

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0194

Klageren: XX på vegne YY
5250 Odense SV.

Indklagede: FynBus

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr., samt 2.987 kr. i forbrug på buskort uden betaling herfor.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 6. juni 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 18. juni 2010.

Sagens omstændigheder: FynBus har til sagen oplyst, at Y havde betalt for kørsel med FynBus i perioden 24. oktober 2008 til 31. december 2008. Herefter sendte FynBus hende en opkrævning for periodekort i januar 2009, som blev betalt via PBS. Derpå stoppede betalingen via PBS.

Y har oplyst, at hun havde indgået en aftale med FynBus om et periodekort med 30 dages gyldighed og med løbende gyldighed betalt via PBS, men at hendes bank standsede PBS-betalingen efter januar 2009 uden hendes vidende.

Da FynBus i den efterfølgende periode havde problemer med bussernes elektroniske kortaf læser, som skulle sikre, at ubetalte buskort ikke kunne benyttes, var det muligt for Y at benytte sit ubetalte buskort frem til den 21. oktober 2009 uden, at kortaf læseren indikerede manglende betaling.

I forbindelse med FynBus gennemgang af Ys rejser og buskort sendte de den 26. maj 2010 hende en "Afregning for misbrug påvist ved kontrol i FynBus kundecenter" med opkrævning af et beløb på i alt 3.587 kr., hvoraf 600 kr. udgjorde en kontrolafgift og 2.987 kr. udgjorde registreret forbrug på kortet i perioden 2. februar 2009 til 21. oktober 2009.

I e-mail af 6. juni 2010 bestred Y at være forpligtet til at betale kontrolafgiften, idet hun henviste til, at hun var uvidende om, at betalingen via PBS var standset og til at FynBus' kontrolsystem burde have umuliggjort kortets anvendelse senest en måned efter betalingen var stoppet.

Y foreslog derpå at betale for forbrug i februar og marts måned 2009.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Y: Ønsker kontrolafgiften annulleret og alene at betale for registeret forbrug i februar 2009. Til støtte herfor er det gjort gældende,

at FynBus' kontrolsystem svigtede i 8 måneder, hvilket medførte, at kortet ikke lyste rødt, selv om der ikke var betalt, hvilket ikke skal lægges hende til last,

at hendes bank uden hendes vidende standsede PBS-betalingen og hun var ikke opmærksom herpå på PBS-betalingsoversigten, hun anvendte derfor kortet indtil det lyste rødt den 21. oktober 2009 i fuld tillid til, at FynBus' kontrolsystem fungerede som beskrevet i deres kundeoplysninger,

at det ikke er berettiget at opkræve kontrolafgift, når kortet ikke blev spærret og meddelelse herom sendt til hende. Kontrolafgift kan alene komme på tale, hvis hun bevidst ved påstigning på bussen undlod at lade kortet kontrollere i bussens kort aflæser, hvilket hun ikke gjorde i de 8 måneder, der ikke blev betalt,

at hendes brug af kortet ophørte straks kontrolsystemet fungerede, hvorefter hun betalte kontant for sine rejser,

at FynBus ikke forholder sig til, at man som kunde skal kunne stole på selskabets egne kundeoplysninger om, at et periodekort straks spærres, hvis PBS-betaling udebliver, hvilket medfører, at et periodekort aldrig kan misbruges, da det spærres,

at det ikke bestrides, at PBS-betalingen ophørte ved årsskiftet 2008/09, men hun klager, fordi FynBus' interne kontrolsystem bragte hende i den situation, at der gik 8 måneder - og ikke som lovet - højst en måned, inden fejlen blev afhjulpet.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og af registreret forbrug. Til støtte herfor er det gjort gældende,

at FynBus udelukkende har forholdt sig til, om der er betalt for en længerevarende periode,

at det fremgår af data fra kundecenteret, at der er betalt fra den 24. oktober til 31. december 2008. Der har efterfølgende været fremsendt opkrævning for januar 2009 til kunden på buskort, som er betalt via PBS - Betalingen via PBS er herefter stoppet spontant,

at man ikke kan benytte et buskort i en længere periode uden at gøre sig tanker om, hvordan buskortet betales - har man tilmeldt buskortet PBS, bør man tjekke, at betalingen fremgår af ens betalingsoversigt, hvilket kunden har forsømt - derfor er der pålignet en kontrolafgift, samt

at Y har modtaget et produkt, som hun ikke har betalt for.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Uddrag af relevante bestemmelser i FynBus' rejseregler gengives her:

Billettering

Man skal købe eller fremvise gyldig billet eller kort ved påstigning af bussen. Det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret. Oplys derfor, hvor man skal hen samt fremvis tydeligt billetten/kortet til chaufføren.

Billetkontrol

Passagerer, der ikke har gyldig billet eller kort, når de bliver kontrolleret af FynBus' kontrolpersonale, skal betale en kontrolafgift.

Kontrolafgiften fastsættes af FynBus. Der henvises til gældende takstfolder. Betaler man ikke beløbet kontant ved opkrævning i bussen, har man pligt til straks at 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 dokumenteres at kunden har kørt uden gyldig rejsehjemmel.

Ved evt. klage til FynBus over kontrolafgift - se Klager.

Hvis kontrolafgift eftergives, skal der i stedet betales et administrationsgebyr.

Misbrug

Det betragtes som misbrug af billetter og kort, hvis man for eksempel:

- bruger billetter og kort, der er udstedt til andre eller
- ændrer i afstempling eller tekst

Misbrugte billetter og kort inddrages. Passagerer, der har rejst på bagudbetalt rejsehjemmel, vil blive opkrævet forbruget, såfremt FynBus kan dokumentere det. Ved misbrug af personlige kort som periodekort, uddannelseskort, SU-kort og E/P-kort kan man miste retten til at købe disse kort. Ved mistanke om forfalskning eller andet strafbart misbrug overgives sagen til politiet

Periodekort Periodekortet er gyldigt til rejser med bus og tog indenfor FynBus' område.

Periodekortet består af et etui, et stamkort med fastsiddende, vellignende billede samt et betalt girokort.

Forudsætningen for brug af denne type billet er, at chaufføren på baggrund af et vellignende foto på kortet kan identificere passageren. Ansigtet skal være synligt ved billettering.

Periodekortet, der skal bestilles hos FynBus eller på en kortudstedende DSB-station på Fyn, er først gyldigt, når girokortet er betalt og kvitteret. Såfremt der ved den elektroniske billettering er uover-

ensstemmelse med det gyldige girokort, er det altid det gyldige girokort, der er gældende.

Ved bestilling af kortet første gang skal du fremsende et billede. Ekspeditionstiden er normalt 4 hverdage og kortet udstedes til minimum to zoner.

Kortet er personligt og må kun benyttes af den, det er udstedt til. Det skal forevises åbent ved hver påstigning.

Billedlegitimation skal forevises på forlangende.

Kortet er i gyldighedsperioden gyldigt til et ubegrænset antal rejser på direkte ruter mellem den start- og slutzone, der er anført på kortet. Gyldighedsperioden er en vilkårlig sammenhængende periode fra 30 til 365 dage.

Til yderligere fastlæggelse af omstignings- og rejsemulighederne, kan FynBus definere via-zoner, hvor der ikke er tale om direkte ruteforbindelse mellem start- og slutzone.

Du kan endvidere købe et partoutkort, som giver gyldighed til samtlige zoner i FynBus' område.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I lov om trafikselskaber af 24. juni 2005 § 29, stk. 1 fremgår, at et trafikselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

I henhold hertil har FynBus i sine rejseregler anført følgende om kontrolafgift:

”Passagerer, der ikke har gyldig billet eller kort, når de bliver kontrolleret af FynBus' kontrolpersonale, skal betale en kontrolafgift.

Kontrolafgiften fastsættes af FynBus. Der henvises til gældende takstfolder. Betaler man ikke beløbet kontant ved opkrævning i bussen, har man pligt til straks at 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 dokumenteres at kunden har kørt uden gyldig rejsehjemmel.”

Det fremgår endvidere af rejsereglerne, at passageren er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og at misbrugte billetter eller kort inddrages.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund - som erkendt af Y - at hun rejste med et buskort med chip i en periode, der strakte sig over 8 måneder, selv om der ikke var betalt herfor.

Således som reglerne er formuleret, kan udstedelse af kontrolafgift kun ske efter en konkret kontrol af passagerens rejsehjemmel.

Udstedelse af kontrolafgift, som ikke sker ved en stikprøvevis kontrol i bussen, men ved en elektronisk gennemgang af en passagers kort og rejseaktivitet, kræver efter ankenævnets opfattelse en udtrykkelig hjemmel, også selv om den pågældende passager har erkendt at have rejst uden gyldig rejsehjemmel.

En sådan særlig hjemmel fremgår efter ankenævnets opfattelse imidlertid hverken af lov om trafikskaber, disses forarbejder eller af FynBus' rejseregler.

På baggrund af ovennævnte finder ankenævnet, at FynBus ikke har godtgjort at have tilstrækkelig hjemmel til at opkræve en kontrolafgift på 600 kr. i forbindelse med den elektroniske gennemgang og kontrol af Ys periodekort og rejseaktivitet.

For så vidt angår det opkrævede beløb på 2.987 kr. for registreret forbrug på Ys periodekort, har ankenævnet rettet en forespørgsel til FynBus om den konkrete prisberegning. FynBus har svaret følgende: "[Ved misbrug forholder FynBus sig altid til den periode, hvor der har manglet betaling og beregner den billigste pris - periodekortprisen - det er også den pris er opkrævet for. Egentlig skulle der have ligget beregning for en fuld måned - det tilsiger korttypen - Prisen ville da have været 3112 kr.](#)"

[Havde kunden bestilt kort jævnfør et helt aktuelt rejsemønster ville prisen have andraget 2440 kr."](#)

Det fremgår af FynBus' rejseregler, at: "Passagerer, der har rejst på bagudbetalt rejsehjemmel, vil blive opkrævet forbruget, såfremt FynBus kan dokumentere det."

Da klageren har erkendt at have anvendt periodekortet til de registrerede rejser, skal der betales herfor, uanset om FynBus' kortlæsere har været behæftet med fejl i en periode. Det beløb, der skal betales, finder ankenævnet i den konkrete sag, hvor den manglende opkrævning efter det oplyste ikke alene skyldtes klagerens forhold, skal opgøres efter klagerens aktuelle rejsemønster og ikke prisen for periodekort i den pågældende periode. Beløb for reelle rejser udgør 2.440 kr. ifølge det af FynBus oplyste.

For så vidt angår det rykkerbrev, som FynBus ved en fejl sendte til klageren under denne sags forløb, bemærker ankenævnet, at FynBus har oplyst, at så snart fejlen blev konstateret, meddelte FynBus klageren, at der var begået en beklagelig fejl og annullerede rykkergebyret. Ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i den forbindelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

FynBus havde ikke hjemmel til at opkræve en kontrolafgift på 600 kr. uden en konkret kontrol, hvorfor denne del af kravet skal frafalde. Ankenævnet henstiller, at FynBus ophører med denne praksis.

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

På ankenævnets vegne, den 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand