

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0339

Klageren: XX
2800 Lyngby

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. september 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. november 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle med bus linje 350S til skole den 30. august 2010. Han stemplede ved påstigning i zone 01 en gang på et blå 2-zoners klippekort, og ved kontrol af hans rejsehjemmel ved Korsvejens Skole i zone 04, blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften, som er underskrevet af klageren, har kontrolløren krydset "nej" i feltet, om chaufføren er forespurgt.

Klageren anmodede i brev af 7. september 2010 Movia om at annullere kontrolafgiften blandt andet med henvisning til, at han var begyndt i skole og for nyligt var flyttet til København, at han ved påstigning havde spurgt chaufføren om hvor mange zoner, han skulle stemple, samt at kontrolløren havde været arrogant.

I brev af 14. september 2010 fastholdt Movia kontrolafgiften med den begrundelse, at deres billetsystem fortrinsvis er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, hvor han enten tjekker dato, klokkeslæt eller zoner, at hvis man havde spurgt chaufføren til råds, skulle det oplyses ved billetkontrollen, således at eventuelle fejl kunne verificeres hos chaufføren, at klageren ikke havde oplyst at have spurgt chaufføren, samt at han havde skrevet under på, at han ikke havde spurgt chaufføren. Movia henviste yderligere til, at der ved stoppestedet var en køreplanstavle, ligesom man i bussen kunne se på et display, i hvilken zone bussen befandt sig.

Klageren har oplyst, at han skrev til Movia igen, men Movia gør gældende, at de ikke har modtaget hans mail. Der foreligger ikke nogen dateret mail i sagen, men en udskrift af selve indholdet er fremlagt af klageren.

Movia sendte klageren et rykkerbrev med et gebyr på 100 kr., og i e-mail af 24. oktober 2010 gjorde klageren indsigelse herimod og oplyste, at han endnu ikke havde modtaget svar på sin forrige e-mail. Klageren oplyste ikke datoen for denne e-mail.

Movia sendte derpå klageren en kopi af deres brev af 14. september 2010.

Klageren oplyste i e-mail af 5. november 2010, at han ville klage til ankenævnet.

Movia har efterfølgende oplyst sekretariatet, at rykkergebyrerne er frafaldet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han var ny på ruten og oplyste chaufføren om sin destination og spurgte til råds om, hvor mange zoner, han skulle klippe på sit 2-zoners kort, hvortil chaufføren svarede 2 zoner,

at han selvfølgelig stolede på, at de oplysninger, han fik af chaufføren, er troværdige. Det under klageren, at der er en rubrik på kontrolafgiften, hvor der kan afkrydses, om man har forhørt sig hos chaufføren eller ej, når Movia henviser til, at chaufføren ikke er i stand til/ikke har til job til at kommunikere information med sine kunder men kun må kontrollere dato, klokkeslæt og zoner. Grunden til, at han spurgte chaufføren, var naturligvis, at han ønskede at følge reglerne og betale/stemple det korrekte antal zoner. Hvis chaufføren ikke må eller kan oplyse passageren, burde han have oplyst dette i stedet for at fejlinformere klageren.

Klageren modtog ikke respons på sin 2. e-mail men blot en kopi af Movias første svarbrev uden yderligere kommentarer. I sit første brev til Movia spurgte han, om det var muligt at få en kopi af det dokument, som de skrev, at han skulle have underskrevet, men denne forespørgsel blev ignoreret sammen med flere af de ting, han fremhævede i sine breve.

På baggrund af dette ubehagelige hændelsesforløb føler han sig alvorligt krænket af Movia både under hændelsen og ved den efterfølgende dialog.

Det burde stå på selve kontrolafgiften, at man skriver under på, at man ikke har spurgt chaufføren, hvis det skal fungere som gyldigt materiale. Det fremgik ikke af den kontrolafgift, som klageren fik udleveret. Kontrolløren burde have gennemgået de afkrydsede punkter i kontrolafgiften for klageren, når han bad klageren skrive under herpå.

Ifølge Movia har kontrolløren en fast procedure. Denne procedure bør omhandle kommunikation med kunden/afklaring på situationen. Eventuelt en inkludering af chaufføren. Dette skete ikke. Klageren blev præsenteret for et bødeforlæg, hvor eneste kommunikation fra kontrolløren var en henvisning til, hvor han kunne sende en indsigelse.

Movia tilkendegiver, at der på kontrolafgiften, er krydset nej til at han skulle have spurgt chaufføren til råds, og at kontrolløren derfor ikke har haft mulighed for at få den eventuelle fejl verificeret

hos chaufføren. Men klageren prøvede at komme i dialog med kontrolløren omkring den samtale/information, som han havde modtaget fra chaufføren, men kontrolløren ville ikke indgå i nogen form for dialog eller kontrollere rigtigheden af hans oplysning om samtale med chaufføren.

Ifølge Movia har passageren mulighed for at orientere sig, om antallet af zoner på køreplanstavlen, linjefrisen i bussen, og eventuelt på Movias hjemmeside www.movia.dk. Hvorfor har man ikke mulighed for at benytte chaufførens informationer i tilfældet af, at man ikke forstår øvrige informationsmuligheder 100% korrekt og vil have en verificering?

Klagerens postadresse er i Lyngby hos hans forældre, fordi han kun har haft mulighed for korte lejemaal i København.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor anført følgende:

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse.

Efter indsigelsen er kontrolløren forespurgt om klageren har oplyst, at have spurgt chaufføren til råds om billettering ved påstigningen.

Movia's kontrollører har en fast procedure, at de noterer på afgiften om kunden har spurgt chaufføren til råds om billettering. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet ved en underskrift på afgiften.

På den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at kunden skulle have spurgt chaufføren på den pågældende bus til råds om billettering, hvilket kunden også har skrevet under på.

Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren på den pågældende bus.

Kunden har selv mulighed for at orientere sig, om antallet af zoner til sin rejse på køreplanstavlen inden påstigning. I bussen kan kunden orientere sig på linjefrisen, hvor linje 350S rute er beskrevet - stoppested for stoppested med zone inddeling samt på displayet, der oplyser zoneskift under kørslen.

Kunden har også haft mulighed for inden afrejse, at tjekke rejserute og priser på Movias hjemmeside www.movia.dk.

Movia vedlægger kopi af brev og mail, som vi har modtaget fra kunden. Kunden har sendt en kopi af et brev til Ankenævnet som Movia ikke har modtaget. Kunden skriver i dette brev, at han i sit første brev til Movia har bedt om en kopi af afgiften, dette er ikke korrekt, se 1. brev til Movia. Samtidig står Movia uforstående overfor, at kunden skriver, at han fornylig er flyttet til København, men skriver i sine breve, at han bor i Lyngby.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Stoppstedsoversigt ved bus 350S: 350S

Dragør Stationsplads
evt. Sundbyvester Plads
evt. Nørreport st.
evt. Tårnby st.
evt. Husum Torv

Gyldig i perioden: 12-12-2010 til 28-06-2011

Ballerup st.	42	Ballerup st.
Ballerup Boulevard		Psykiatrisk Center Ballerup Ring 4 Tempovej
Malmparken		Malmparken st.
Lautrupparken		Ballerup, Borupvang
Lautrupvang		Ingeniørhøjskolen i Kbh.
Skovlunde Byvej		Torvevej
Herlev Hovedgade		Virkeholm
Frederikssundsvej	31	Marielundvej
Sløjfen		Herlev Bymidte
Frederikssundsvej	2	Elverhøien
		Årøen
		Husum Torv
		Husum Torv
		Husumvej
		Veksøvej
		Branshøj Torv
		Bellahej
		Hulgårds Plads
Nørrebrogade		Nørrebro st.
Frederiksborggade	1	Nørrebros Runddel
Nørre Voldgade		Elmegade
Gothersgade		Nørre Farimagsgade
Bremerholm		Nørreport st.
Torvegade		Kronprinsessegade
Amagerbrogade		Vingårdstræde
		Knippelsbro
		Christianshavn st.
		Amagerbro st.
	3	Sundbyvester Plads, Amagerbrogade
Tårnbyvej	4	Korsvejens Skole
Englandsvej		Irlandsvej
		Tårnby st.
		Leitegårdsvej
		Brønderslev Allé
		Inostrup Allé
		Temmerup
		Store Magleby
Møllevej		Fasanvænget
Krudttårnsvej		Store Magleby Strandvej
		Mågevænget
		Søndre Rose Vej
		Hollendervænget
		Vierdiget
Søndre Strandvej		Idrætsstien
Vestgrønningen		Dragør Skole
Dragør Stationsplads		Dragør Stationsplads

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikskaber § 29, stk. 1, at trafikskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til

kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering.

Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 600 kr. (indtil 18. januar 2011).

Den konkrete sag:

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke fuldt tilstrækkeligt godtgjort, at klageren ved påstigning på bussen forespurgte chaufføren om det antal zoner, han skulle stemple til sin rejse.

Ankenævnet bemærker, at en naturlig reaktion fra en kunde, der modtager en kontrolafgift, vil være at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

Henset hertil finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at chaufføren i klagerens sag bærer ansvaret for klagerens manglende zone. Klageren kunne i øvrigt på standen ved stoppestedet inden påstigning tydeligt se de zoner, som bussen kører igennem stoppested for stoppested.

Ankenævnet er opmærksom, at Movia oplyser, at der er indført procedurer, hvorefter kontrolløren orienterer kunden om, at det afkrydses på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren.

Efter formuleringen af Movias brev af 14. september 2010 til klageren fremstår det imidlertid tvivlsomt, om klageren aktivt er blevet spurgt af kontrolløren, forinden denne krydsede "nej" i feltet på kontrolafgiften, eller om der er krydset "nej", fordi klageren ikke af egen drift har oplyst at have spurgt chaufføren.

Dette skaber usikkerhed om bevisværdien af afkrydsningen på kontrolafgiften.

Det henstilles derfor, at Movia indfører faste procedurer, hvorefter kontrollørerne **aktivt** spørger kunden, forinden afkrydsningen på kontrolafgiften sker, samt at kunden orienteres om, at der er krydset af i feltet, og at det blandt andet er det, som kunden skriver under på. Denne procedure bør være klart afspejlet i de svar, som kunderne modtager fra Movia, og der bør blandt kontrolpersonalet i Movia ikke herske tvivl om, at denne procedure skal følges ved hver kontrol.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at Movia har modtaget den udaterede e-mail, som klageren har fremlagt udskift af i sagen, og finder derfor ikke grundlag for at udtale kritik af, at denne e-mail ikke er besvaret.

Imidlertid ville det have været god sagsbehandlingsskik, hvis Movia på baggrund af klagerens e-mail af 24. oktober 2010 havde oplyst klageren, at de ikke havde modtaget den mail, han omtalte, i stedet for at genfremsende brevet af 14. september 2010.

Ankenævnet henstiller, at Movia sikrer, at henvendelser fra kunder besvares fyldestgørende i videst mulige omfang.

Ankenævnet bemærker, at Movia har frafaldet rykkergebyrerne. Disse er derfor ikke omfattet af sagens behandling.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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 11. april 2011



Tine Vuust
Nævnensformand