Bauneporten
Lyngby st.		Lyngby st.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at da hun på sin første skoledag skulle tage tog og bus ud til DTU, Lyngby fra Enghave station, var hun i tvivl om hvor mange zoner, hun skulle klippe,

at hun spurgte en DSB-kontrollør på perronen og fik at vide, at hun skulle bruge 4 klip,

at da hun senere sad i bussen, stoppet før hun skulle af, var der kontrol, og hun fik en kontrolafgift, idet hun manglede én zone, da hun kun havde klippet 4 og skulle bruge 5 zoner,

at hun prøvede at forklare sig, men at kontrolløren ikke ville høre efter, og virkede meget sur,

at hun føler sig meget forkert behandlet, da hun netop spurgte en medarbejder med DSB logo på jakken og forventede at få et rigtigt svar. Hvordan skulle hun ellers finde ud af hvor mange klip, hun skulle bruge, når hun ikke kender systemet?

Klagerens mor har desuden gjort gældende, at der skal tages hensyn til, at hendes datter er nytillflytter til Danmark, samt

at det er mange penge at betale for en studerende.

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,

at kunden selv skal sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen,

at klageren skriver i sin mail, at hun har spurgt en DSB-ansat på en perron til råds om hvor mange zoner der skulle bruges til rejsen. Dette er ikke muligt at få bekræftet,

at på stoppestandsstanderen er der opsat en zonetavle og en køreplanstavle for linje 590E. På zonetavlen kan man tælle sig frem til, hvor mange zoner, der er fra Lyngby st. til DTU. På køreplanstavlen kan man se, hvilke zoner bussen kører igennem fra Lyngby st. til DTU,

at Movia i sin afgørelse har lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at klageren skulle have spurgt en DSB-ansat på en perron til råds om antal zoner
- at rejsen er ukompliceret, da klageren alene på zonetavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse
- at klageren kunne have forespurgt chaufføren på bussen til råds, samt

at Movia finder det særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter på baggrund et udokumenteret udsagn eftergives. Da 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 (forretningsbetingelser) 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.

Den konkrete sag:

Det er ankenævnets opfattelse, at når man rejser med flere transportmidler, har man som passager pligt til at undersøge zoneforholdene ved omstigningen. Dette gælder især i dette tilfælde, hvor klagerens endelige rejsemål ikke var en station, men DTU, og ikke fremgik af zoneoversigten på Enghave station, som kun viser tog- og metrostationer.

Lyngby station ligger i en delezon 41/51, men da klageren skulle videre fra Lyngby station med bus til DTU, skulle hun derfor have billet til at rejse i zone 51, hvori DTU ligger, og som fremgår af stoppestedsoversigten ved bus 590 E.

Klageren burde ved omstigning til bussen have sikret sig, at hun havde stemplet det korrekte antal zoner til den resterende del af rejsen. Dette kunne hun have gjort ved at spørge den pågældende chauffør, om hun havde klippet tilstrækkeligt antal zoner. Herefter ville det være chaufførens ansvar at vejlede om korrekte antal zoner.

Klageren havde kun klippet til 4 zoner og havde derfor ikke tilstrækkeligt antal zoner til rejsen, som krævede 5 zoner. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Klagerens oplysning om, at hun blev fejlagtigt vejledt af en DSB-ansat, er udokumenteret og kan ikke lægges til grund.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften for manglende zoner, men ankenævnet bemærker, at det ikke er korrekt som anført af Movia, at passagerer skal være i besiddelse af gyldig billet til hele rejsen, fra rejsens begyndelse. Ifølge bestemmelserne om tilkøbsbilletter og -klip, kan passageren inden for grundbillettens gyldighed tilkøbe klip, billet og sms-billet.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnformand