

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

Journalnummer: 2015-0172

Klageren: XX
2800 Kongens Lyngby

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for slidt periodekort, hvor zonenumberne på stamkort var ulæselige.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 11. juli 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 22. juli 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren, som 10-12 gange ugentligt rejste med busselinjerne 150S, 300S, 330E, 182 og 183, rejste den 10. juni 2015 med buslinje 150S og medbragte et periodekort. Ved stoppestedet Rævehøjvej/DTU steg kontrolløreren på bussen, og her blev klageren klokken 08.51 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi kontrolløreren ikke kunne læse zonerne på periodekortet. Kontrolløreren har på den elektroniske kontrolafgift noteret: "kan ikke læse zonerne ovs på stamkort". Samtidigt inddrog kontrolløreren periodekortet.

Foto af klagerens stamkort:

Movia fastholdt den 14. juli 2015 kontrolafgiften med henvisning til, at Movias billetsystem fortrinsvis er baseret på selvbetjeningsprincippet, og at klageren den pågældende dag i zone 51 ikke foreviste gyldigt kort, hvorfor det var korrekt, at kontrolløren udstedte en kontrolafgift. Ligeledes henviste de til, at buschaufføren kun foretager stikprøvekontrol, og at det derfor er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at deres periodekort er i orden, hvilket betyder, at man skal kunne læse stamkort og værdiindlæg tydeligt, hvis ikke zonerne kan læses kan passageren i princippet rejse i alle zoner, da Movia ikke har nogen mulighed for at tjekke, hvilke zoner klageren har på kortet. Til slut henviste de til, at de for at sikre retfærdighed overfor alle kunder og for, at deres kontrolsystem kan fungere, måtte fastholde kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han i buslinje 150S har modtaget en kontrolafgift med den begrundelse, at hans periodekort var så slidt, at det ikke var læsbart, på trods af, at kortet var gældende i den aktuelle zone på den aktuelle dag,

at Movia har optrådt vildledende, da han gentagende gange, ca. 10-12 gange om ugen i perioden om til kontrollen, har benyttet periodekortet i bussen, og fremvist dette til forskellige buschauffører på forskellige buslinjer, som alle uden undtagelse har tilkendegivet, at alt var i orden,

at Movia via deres chauffører således har haft rig mulighed for at gøre ham opmærksom på, at periodekortet var slidt og skulle udskiftes, hvilket de ikke har gjort. Derimod har de givet ham et indtryk af, at periodekortet var godt nok,

at Movia derfor må bære ansvaret for, at periodekortet ikke lever op til deres standard i forhold til en kontrol.

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

at ifølge Movia rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort, det vil sige enten tjekker han dato, klokkeslæt eller zonerne. Kunden fornyer sit periodekort på web-shoppen. Det er således derfor også kundens eget ansvar at sørge for, at man læse, hvad der står på stamkortet. Hvis man ikke kan se zonerne, kan man utilsigtet benytte kortet i alle zoner, at webshoppen er en selvbetjeningsbutik, og det er kunden selv, der står til ansvar for om kortet er korrekt,

at de ingen mulighed har for at se, hvilke zoner kunden har købt i web shoppen. Da der kun registreres, hvor mange zoner kunden har,

at de efter inddragelsen af kortet har været i dialog med kunden og fået oplyst, hvilke zoner kunden havde på kortet. De har herefter udstedt et nyt stamkort til kunden og sendt kortet retur til kunden den 14.7.2015,

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet,

at klageren dermed ikke har godtgjort at have foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldigt periodekort.

Hertil har klageren anført:

at Movia ikke har dokumenteret, at periodekortet var ugyldigt i de aktuelle zoner, 41 og 51, eller at der skulle være nogen grund til at tro dette, men de baserer alene deres udsagn på grundlag af kontrollørens vurdering af kortets læsbarhed,

at Movia, i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgift, valgt at konfiskere periodekortet og efterfølgende skille det ad for at genbruge billedet i forbindelse med udstedelsen af et nyt periodekort,

at dette har medført, at han ikke har nogen mulighed dokumentere, at kortet var gyldigt i zone 41 og 51,

at han har haft periodekort siden 2007 (til og med 2014 tilmeldt abonnementservice og efterfølgende fornyet via Movia webshop) i de samme zoner, og benytte det dagligt til/fra arbejde. Hvorfor han mener han har sandsynliggjort, at kortet var gyldigt i disse zoner. Givet hans bopæl og arbejdsadresse ville det ikke give nogen mening at have et kort, der ikke gjaldt i disse zoner, han har endvidere bedt om at få det nye kort med de samme zoner,

at der ikke er nogen registrering af periodekortets zoner i Movia webshop er en ting, at det er underligt, at der heller ikke er nogen registrering i forbindelse med, at samme kort var tilmeldt abonnementservice,

at det er dokumenteret, at kortet var betalt i den aktuelle periode, jf. Movia Webshop ordre nummer,

at kortet er flere år gammelt (hvilket vil fremgå ved at tjekke at samme periodekort er blevet fornyet via abonnementservice i de foregående år) og det må derfor antages, at kortet har været i nogenlunde samme stand i perioden op til udstedelsen af kontrolafgift. I denne periode er kortet blevet brugt 10 – 18 gange om ugen (10 gange, til/fra arbejde, hvilket kan bevidnes af en kollega, hvis det skulle være nødvendigt og ved aflevering af min datter i skolen samt andre ture i Lyngby.) på forskellige buslinjer (150S, 300S, 330E, 182, 183) og er i den forbindelse blevet fremvist til skiftende buschauffører, som alle uden undtagelse har tilkendegivet, at kortet var i orden. Det kan derfor ikke tillægges en tilfældighed at diverse buschauffører har tilkendegivet, at kortet var gyldigt, men må anses som en systematisk opfattelse,

at Movia (via deres buschauffører) har optrådt vildledende ved systematisk, i form af deres stikprøvekontrol ved påstigning af deres busser at tilkendegive, at periodekortet var gyldigt, selv om det ikke lever op til den standard deres kontrollører kræver. Movia pådrager sig derved et ansvar for at periodekortet lever op til deres standard,

at det ikke kan være kundens ansvar at afgøre om kortet er for slidt, når Movia (via deres buschauffører) gentagende gange giver indtryk af det modsatte,

at kortet godt kunne læses, selv om det var slidt og utydeligt,

samt, at Movia har ved, at konfiskere og efterfølgende adskille periodekortet forhindret ham i at bevise kortets gyldighed i de aktuelle zoner. Movia pådrager sig derfor også et ansvar for at bevise, at kortet ikke var gyldigt i den aktuelle zone, hvilket Movia ikke har gjort.

Hertil har indklagede anført:

at de tidligere har vedlagt en kopi af det stamkort, der blev vist på bussen, kopien er taget inden de lavede et nyt stamkort til klageren,

samt, at hos det daværende abonnementservice blev der også kun registret, hvor mange zoner kunderne havde, ikke hvilke zoner.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikkselskaber § 29 stk. 1, at trafikkselskabet kan fastsætte kontrolafgifter og ekspeditionsafgifter for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (kort eller billet).

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation. 2.3.3

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for

nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemte-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Den konkrete sag:

Movia har gjort gældende, at klagerens stamkort ved kontrollen var så slidt, at zonenumberne ikke var læsbare.

Klageren bestrider dette.

Movias kontrollør inddrog kortet i forbindelse med kontrollen, og Movia har efter det oplyste klippet det originale kort i stykker. Det originale kort har derfor ikke kunnet forevises for ankenævnet, der alene har fået forelagt et foto af kortet.

Sammenholdt med, at klageren efter det oplyste har haft periodekort til zonerne 41 og 51 til at rejse til og fra arbejde i de sidste 8 år og på det konkrete tidspunkt blev kontrolleret i zone 51

samt har anvendt kortet i samme forfatning til talrige busrejser, uden at chaufføren har kommenteret dette, finder ankenævnet, at Movia ikke mod klagerens benægtelse har godtgjort, at kortet var så slidt, at det ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel.

Movia skal derfor frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. Movia skal desuden som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 17.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

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 15. december 2015



Tine Vuust
Nævningsformand