

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

Journalnummer: 2011-0087

Klageren: XX
2100 København ø

Indklagede: Movia

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 6. april 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 29. april 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 6. april 2011 med buslinje 150S med retning mod Kokkedal station, idet han skulle til DTU i zone 51.

Ifølge klageren valgte han ikke at tage bussen fra stoppestedet Vibehus Runddel i zone 01 nær sin bopæl, men gik i stedet til busstoppestedet 350 meter væk ved Haraldsgade. Da dette busstoppested er beliggende i zone 02, kunne han dermed spare en zone og nøjes med 4 zoner i stedet for 5.

Klageren stemplede ved indstigning i bussen én gang på sit 4-zoners-klippekort, men undersøgte ikke, om kortet var stemplet korrekt.

Ved kontrol i zone 51 blev han pålagt en kontrolafgift, idet hans klippekort var stemplet i zone 01 og derfor manglede en zone for at være gyldig rejsehjemmel.

Klageren skrev samme dag til Movia følgende: "

I dag modtog jeg en kontrolafgift i bus 150S på vej til DTU. Jeg rejste med et klippekort på 4 zoner fordi jeg normalt ikke tager bussen til DTU, men cykler. Klippekortet bliver brugt til et par gange om måneden at køre til Værløse, hvor jeg spiller i et orkester. Den sjældne gang, jeg så *tager* bussen til DTU, plejer jeg at købe en tillægsbillet.

I dag kom jeg til busstoppestedet Vibenshus Runddel tidsnok til at gå til Haraldsgade, som jo bekendt ligger i zone 2, for at undgå at skulle købe en tillægsbillet. Bussen kom, jeg klippede, og fandt en plads. Her havde jeg ikke opdaget, at klippeautomaten fejlagtigt "klippede mig ind" i zone 1. Da jeg ankom til DTU blev jeg tilbageholdt i bussen af en i øvrigt ret ubehagelig mand, der blev ved med at insinuere, at jeg forsøgte at snyde. Han argumenterede, at jeg tidligere har kørt fra zone 1. Der er kun ét andet klip på det klippekort, hvor jeg i samme periode kører fra zone 1 (i går, d. 5. april), og jeg har vedlagt et fotografi af min SMS-tillægsbillet fra den dag.

I dag stod jeg på i zone 2, så jeg ville ikke have behov for en tillægsbillet, hvis automaten havde været opdateret. Jeg skal derfor klage over kontrolafgiften, som jeg finder urimelig, idet jeg ikke har rejst i mere end fire zoner.

"

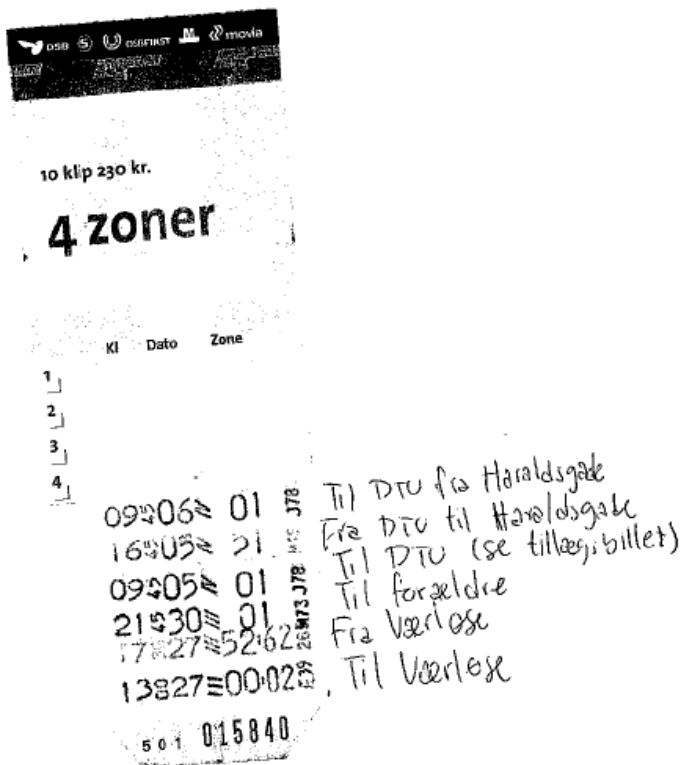
Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet og at passageren selv skal kontrollere stempelingen, hvilket er anført på bagsiden af klippekort.

Klageren klagede derpå til ankenævnet og skrev i sin første henvendelse blandt andet: "Da den [kontrolafgiften] blev udskrevet, protesterede jeg øjeblikkeligt, og kontrolløren fulgte mig til buschaufføren, der sagde at hans tur havde været perfekt indtil nu, dvs. at alle zoner skulle have været skiftet korrekt. Jeg synes at kunne huske, at bussen skiftede chauffør på Ryparken. Hvis det er tilfældet, må hans udtalelse i den konkrete sag regnes for uvedkommende."

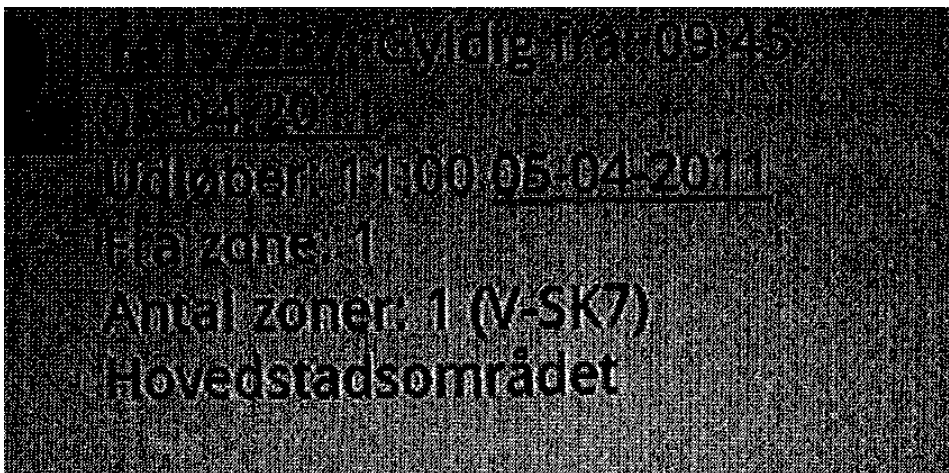
Movia har oplyst til ankenævnet, at der ikke blev skiftet chauffør på ruten, og at klageren ikke over for kontrolløren gjorde gældende, at han var steget på i zone 02, hvorfor kontrolløren ikke gik op og talte med chaufføren, som klageren gør gældende.

Der er ikke på kontrolafgiften noteret noget om, at klageren gjorde gældende, at han var steget på bussen i zone 02, eller at han og kontrolløren talte med chaufføren om, hvorvidt han havde ændret zone det rigtige sted eller ej.

Klagerens klippekort fremvist ved kontrol ser således ud:



Tillægsbillet nævnt ovenfor:



Ifølge stoppestedsoversigten for buslinje 150s ligger Haraldsgade stoppestedet i zone 01, når man kommer fra Kokkedal (DTU) mod Nørreport st. og i zone 02, når man kører med bussen fra Haraldsgade i retning mod Kokkedal (DTU).

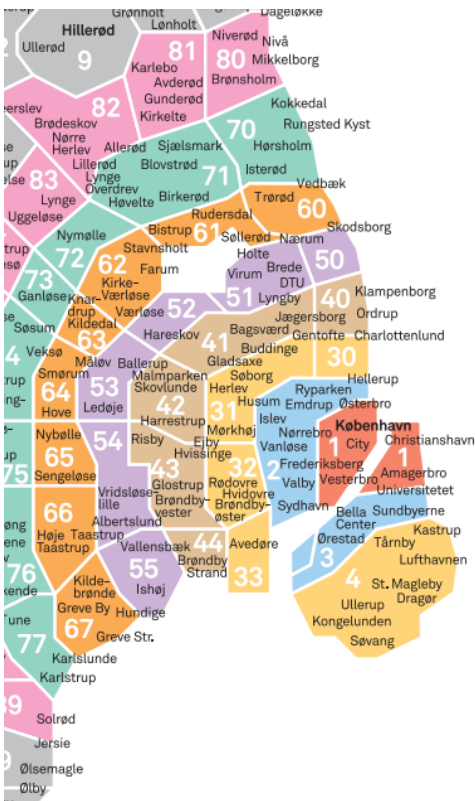
 Printvenlig ruteoversigt i PDF for linje 150S

Nørreport st.	1	Nørreport st.
Sølvgade		Sølvtorvet
Tagensvej		Blegdamsvej
Nørre Alle		Fredrik Bajers Plads
Lyngbyvej		Universitetsparken
	2	Vibenshus Runddel
		Haraldsgade
		Hans Knudsens Plads
	30	Ryparken st.
		<u>Tuborgvej</u>
	41	Kildegårds Plads
		Brogårdsvej
Helsingørmotorvejen	51	Klampenborgvej
		Rævehøjvej, DTU

Stoppestedsoversigten for buslinje 150s fra Kokkedal st. ser således ud:

	2	Tuborgvej
		Ryparken st.
		Hans Knudsens Plads
	1	Haraldsgade
Nørre Alle		Vibenshus Runddel
		Universitetsparken
Tagensvej		Fredrik Bajers Plads
Fredensgade		Blegdamsvej
Sølvgade		Sølvtorvet
Nørreport st.		

Zonekortet for zone 01 ser således ud:



Zone 1

Du er i den røde zone.

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenommene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort: Voksen								Barn			
	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	1	2	3
1*												
2	1*									1		1 klip
3	2 klip	1 klip*								2 klip		1 klip
4	3 klip	2 klip	1 klip*							3 klip		2 klip
5	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*						4 klip		3 klip
6	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*					5 klip		4 klip
7	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*				6 klip		5 klip
8	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*			7 klip		6 klip
9/alle	8 klip	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*		8 klip		7 klip

*Næmtest og billigst pr. rejse

Zonekortet for zone 02 ser således ud:



Zone 2

Du er i den røde zone.

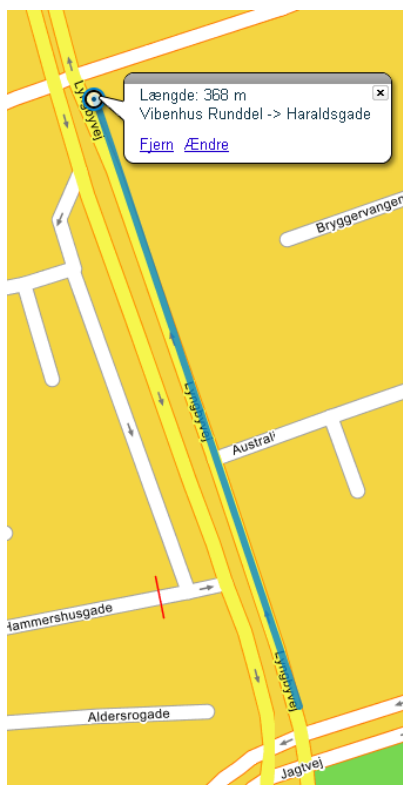
Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenommene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Farvezone	Klippekort: Voksen								Barn			
	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	1	2	3
1*												
2	1*									1		1 klip
3	2 klip	1 klip*								2 klip		1 klip
4	3 klip	2 klip	1 klip*							3 klip		2 klip
5	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*						4 klip		3 klip
6	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*					5 klip		4 klip
7	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*				6 klip		5 klip
8	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*			7 klip		6 klip
9/alle	8 klip	7 klip	6 klip	5 klip	4 klip	3 klip	2 klip	1 klip*		8 klip		7 klip

Opmåling af afstanden mellem de to stoppesteder jf. www.krak.dk:**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han bor på Egmont-kollegiet på Østerbro i HT-zone 1. Vibenshus Runddel er stoppestedet nærmest hans bopæl,

at havde han købt et fire-zoners klippekort, som han primært skulle bruge det til at rejse fra Ry-parken til Værløse. Han cykler normalt til DTU,

at om morgenen d. 6. april steg han på bus 150S på Haraldsgade (zone 02). For netop at undgå at betale for en ekstra zone var han gået til Haraldsgade. Morgenen før havde han ikke tid til at gå til Haraldsgade og stod derfor på på Vibenshus Runddel og købte en tillægsbillet pr. SMS, hvilket er dokumenteret overfor Movia,

at stempelmaskinen i bussen på Haraldsgade stemplede hans klippekort i zone 01, selvom han stod på zonegrænsen til zone 2. Buschaufføren havde altså ikke skiftet til zone 02 på stykket mellem Vibenshus Runddel og Haraldsgade,

at det er beklageligt, at han ikke tjekkede klippekortet i bussen, men det kan ikke retfærdiggøre en kontrolafgift på 750 kroner,

at han protesterede øjeblikkeligt, da kontrolafgiften blev udskrevet, og kontrolløren fulgte med op til buschaufføren. Chaufføren sagde at hans tur havde været perfekt indtil nu, dvs. at alle zoner skulle have været skiftet korrekt,

at chaufføren desuden udtalte, at han ikke kunne huske hvem der stod på hvor, og at situationen i det hele taget var meget hektisk, og klageren ikke selv husker, om hvorvidt fejlstempling blev diskuteret,

at klageren synes at kunne huske, at bussen skiftede chauffør på Ryparken. Hvis det er tilfældet, må chaufførens udtalelse i den konkrete sag regnes for uvedkommende,

at man kan diskutere, hvorvidt det er realistisk at forvente af folk, at de tjekker stemplingen hver gang, de klipper, når den i langt de fleste tilfælde er fejlfri,

at Movia skriver i deres replik af 19. maj 2011, at klageren ikke skulle have gjort opmærksom på en fejlstempling ved kontrollen af billetten. Det gjorde han imidlertid, efter at have konstateret, at det forholdt sig sådan. Det var desværre efter kontrolløren havde tjekket billetten, og bedt ham om at vente, medens han kontrollerede de andre passagerer,

at klageren på intet tidspunkt i denne sag har hævdet noget andet, end at der skulle være sket en fejlstempling,

at han vedhæftede tillægsbilletten fra 5. august, udelukkende fordi kontrolløren påpegede, at han på klippekortet havde haft et andet klip i zone 1, stemplet på samme tidspunkt. På den baggrund vil han sandsynliggøre, at han *ville* løse en tillægsbillet, hvis han var stået på bussen i zone 1 den 6. april,

at man i øvrigt kan diskutere, hvor realistisk det er, at alle kunder skal tjekke deres billetter ved indstigning. Dette ville kunne give anledning til et uforholdsmæssigt stort flaskehalsproblem, navnlig i myldretrafikken på linje 150S, hvor der ofte er så mange passagerer, at der næppe er lejlighed til at tjekke sine billetter ved indstigning uden at stå i vejen for de næste passagerer, endsige finde en siddeplads,

at må være en berettiget forventning om, at Movias apparatur er opdateret, ligesom Movias pligt til at holde det opdateret må komme forud for passagerernes pligt til at kontrollere deres rejsehjemmel,

at med henvisning til ankenævnets tidligere sager er der skabt præcedens for, at Movia ikke er berettiget til at opkræve en kontrolafgift, netop fordi zoneindstillingen er en manuel procedure, hvor menneskelige fejl kan opstå, samt

at uanset at ikke andre har gjort indsigelser omkring klippekortmaskinens indstilling på Haraldsgade den dag, mener klageren at tvivlen skal komme ham til gode, idet zoneindstillingen er en manuel proces, hvor menneskelige fejl kan opstå. Hvis Movia gør indsigelser mod dette, bør de underbygge det med håndgribelig dokumentation, f.eks. bussens overvågningsbånd.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges,

at der i kundens mail til ankenævnet står, at han ikke havde fået tjekket om klippekortet var blevet stemplet korrekt. På samtlige klippekort står der på bagsiden, at kunden skal tjekke at kortet er stemplet korrekt,

at klageren har forevist et brunt klippekort nr. 015840 klippet en gang i zone 1, ved kontrollen den 6. april 2011 kl.09.45. Ved kontrollen har klageren ikke gjort opmærksom på, at kortet eventuelt skulle være fejlstemplet, derfor har kontrolløren ej heller forespurgt chaufføren på bussen, om han havde glemt at skifte automaten mellem zone 01 og 02,

at Movia har undersøgt om der den 6. maj 2011 havde været chaufførskift den pågældende dag ved kontrollen. Operatøren har svaret, at der ikke have været skiftet chauffør på denne afgang,

at Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- At klageren dagen før har købt en tillægsbillet til den samme rejse
- At klageren dagen efter på nøjagtig samme tid og sted stempler sit klippekort uden at købe en tillægsbillet
- At klageren lige denne dag har glemt at tjekke om kortet er klippet korrekt,

at Movia ikke finder det godtgjort, at klageren har fortaget det fornødne for at sikre sig, at kortet var gyldigt,

at Movia ikke finder det sandsynliggjort, at klageren lige netop denne dag skulle være stået på i zone 02 i stedet for zone 01, som ligger tættest kundens bopæl,

at Movia også har lagt vægt på, at klageren ikke har oplyst til kontrolløren, hvor han er stået på, dette er først oplyst i klagerens indsigelse. Hvis det havde været oplyst til kontrolløren på bussen, kunne der have været mulighed for at få bekræftet, om stempelautomaten ikke var skiftet korrekt,

at der ikke er andre passagerer, der har gjort indsigelse over at stempelmaskinen skulle være sat forkert på den konkrete bus, samt

at hvis der eventuelt skulle ske en fejl, skal passageren straks tage kontakt til chaufføren, som har mulighed for at udstede et rettekort til kunden, som man kan rejse videre på, jf. rejsereglerne.

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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stemplingen er korrekt og

gælder til hele rejsen. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Den konkrete sag:

Klageren blev ved kontrol i zone 51 pålagt en kontrolafgift, idet hans klippekort var stemplet i zone 01.

Parterne har afgivet divergerende oplysninger om, hvorvidt klageren ved kontrollen gjorde gældende, at han var steget på bussen i zone 02.

Klagerens oplysning om, at han og kontrolløren havde talt med chaufføren, er først fremkommet i henvendelsen til ankenævnet og ikke i den første indsigelse til Movia, hvilket efter ankenævnets opfattelse ville have været naturligt.

Herefter, og da kontrolløren ikke har noteret på kontrolafgiften, at klageren skulle have gjort gældende at være steget på bussen i zone 02, kan klagerens udokumenterede oplysninger om det modsatte ikke lægges til grund for sagens afgørelse.

Klageren har oplyst, at han var fuldt bekendt med, at de to stoppesteder har forskelligt zonenummer, og at han gik til stoppestedet i Haraldsgade netop for at spare et klip på klippekortet. Klageren havde således en særlig anledning til at undersøge, om stemplingen skete korrekt med zone 02, da han steg på bussen ved Haraldsgade.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften for manglende zoner.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved