

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

Journalnummer: 2012-0066

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på abonnementskort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 16. februar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren er læge og har siden februar 2011 arbejdet på Næstved Sygehus samt et par gange om måneden på Herlev Hospital. Ifølge klageren spurgte han ved oprettelsen af et periodekort i februar 2011 DSB, om kortet også kunne anvendes til turen til Herlev Hospital, hvilket DSB-medarbejderen havde bekræftet. Klagerens periodekort er gyldigt mellem Næstved TMS (60) og København H. TMH (A-F). Dette betyder, at kortet er gyldigt i området med disse bogstaver ifølge zonekortet nedenfor fra DSBs hjemmeside:



Billetter og kort

Zoner i Hovedstadsområdet

På kortet kan du se, hvilke H-zoner omstigningsområderne dækker. Under selve rejsen kan du i H-området orientere dig om, hvilke H-zoner du er i.

Det gør du på de farvede zonekort placeret på stempelmaskiner og billetautomater på stationerne samt ved alle busstoppesteder.

Tegnforklaring

1	Et zonenummer er angivet med et tal
	En zone afgrænses af en hvid eller grå streg
A	Et omstigningsområde angives med et bogstav
	Et omstigningsområde angives af en rød streg
	Station
	En station kan enten ligge i en zone eller på en zonegrænse
	DSB strækninger og Lokalbåner

Den 24. januar 2012 blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret i en Movia-bus på vej mod Herlev Hospital i zone 31. Klageren blev i den forbindelse pålagt en kontrolafgift, fordi periodekortet ikke var gyldigt uden for området (A-F) og zone 31 ligger i område G.

Den 25. januar 2012 klagede klageren over kontrolafgiften til Movia med kopi til DSB Kundecenter, idet han anførte følgende:

”Jeg er læge, og har arbejdet på Næstved Sygehus siden februar 2011.

Jeg bor i Kbh, og har derfor tilmeldt mig plusmore, og købte et pendlerkort da jeg startede med at pendle til Næstved.

Eftersom jeg et par gange om måneden har et bijob på Herlev Hospital, spurgte jeg i DSBs billetcenter på hovedbanegården, da jeg første gang købte pendlerkortet, om jeg skulle foretage et tilkøb til kortet, hvis jeg også ville til Herlev Hospital med det.

Jeg fik at vide, at det behøvede jeg ikke, da kortet også dækkede det område, som Herlev Hospital lå i. Således har jeg brugt kortet til mine daglige ture til Næstved, og et par gange om måneden til Herlev Hospital i snart et år.

Jeg er i den tid blevet kontrolleret en del gange uden at kontrollørerne har angivet, at der var noget galt.

D. 24/1 2012 tager jeg S-tog og videre S-bus til Herlev Hospital, og bliver kontrolleret i S-bussen.

Til min store overraskelse kunne kontrolløren fortælle mig, at de kryptiske bogstaver TMH (A-F) på mit pendlerkort betød, at kortet var gyldigt til rejser inden for et zoneområde, jeg fik vist på hendes medbragte kort (Som jeg ikke havde set før. Jeg gik ud fra at bogstaverne havde noget med S-togslinierne at gøre.), og at Herlev Hospital lå i zone 31, lige udenfor mit korts zoneområde.

.....

Jeg betaler 2460,-/md. for mit pendlerkort, og har været i god tro omkring brugen af det til min rejse til Herlev. Hvis jeg havde vidst, at min destination lå 1 zone udenfor mit kort havde jeg selvfølgelig bare købt en tillægsbillet til 12,- i stedet for at risikere en kontrolafgift på 750,-.

Jeg har ikke påtænkt at betale kontrolafgiften, eftersom den ikke er givet på korrekt grundlag. Jeg har været i god tro eftersom jeg både har fået at vide, at mit kort var gyldigt til rejsen ved indkøb af det på DSBs Billetcenter, og adskillige gange har fået kontrolleret det samme kort på samme strækning uden anmærkninger.”

DSB Kundecenter svarede den 26. januar 2012, at klageren skulle kontakte Movia.

Movia fastholdt i brev af 1. februar 2012 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, samt at klageren kunne havde spurgt chaufføren til råds.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han tilmeldte sig plusmore og købte et pendlerkort, da han i februar 2011 startede med at pendle til Næstved, hvor han arbejder som læge,

at han et par gange om måneden har et bijob på Herlev Hospital og spurgte i DSBs billetcenter på hovedbanegården, da han første gang købte pendlerkortet, om han skulle foretage et tilkøb til kortet, hvis han også ville til Herlev Hospital med det. Han fik at vide, at det behøvede han ikke, da kortet også dækkede det område, som Herlev Hospital lå i. Han har brugt kortet til sine daglige ture til Næstved og et par gange om måneden til Herlev Hospital i snart et år, og er i den tid blevet kontrolleret en del gange uden at kontrollørerne har angivet, at der var noget galt.

Under kontrollen den 24. januar 2012 kunne kontrolløren til hans store overraskelse fortælle, at de kryptiske bogstaver TMH (A-F) på hans pendlerkort betød, at kortet var gyldigt til rejser inden for et zoneområde, han fik vist på hendes medbragte kort (Som han ikke havde set før. Han gik ud fra, at bogstaverne havde noget med S-togslinierne at gøre), og at Herlev Hospital lå i zone 31, lige udenfor hans korts zoneområde.

I Movias brev er der ikke taget stilling til det faktum, at han har rejst i god tro på strækningen, og at han har købt sit pendlerkort under falske forudsætninger. I brevet står bl.a. at han kan spørge chaufføren i den pågældende bus til råds, men han har ærligt talt ikke tænkt på at rådspørge en tilfældig buschauffør, når han allerede på DSBs billetcenter hade fået at vide, at han var korrekt billetteret.

Han har ligeledes klaget til DSBs kundecenter, som har svaret, at de ikke vil gå ind i problemstillingen, eftersom det er Movia, der har udstedt afgiften.

Han betaler 2460,-/md. for sit pendlerkort og har været i god tro omkring brugen af det til sin rejse til Herlev. Hvis han havde vidst, at hans destination lå 1 zone udenfor sit kort, havde han selvfølgelig bare købt en tillægsbillet til 12,- i stedet for at risikere en kontrolafgift på 750,-.

Movia har i sit svar bl.a. lagt vægt på, at han kunne have spurgt chaufføren på bussen til råds. Det fremstår som et temmeligt konstrueret svar af flere årsager:

1: Da han købte sit periodekort for første gang, blev han rådgivet af en medarbejder i DSBs billetcenter på Hovedbanegården. Eftersom den medarbejder gav udtryk for, at hans kort var gyldigt på den strækning i Herlev, som han spurgte om, havde han ingen grund til at spørge en tilfældig buschauffør i Herlev en ekstra gang om sit korts gyldighed "for at være helt sikker". Han tror heller ikke, det ville falde andre mennesker naturligt at gøre dette. Efter at være blevet personligt betjent på billetcenteret, følte han heller ikke et behov for at finde DSBs zonekort på deres hjemmeside, selvom det måtte forefindes der.

2: Desuden skriver Movia, at chaufføren kun tjekker dato, kl. eller zoner på kundernes kort. Eftersom han mange gange har vist det pågældende kort til chaufførerne på den ovenstående busstrækning (Herlev St- Herlev Hospital) uden anmærkning, har han svært ved at tro på, at de samme chauffører, som ikke fandt noget forkert ved hans kort, pludselig ville kunne rådgive ham om gyldigheden af det, hvis han havde spurgt dem.

Movia skriver desuden, at han kan være blevet kontrolleret uden anmærkninger, hvis han havde mødt en kontrollør indenfor sit korts gyldighedsområde. Da han skrev, at han var blevet kontrolleret flere gange, mente han selvfølgelig, at han var blevet kontrolleret flere gange på den diskuterede (og ganske korte) strækning mellem Herlev St. og Herlev Hospital.

Movia har desuden lagt vægt på, at det er udokumenteret, at han har spurgt en DSB-medarbejder til råds ved den oprindelige udstedelse af kortet. Han har meget svært ved at forestille sig, hvilken

dokumentation, han skulle kunne fremskaffe fra sin transaktion på Hovedbanegården. Af samme årsag gjorde han også indsigelse til DSB samtidig med Movia primært, men fik blot at vide, at DSB ikke ville gå ind i problemstillingen, da det var Movia, der havde udstedt kontrolafgiften.

På den ene side, forstår han godt, at Movia af principielle årsager ikke vil eftergive en afgift, af årsager, de føler undergraver deres rejseregler, men på den anden side, har han svært ved at se, hvad han kunne have gjort anderledes i den pågældende situation (fraset tiltag, der ikke ville forekomme hverken logiske eller naturlige i situationen). Han synes desuden også, at det er problematisk, at DSB fralægger sig ansvaret og henviser til Movia i denne problemstilling, eftersom hele miseren startede med en ukorrekt information fra et af DSBs billetcentre.

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.

Klageren skriver, at han har spurgt ved udstedelsen af kortet på Hovedbanegården i februar 2011, om han skulle købe tillægsbillet, hvis han skulle rejse til Herlev. Dette er ikke muligt at få en eventuelt fejl bekræftet over 1 år efter. Samtidig skal de gøre opmærksom på, at kunden ej heller kan komme til Herlev st. zone G/31 med toget på det kort, som DSB har udstedt. Derfor står de ret uforstående overfor, at DSB skulle have sagt til kunden, at der ikke skulle købes tillægsbillet til kortet for at komme til Herlev Hospital, som også ligger i zone G/31.

Der henvises til DSB's zonekort, som kunden kan se på DSB's hjemmeside.

Kunden skriver, at han en del gange er blevet kontrolleret, hvor kontrolløren ikke har angivet, at der var noget galt. Dette kan jo sagtens være korrekt, idet kunden kan have mødt kontrolløren indenfor kortets gyldighedsområde.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt en DSB-medarbejder ved udstedelsen af kortet for over 1 år siden
- at kunden kunne have forespurgt chaufføren på bussen til råds.

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.

Movia finder det ikke godt gjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften.

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:

Ved kontrollen kunne klageren ikke forevise et periodekort, som var gyldigt til rejse til Herlev Hospital i zone 31, idet dette område ligger udenfor området (A-F). Det var derfor korrekt i kontrolsituationen at udskrive en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han i forbindelse med købet af periodekortet spurgte, om det også gjaldt til Herlev Hospital, hvor han jævnligt arbejder. Ankenævnet bemærker herved, at det er ikke sandsynligt, at klageren ville have købt et periodekort, som kun var gyldigt til området (A-F) og ikke også til zone 31, hvor han ifølge det oplyste jævnligt arbejder, da prisforskellen kun er 80 kr. på et månedskort.

Ved købet af et periodekort til strækningen Næstved - København (A-F) blev der således begået en ekspeditionsfejl hos DSB.

Henset hertil samt til, at klageren på standen ved busstoppestedet ikke kunne gøre sig bekendt med periodekortets gyldighedsområde, idet zonekort ved disse standere ikke gengiver bogstavs-oversigten, finder ankenævnet, at det i den konkrete sag ikke kan bebrejdes klageren, at han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i bussen.

Som følge af at periodekortet er udstedt af DSB, finder ankenævnet, at Movia skal annullere kontrolafgiften, men Movia fritages for at betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag til ankenævnet. Sagsomkostningerne ophæves således.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal fratage kontrolafgiften men skal ikke betale gebyr for sagens omkostninger til ankenævnet.

Da klageren har fået medhold i klagen tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved