

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

Journalnummer: 2011-0101

Klageren: XX
4970 Rødby

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på klippekort til København (A-F)

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. marts 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. maj 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren bor i Rødby og havde købt en bil, som han skulle hente på Energivej i Ballerup.

Klageren tog toget fra Næstved til København og skiftede til S-tog til Ballerup station. Herfra rejste han videre med bus 350S.

Ved stoppestedet Psykiatrisk Center Ballerup i zone 42 steg kontrolløreren på bussen, og klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. fordi billetten ikke var gyldig til rejse i zone 42. Det er på kontrolafgiften anført, at der blev forevist en "DSB billet (A-F).

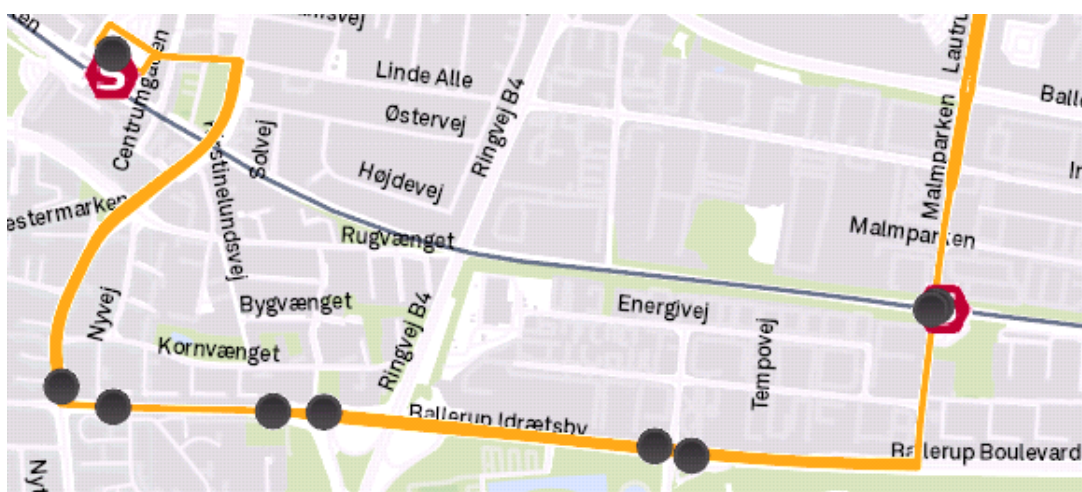
En sådan DSB-billet til zonerne (A-F) er gyldig til fra København til og med zone 2.

På kontrolafgiften er der krydset "nej" i feltet, om passageren har spurgt chaufføren. Klageren gør gældende, at kontrolløren blot bad om hans sygesikringsbevis og derpå udskrev en kontrolafgift uden at spørge ham, om han havde spurgt chaufføren.

Kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at passageren blev aggressiv og blev bortvist ved Malm-parken.

Oversigt over stoppesteder/zoner buslinje 350S:

Ballerup st.	42	<u>Ballerup st.</u>
Ballerup Boulevard		<u>Psykiatrisk Center Ballerup</u>
		<u>Ring 4</u>
		<u>Tempovej</u>
Malmparken		<u>Malmparken st.</u>
Lautrupparken		<u>Ballerup, Borupvang</u>
Lautrupvang		<u>Ingeniørhøjskolen</u>
Skovlunde Byvej		<u>Torvevej</u>
Herlev Hovedgade		<u>Virkeholm</u>
	31	<u>Marielundvej</u>
		<u>Herlev Bymidte</u>



Klageren anmodede den 17. marts 2011 Movia om annullering af kontrolafgiften, idet han skrev: ”
for torsdag d. 17.03.2011. Jeg var på vej fra Næstved til København (Ballerup) og uvidende steg jeg på en bus der kører på linie 350s. til Energivej hvilket var min ende station. Jeg havde mit tog billet til København, som jeg ikke vidste, om jeg kunne bruge på den pågældende bus, da jeg kommer fra Rødby havn og ikke har meget kendskab til bus ruter og zoner i Stor København. Da jeg steg ind i bussen, først viste jeg og derefter spurgte chaufføren om jeg kunne køre med på den billet. Det svarede han positivt på og jeg steg på. Efter kort tid var der billet kontrol i bussen og der jeg blev spurgt for at vise min billet, fremviste jeg den billet som chaufføren havde godkendt. Kontrolløren afviste og gav mig en bøde på 750 kr. fordi den var ugyldig på lige præcis denne rute. Jeg er fuldt forstående at han ikke godkender billetten, men samtidig med, **påstår jeg hermed, at det ikke var min skyld.** Jeg mener at chaufføren skulle have sagt til mig at billetten var ugyldig og så vil jeg naturligvis have betalt pris som billetten på den rute koster. Jeg kan ikke acceptere bøden fordi det simpelt hen ikke er min skyld. Jeg vil også lige nævne at jeg er 46 år gammel og ville aldrig nogensinde får mig selv, til at snyde mig til en køre tur, og slet ikke på grund af små 30 kr. eller hvad nu en billet skulle koste. Jeg håber virkelig at De vil indse, at det først og fremmest ikke har været min fejl og derefter ikke har været hensigt at snyde. Jeg føler mig meget dårligt behandlet på grund af en fejl som jeg selv synes ikke er min skyld. Jeg håber at De vil tage det forklaring i betragtning og annullere bøden.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 14. april 2011 med følgende begrundelse:

Ifølge Trafikselskabet Movias rejseregler er det kundens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret til hele rejsen. Trafikselskabet Movias billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjeningssystem". Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner.

Hvis man har spurgt chaufføren til råds om zoner, skal det "ved billetkontrol" oplyses til kontrolløren således at eventuelle fejl kan verificeres hos chaufføren på den pågældende bus. Ifølge kontrolafgiften har du **ikke** oplyst kontrolløren, at chaufføren er forespurgt. Vi skal samtidig gøre opmærksom på, at du også har skrevet under på, at chaufføren ikke har været forespurgt.

På køreplanstavlen som hænger på stoppestedsstanderen, kan man orientere sig om hvor mange zoner man skal bruge til sin rejse, og på displayet som hænger i bussen, kan man se hvilke zoner bussen kører i.

Derpå indsendte klageren en klage til ankenævnet, som sendte sagen i høring hos Movia. Movia bad den 1. juni 2011 sekretariatet om at stille nærværende klagesag i bero på ankenævnets afgørelse i en sag, hvor passageren også gjorde gældende at have spurgt chaufføren. Den sag blev afgjort den 27. september 2011, hvorefter Movia blev anmodet om at svare i nærværende sag. Dette er baggrunden for sagens lange sagsbehandlingstid.

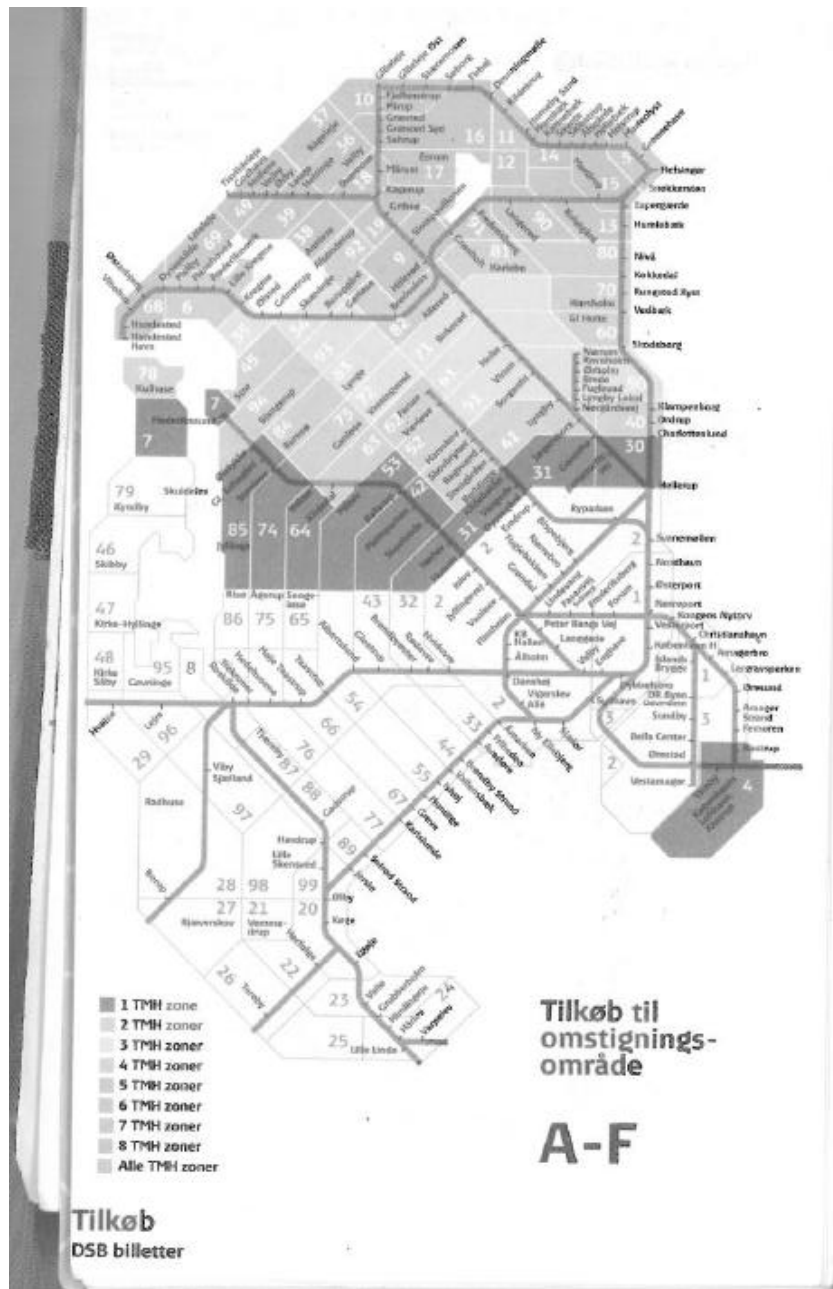
I den første henvendelse til ankenævnet skrev klageren at, han bad om enkeltbillet til København Ballerup, at han viste billetten til chaufføren og oplyste, at han skulle til Energivej, hvorefter chaufføren sagde "ja, tak".

I den anden henvendelse til ankenævnet oplyste klageren, at han spurgte chaufføren hvor Energivej 22 lå, hvorefter chaufføren svarede, at han ville pege på klageren, når klageren skulle stå af bussen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

I klagen til ankenævnet har klageren anført, at han bad om en enkeltbillet til København Ballerup. Klageren har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at han i billetsalget på Næstved station bad sælgeren om en enkeltbillet dels til "Storkøbenhavn" dels til "København Store Energivej". Klagerne har endvidere oplyst, at han troede at Ballerup lå i nærheden af Tivoli.

Den billet, som klageren blev solgt er efter det oplyste en enkeltbillet fra Næstved til København (A-F). En sådan billet har gyldighed i det hvide område på zonekortet, hvilket betyder at billetten allerede ved kørsel med S-tog fra København H. mod Ballerup ikke var gyldig ud over zone 2 og altså var ugyldig allerede ved afgang fra Husum station i zone 31. Ballerup ligger i zone 42 og klageren skulle have haft købt en tillægsbillet til én zone.



Stoppestedzonekort for busser i zone 42:



Zone 42

Du er i den røde zone.

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

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

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	A, B	1	2
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9/alle											

*Næmtest og billigst pr. rejse
+ Dette stoppested har nr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han købte billet fra Næstved station og bad om en enkeltbillet til København Ballerup, hvorefter han tog toget til København. Ved hver station i København spurgte han, hvor Energivej lå. Til sidst nåede han til Ballerup station og spurgte en mand om en bus til energivej. Her fik han at vide, at bus nummer 350S kunne køre ham til Energivej. Der kom en bus nr. 350S, hvor der var 3-4 personer foran klageren. Han kom op og sagde til chaufføren: "Her er min billet jeg skal til Energivej 22". Chaufføren kiggede ca.30 sekunder, hvorefter han sagde: "Ja, tak" og "Bare sæt dig, jeg peger til dig".

Efter 2 stop kom der kontrollører, som sagde, at billetten ikke gjaldt til det område, og at han skulle betale 750 kr. Klageren svarede, at han havde vist billetten til chaufføren, og hvorfor havde chaufføren ikke sagt, at billetten ikke gjaldt, og at han skulle betale. Klageren bad kontrolløren spørge chaufføren, men det ville han ikke. Klageren skrev under på kontrolafgiften uden at læse den.

Klageren købte en bil til 90.000 kr. og han ville ikke forsøge at snyde for 15 kr. Han er 46 år gammel og ikke 17-19 år.

Det må være buschaufførens skyld, og han er amatør. Hvis klageren var franskmænd og ikke kunne tale dansk, burde chaufføren sige, når han så billetten: "Hey, mister, you have to pay more money".

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.

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 køreplans-tavlen 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.

Kunden skriver i sin mail, at han bad om en billet fra Næstved til København, hvilket han også har fået. Selv om kunden var fortsat med toget, havde han manglet 2 zoner for at komme til Ballerup st.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed.

Det er kundens eget ansvar at oplyse DSBs salgspersonale, hvor man skal rejse fra og til, for at de kan udstede den rigtige billet til kunden. Var kunden kørt videre med toget havde han ikke heller ikke haft nok zoner.

Kunden skal stå af bussen ved Malmparken st. for at komme til Energivej.

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 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 750 kr.

Den konkrete sag

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren skulle til Energivej i Ballerup for at købe en bil, og at han ikke vidste præcis ved hvilket stoppested, han skulle stå af for at komme til Energivej.

Henset hertil anser ankenævnet det for sandsynligt således som forklaret af klageren, at han, da han viste sin billet, spurgte chaufføren, og at chaufføren svarede, at han ville pege, når klageren skulle stå af.

Når en passager spørger om en specifik adresse, i dette tilfælde Energivej, og samtidig viser sin billet, bør en sådan henvendelse til chaufføren fra en indstigende passager efter ankenævnets opfattelse betragtes af chaufføren som en oplysning om, at pågældende passagers rejse går til det stoppested, der ligger tættest på Energivej.

Det fremgår af Movias rejseregler, at man skal fortælle chaufføren, hvor man skal hen, hvorefter han skal hjælpe med korrekt billettering.

En naturlig reaktion på klagerens spørgsmål til chaufføren burde derfor have været, at chaufføren havde hjulpet klageren med korrekt billettering. Dette undlod chaufføren. Herefter finder ankenævnet, at det må anses for chaufførens fejl, at klageren ikke blev oplyst om at købe en billet i forbindelse med klagerens indstigning og spørgsmål om Energivejs beliggenhed.

Ankenævnet bemærker, at klageren på standen ved busstoppestedet, hvor han steg på linje 350S, ikke har kunnet se i hvilken zone, stoppestedet tættest ved Energivej ligger. Ankenævnet bemærker videre, at man ikke på en billet, hvor der står Næstved-København (A-F) kan se, hvilke zoner, billetten er gyldig til, ligesom man ikke på zoneoversigtkortet ved stoppestedet for buslinje 350S kan se, at man ikke er i sin billets gyldighedsområde, fordi bogstaverne A-F ikke fremgår heraf.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet finder dog, at klageren ikke kan antages at have gjort sælgeren af DSB-billetten opmærksom på, at han skulle til Ballerup. Dette underbygges, af at klageren oplyser, at han troede Ballerup lå i nærheden af Tivoli i København. Herefter er der begået fejl fra begge parter side, hvorefter ankenævnet finder, at sagsomkostningerne for ankenævnet skal ophæves, således at Movia ikke skal betale 10.000 kr. for tabt sag, og klagegebyret skal tilbagetales til klageren, fordi han har fået medhold i klagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften og klagegebyret tilbagebetales klageren, jf. vedtægterne § 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 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand