

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

Journalnummer: 2011-0102

Klageren: XX
2620 Albertslund

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift 750 kr. grundet for få zoner.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 8. maj 2011.
Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 16. maj 2011.
Sagens omstændigheder:

Klageren, der normalt ikke anvender offentlig transport, rejste den 6. maj 2011 med S-tog fra Dybbølsbro station i zone 1, hvor han købte en 4-zoners billet. Undervejs skiftede han til buslinje 141 med retning mod Glostrup.

Ved kontrol i buslinje 141 i zone 54 blev klageren pålagt en kontrolafgift grundet for få zoner. Rejsen fra zone 01 til zone 54 kræver ifølge zonekortet 5 zoner.

Ifølge klageren havde han ved påstigningen på bussen spurgt chaufføren for at sikre sig, at billetten fra toget kunne bruges til fortsat rejse. Chaufføren havde nikket smilende, og klageren satte sig uden at ane uråd.

Ifølge klageren oplyste han dette til kontrolløren. Da kontrolløren spurgte chaufføren svarede denne "nej", og da klageren efterfølgende konfronterede chaufføren, svarede denne, at klageren havde sagt, at han kom nede fra stationen.

På den af klageren underskrevne kontrolafgift er der krydset "nej" til, om passageren har spurgt chaufføren. Klageren har hertil gjort gældende, at han troede, at han alene skrev under på kontrolafgiften, og at han først så det afkrydsede felt, da han kom hjem.

Klageren anmodede den 8. maj 2011 Movia om at annullere kontrolafgiften, idet han beskrev sagsforløbet således:

Jeg kunne erindre at billetten fra toget kan bruges til fortsat rejse med bussen, men for at sikre mig det, henvendte jeg mig til chaufføren, og spurgte om billetten fra toget kanne bruges til fortsat rejse. Han nikkede smilende og jeg satte mig, uden at ane uråd.

Efter få stop bordede 4 kontrollører bussen og bad om at se vores billetter.

Jeg viste min billet og bemærkede at han kiggede længe på den. Han overgav den til en kvindelig kollega, som gjorde mig opmærksom på at billetten til min store overraskelse var ugyldig.

Jeg fortalte at jeg havde snakket med chaufføren og at han havde sagt god for den.

Hun talte med ham og spurgte om der var nogen der havde henvendt sig angående billetten, og til min stor forbløffelse svarede han nej. Svaret krydsede hun af på bødeforlaget. Jeg prøvede at kommunikere med hende, idet jeg mente det nu var et spørgsmål om "påstand mod påstand", men hun var ikke til at komme i snak med, men skrev bare bøden færdig og gjorde mig opmærksom på at jeg kunne klage skriftligt indenfor 10 dage.

Jeg henvendte mig kort til chaufføren, for ikke at forstyrre ham i hans arbejde, og spurgte om ikke han kunne huske at jeg havde spurgte til billetten. Hans eneste svar var at jeg havde sagt at jeg kom fra stationen.

Chaufføren var udlænding (asiat) hvilket jeg både kunne se og høre, jeg er selv ikke dansker, så dette skal ikke betragtes som noget kritik af indvandrere. Det kan være at han ikke forstod mit spørgsmål, men uanset årsag kan det ikke være mit problem.

Movia afviste den 10. maj 2011 klagerens anmodning, idet de svarede følgende :

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 stoppestandsstanderen, 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 køre i.

Når en kontrolafgift udstedes, har kunden næsten altid en forklaring på, hvorfor afgiften burde eftergives. Vi har da også stor forståelse for den ulykkelige situation, men vi har nogle rejseregler, og dem er vi nødt til at overholde, for at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt over for alle vores kunder. Vi er derfor af den opfattelse, at hvis en kontrolafgift er korrekt pålagt, fastholdes afgiften.

Zonekort fra zone 1 ser således ud:



Oversigt over buslinje 141s stoppesteder og zoner ser således ud:

141

Glostrup st.
svt. Trippendalscentret

Gyldig i perioden: 12-12-2010 til 11-12-2011

Albertslund st.	54	<u>Albertslund st.</u>
Kongsholm Alle		<u>Liljens Kvarter</u>
		<u>Nagels Kvarter</u>
		<u>Hulets Kvarter</u>
Vridsløsevej		<u>Nyvn</u>
Egelundsvej		<u>Toftekaerhallen</u>
		<u>Kastanjen Kvarter</u>
		<u>Kleverens Kvarter</u>
		<u>Hvedens Kvarter</u>
		<u>Egelundsskolen</u>
		<u>Borgager</u>
Damgårdsvej	49	<u>Hyldespjældet Storatorv</u>
Kærmosevej		<u>Vagavænget</u>
Trippendalsvej		<u>Tranehusene</u>
		<u>Falkehøusene</u>
		<u>Roholmparken</u>
		<u>Hierstedster Skole</u>
		<u>Trippendalscentret</u>
		<u>Pilehusene</u>
		<u>Elmehusene</u>
Sportsvej		<u>Kindebjergvej</u>
		<u>Leddet</u>
		<u>Stadionvej</u>
Stadionvej		<u>Springholm</u>
Hovedvejen		<u>Nordre Ringvej</u>
		<u>Skolevej</u>
Glostrup st.		<u>Glostrup st.</u>

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han spurgte chaufføren, om hans togbillet var gældende, hvilket chaufføren svarede ja til, og derfor har han handlet korrekt,

at selskabet siger, at han har skrevet under på at chaufføren ikke blev spurgt. Først da han kom hjem og nærlæste kontrolafgiften, blev han klar over, at det ikke kun var kontrolafgiften, han havde skrevet under på men også, at der var et lille felt, hvor kontrolløren har krydset "nej" til om han havde spurgt chaufføren,

at der ikke skal meget fantasi til at forestille sig, hvad der evt. var sket, hvis han havde nægtet at underskrive kontrolafgiften,

at han selv talte med chaufføren efter kontrolafgiften. Chaufføren var af den opfattelse, at klageren bare havde sagt, at han kom fra toget. Men mon ikke chaufføren selv havde fået en påtale, hvis han havde indrømmet, at han havde accepteret en forkert billet?

at han ikke har handlet forkert, og han forstår ikke, at Movia ikke godtager hans forklaring,

at han brugte lang tid på at nedskrive hans forklaring i klagen til Movia, men modtog både kvittering og afslag samme dag,

at hvis han havde gjort noget forkert, skulle han selvfølgelig straffes, men som forklaret spurgte han faktisk chaufføren til råds, angående den billet han havde købt (48 kr.) og fik at vide, at den kunne benyttes til den sidste del af rejsen. At chaufføren efterfølgende nægtede dette, kan han ikke gøre noget ved,

at han sidenhen har fået at vide, at hvis han havde taget en anden bus end 141, havde der ikke været et problem. Det viser sig at 141 er lidt af en fælde, idet den passerer en ekstra zone undervejs,

at han sjældent rejser med tog og bus, og derfor er lidt uvidende på området. Han spurgte derfor chaufføren til råds og regnede med, at han kunne stole på ham. Hvorfor skulle han købe en billet til 48 kr. hvis intentionen var at snyde, samt

at han føler sig dårligt behandlet i denne sag og blev i bussen udstillet som en forbryder til offentligt skue.

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 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, kl. eller zonerne,

at 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,

at på de konkrete kontrolafgifter er der krydset nej til, at kunderne 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,

at inden påstigning har kunderne haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen om hvilke zoner, bussen kører i,

at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på køreplanstavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse,

at kunden på displayet i bussen kan se, når der er zoneskift,

at Movia skal beklage, at klageren har følt sig dårlig behandlet ved billetkontrollen, men man skal nu engang have gyldig billet til hele sin rejse, samt

at linje 141 starter i zone 54 og kører 11 stop, inden den skifter til zone 43. Det er korrekt, at der er en anden buslinje 149 som starter i zone 43. Denne buslinje kører en anden rute, de mødes først ved Vegavænget.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Movia har i forbindelse med sagsbehandling anmodet om, at denne sag blev sat i bero, indtil ankenævns sag 2011-0089 var afgjort. Dette er baggrunden for den forlængede sagsbehandlingstid.

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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. 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 den 5. maj 2011 pålagt en kontrolafgift, som han klagede over ved brev modtaget i Movia den 9. maj 2011. Movia traf afgørelse i sagen den 10. maj 2011.

Klageren gjorde gældende, at han ved påstigning havde spurgt chaufføren, om han også kunne anvende billetten i bussen, hvilket chaufføren smilende havde bekræftet. Klageren gjorde videre gældende, at kontrolløren spurgte chaufføren, om nogen havde henvendt sig angående billetten, hvilket chaufføren havde svaret benægtende på. Herefter havde kontrolløren skrevet "nej" på kontrolafgiften. Endelig gjorde klageren gældende, at han efterfølgende spurgte chaufføren, om denne ikke kunne huske, at klageren havde henvendt sig om billetten, men det eneste chaufføren kunne huske var, at klageren havde sagt, at han "kom fra stationen".

Ifølge den elektroniske kontrolafgift krydsede kontrolløren "nej" både i feltet om *passageren* havde spurgt chaufføren, samt i feltet om *kontrolløren* havde spurgt chaufføren.

Movia foretog ikke en høring af chaufføren eller kontrolløren, inden de dagen efter klagens modtagelse traf afgørelse i sagen.

I et tilfælde som det foreliggende, hvor det af klageren i klagen anførte stred imod det, som kontrolløren havde afkrydset på kontrolafgiften, og hvor klagen blev modtaget kun 4 dage efter kontrollen, finder ankenævnet, at Movia burde have hørt de pågældende medarbejdere om sagen, og at de på dette tidspunkt må antages at kunne erindre det passerede.

Movia har alene støttet deres afgørelse på den underskrevne kontrolafgift, hvor der er krydset "nej" til "har forespurgt chauffør".

Det kan imidlertid, således som sagen foreligger oplyst fra klagerens side, ikke afvises, at denne afkrydsning er sket på baggrund af, hvad *chaufføren* har oplyst til kontrolløren, og ikke hvad *klageren* har oplyst til kontrolløren, således som Movia gør gældende i deres standardiserede svar af 10. maj 2011 til klageren.

Henset hertil finder ankenævnet i den konkrete sag, at Movia har undladt at undersøge sagen tilstrækkeligt.

På baggrund af den usikkerhed, der er om sagsforløbet som følge af sagens manglende oplysning, finder ankenævnet, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det er særdeles problematisk, at Movia i sine svar lægger til grund, at passageren ikke har oplyst kontrolløren, om der er rettet henvendelse til chaufføren, hvis det i virkeligheden er chaufførens svar, der krydses af på kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Movia skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægten § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

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

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

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 26, stk. 4, da klageren har fået medhold i klagen.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved