

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

Journalnummer: 2014-0138

Klageren: XX
5210 Odense NV

Indklagede: FynBus
CVRnummer: 29 97 99 44

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 15. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 22. april 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter rejste den 11. april 2014 med bus 152 fra Odense til Munkebo (3 zoner). Datteren var i besiddelse af et 2-zoners kvikkort. Et Kvikkort er upersonligt og bestilles til et bestemt antal zoner, som passageren selv fastsætter ud fra den rute, pågældende oftest rejser. Rejsens pris betales efterfølgende via passagerens konto. Ved påstigning på bussen skal kortet bippes i en stander. Skal man rejse i flere zoner, end kortet er gyldigt til, skal man spørge chaufføren om at bippe kortet, så trækkes den eller de ekstra zoner fra passagerens konto.

Da klagerens datter ikke anmodede chaufføren om at bippe kvikkortet, var det ikke gyldigt til mere end de to fastsatte zoner, hvorfor hun ved kontrol af sin rejsehjemmel i zone 4017 – 3 zoner fra e zone 4001 (Odense), hvor hun steg på bussen, blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone. Kontrolafgifter/girokort fra Fynbus eftersendes til passageren med posten.

På kontrolafgiften anførte kontrolløren følgende note:

"Afgift til [klagerens datter] for at køre på 2.zoners kort, men turen er på 3 zoner og hun forklarer at hun gør det ofte, og er klar over fejlen. Derfor afgift."

Den 15. april 2014 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at datteren var uvidende om, at hun ikke kunne bruge kvikkortet fra Odense til Munkebo, da hun ikke

vidste at der var 3 zoner til Munkebo, samt at datteren ved kontrollen fik at vide, at hun ikke skulle betale det resterende beløb for turen, men at hun næste gang hun rejste ruten, bare skulle nævne det for chaufføren. Det næste hun hørte var da hun modtog et girokort på kontrolafgiften.

Den 16. april 2014 fastholdt FynBus kontrolafgiften med henvisning til at man, når man benytter kvikkort, er selvbilletterende, hvilket betyder, at man selv bærer ansvaret for korrekt billettering. Er man i tvivl om, hvor langt man kan rejse med bussen, kan man altid spørge chaufføren.

Zonekort fra www.Fynbus.dk

The screenshot shows the FynBus website interface. On the left, there is a sidebar with the following options:

- Billettype:** Voksen (selected), Barn, Pensionist
- Antal zoner:** 3
- Antal km. (relevant ved fx. Erhvervs kort):** 13,00 km
- Kontant / SMS / Mobilbillet:** 16,00 kr./tur
- 10-turskort:** 11,70 kr./tur
- KVIKKort (uden rabat):** 11,63 kr./tur
- KVIKKort, højeste rabattin (mere end 27 rejser om måneden):** 8,92 kr./tur
- Periodekort pr. måned:** 309,00 kr.
- Periodekort ved 40 ture:** 7,73 kr./tur
- Periodekort 10+2:** 6,43 kr./tur

Below the sidebar, there is a map of Odense and the surrounding area. A green line indicates the route from Odense to Munkebo, passing through several zones. A red pin marks the destination at Munkebo. The map shows various roads and landmarks like Seden Strand, Kerteminde Fjord, and Kertinge Nor.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes datter ikke var klar over, hvad 2 zoner betød, men klageren burde have oplyst hende derom,

at datteren viste sit kvikkort og fik senere at vide, at hun blot næste gang skulle huske at nævne, hvor hun skulle hen,

at datteren ikke blev opkrævet penge for den del af turen, som ikke var omfattet af kvikkortet, hvorfor det ikke er i orden at eftersende en kontrolafgift på 750 kr. samt

at klageren er rystet over de bemærkninger, der er skrevet på afgiften om, at datteren skulle have sagt, at hun ofte gør det og var helt klar over fejlen, hvilket ikke var det, datteren sagde i situationen.

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

at FynBus har udstedt kontrolafgiften, da der er rejst for langt på et kvikkort,

at kvikkortet er upersonligt og udstedes på et bestemt zoneantal. Passagerer, der rejser på kvikkort, selv skal billettere sig på bussens kortlæser, og således selv er ansvarlig for at være tilstrækkeligt billetteret. Hvis passageren rejser et større antal zoner, end ens kvikkort rækker til, skal man bede chaufføren om at foretage billetteringen,

at den aktuelle baggrund for kontrolafgiften er, at klagerens datter rejste 3 zoner på sit 2-zoners kvikkort,

at passageren ifølge kontrollørens notat tidligere har rejst på strækningen uden tilkøb, og ikke har talt med bussens chauffør om billettering ved påstigning,

at klagerens datter efterfølgende har billetteret sig korrekt på den 3-zoners strækning.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har anmodet FynBus om at oplyse, hvorledes passagerer, som ikke hjemmefra undersøger www.fynbus.dk om antal zoner, kan orientere sig inden påstigning på bussen, herunder om der er zonetavler/oversigter ved stoppestederne.

Hertil har FynBus svaret:

”Der er som sådan ingen zoneoversigt ved stoppestederne.

Når man modtager et kvikkort fra FynBus følger der en vejledning med. Vejledningen forventes læst inden man benytter kvikkortet. Eventuel anden bruger forventes instrueret inden udleveringen af kvikkortet.

Mange har i dag smartphones. Er man i besiddelse af en sådan smartphone kan man gå ind på FynBus hjemmeside og slå zoneafstanden op på hjemmesiden: www.fynbus.dk/prisberegner. Hvis passageren rejser på en for passageren ukendt strækning, og ikke har en smartphone, kan passageren spørge chaufføren, om strækningen er på flere zoner, end det kortet gælder til.

Til orientering vedlægges vejledningen der følger kvikkortet.”

KVIKkort

FYNBUS

Kvikkortet er et efterbetalt kort, hvor forbruget bliver opkrævet via Nets (PBS).

Når du stiger på bussen, skal kortet scannes af kortlæseren. Når kortlæseren har registreret kortet, skal der trykkes i midten af trykfeltet.

Det vil udløse et bip og grønt lys på kortlæseren. Der kan være en lille "reaktionstid", inden kortlæseren reagerer, når kortet holdes på.



Der bliver nu trukket en tur på kortet.

Ved omstigning til anden bus inden for tidsgyldighed og zoneafstand vil der ikke blive trukket en ny tur på kortet, men maskinen vil blot registrere en fri (gratis) omstigning. Der skal trykkes.

Ønsker du at rejse flere zoner, end der er på kortet, så skal du bede buschaufføren om at sørge for billetteringen. Chaufføren vil så lave en billet på dit KVIK kort, som gælder hele rejsen og det korrekte antal zoner. Pengene vil blive trukket via dit KVIK kort. Ved omstigning på et tilkøb, skal der ikke trykkes på kortlæseren. Du skal blot vise billetten til chaufføren.



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).

Det fremgår af FynBus' rejseregler, at hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når pågældende bliver kontrolleret af FynBus' kontrolpersonale, skal der betales en kontrolafgift/bøde på 750 kroner.

Hvis passageren ikke kan betale kontrolafgiften kontant ved opkrævning i bussen, skal denne oplyse navn og adresse samt forevise legitimation til kontrolpersonalet.

Kontrolafgiften kan inddrives ved udpantning. Kontrolpersonalets afgørelse er gældende. Kontrolpersonalet er forsynet med et særligt legitimationskort.

FynBus kan ligeledes udstede kontrolafgift i forbindelse med chaufførernes kontrol af billetter og kort, hvis det kan bevises, at du har kørt uden gyldig billet eller kort.

Fra www.Fynbus.dk om Kvikkort:

KVIKkort

Med et KVIKkort behøver du ikke at bekymre dig om at huske kontanter. Du bipper bare kortet i bussen, og så trækker vi pengene på din konto hver måned. Afregningen sker bagud, det vil sige de ture du kører i juni måned, betaler du for i august måned.

Allerede fra første tur sparer du mange penge i forhold til at rejse på en [enkeltbillet](#). Jo mere du rejser, jo billigere bliver det. Rejser du hver dag, bør du i stedet overveje et [periodekort](#).

Hvordan bruger jeg KVIKkortet?

Hold KVIKkortet foran billetmaskinen, når du går ind i bussen, og tryk én gang på knappen pr. person, der skal rejse.

Du betaler for det antal zoner, som kortet er på. Skal du rejse længere end dit KVIKkort gælder til, så giv det til chaufføren i stedet for at bippe det, så kan han trække betalingen for det korrekte antal zoner på dit kort.

Kortet er upersonligt og kan fx bruges af flere i samme husstand.

Du kan få KVIKkort til voksne, pensionister og børn.

Spørgsmål og svar om KVIKkortet

➤ Hvordan betaler jeg?

✓ Hvor mange zoner skal jeg bruge?

Du bør bestille et KVIKkort til det antal zoner, du ofte rejser. Du kan sagtens bestille flere KVIKkort på forskellige antal zoner.

Når du bipper KVIKkortet i bussen, trækker vi penge for det antal zoner, kortet er på.

Du kan godt rejse længere, end dit kort gælder til, ved at give det til chaufføren i stedet for at bippe det – så sørger han for at trække pengene for en rejse på det korrekte antal zoner på kortet.

Du kan ikke betale for en rejse på færre zoner, end kortet gælder til. Du betaler altid minimum for det antal zoner, dit KVIKkort er på.

Du kan se, hvor mange zoner der er mellem to steder i [prisberegneren](#).

Den konkrete sag:

Det fremgår af FynBus' hjemmeside om Kvikkort, at dette bestilles til et fast antal zoner, og hvis man skal rejse i flere zoner end disse, skal man anmode chaufføren om at bippe kortet, hvorefter den eller de ekstra zoner registreres på kortet.

Klagerens datter anmodede ved påstigning på bussen ikke chaufføren om billettering, fordi hun i følge det oplyste var uvidende om, at hendes rejse fra Odense til Munkebo, hvor hun blev kontrolleret, gik igennem 3 zoner.

FynBus har oplyst, at der ikke findes zonetavler ved stoppestederne.

På baggrund heraf finder ankenævnet det naturligt, at passagerer forhører sig hos chaufføren, om de har tilstrækkelige zoner på kvikkortet, når de skal rejse til en destination uden for kvikkortets rækkevidde, hvis de ikke inden påstigning har undersøgt antal zoner på FynBus' hjemmeside.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at kvikkortet købes til et fast antal zoner, som passageren selv har bestilt, og som må antages at være baseret på den rute, som oftest skal rejses. Herefter lægger ankenævnet til grund, at klagerens datters rejse til Munkebo lå uden for den sædvanlige rejserute, og at hun derfor burde have sikret sig hos chaufføren, at hun havde tilstrækkeligt antal zoner på kvikkortet.

Klagerens datter undlod dette.

Klagerens datter anvendte et 2-zoners kvikkort, hvilket fremgår tydeligt af kortets forside, til en rejse på 3 zoner, og havde derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at datteren ikke blev bedt om at betale den ekstra zone og blot fik at vide, at det skulle hun bare huske næste gang, kan ikke føre til et andet resultat, idet det er ankenævnets opfattelse, at oplysningerne er givet for at vejlede datteren om, hvorledes hun skulle forholde sig, næste gang hun rejste.

Ankenævnet bemærker, at kontrolafgifter ikke udleveres til passagerer i FynBus men eftersendes som et girokort, hvilket forklarer, hvorfor klagerens datter i situationen har opfattet det som om, hun ikke fik en kontrolafgift, men alene en advarsel.

Endelig bemærker ankenævnet, at det ikke inde for rammerne af ankenævnets virke kan afgøres, om det af kontrolløren anførte i noten er en korrekt eller ukorrekt gengivelse af, hvad klagerens datter skulle have oplyst i kontrolsituationen. Men det har ikke indflydelse på bedømmelsen af, om det var berettiget eller ej i kontrolsituationen at pålægge datteren en kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

FynBus 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust
Nævnshoved