

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0120

Klageren: XX
2800 Kgs. Lyngby

Indklagede: FynBus

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

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. maj 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. juni 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren bor i Lyngby, og når han besøger sin mor i Munkebo, rejser han med FynBus fra Odense. Han købte til denne brug et 10-turskort plastickort fra FynBus, som man holder foran en scanner ved påstigning på bussen, hvorefter man trykker på en knap, og dermed klippes et klip elektronisk. Kortet kan købes til minimum 2 zoner og er gyldigt i et år.

Klagerens kort var udstedt på en bus og var gældende til 2 zoner. Dette fremgik ikke af selve kortet, men FynBus har oplyst, at man i forbindelse med udstedelsen får udleveret en kvittering, hvoraf zoneantallet fremgår.

Klageren har oplyst, at når man klipper et klip på kortet i bussen, fremgår det heller ikke af scanneren, hvor mange zoner, kortet er gyldigt til.

Fra Odense til Munkebo er der 3 zoner.

Prisen for et 2-zoners kort er 160 kr., og et 3-zoners kort koster 250 kr.

Ifølge klageren blev hans kort fyldt op den 18. marts 2011 på en bus, hvor klageren oplyste chaufføren om, at kortet skulle bruges til turen Odense-Munkebo og retur. Ifølge klageren oplyste chaufføren ikke, at turen krævede 3 zoner.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel den 14. maj 2011 blev han på turen Munkebo-Odense pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet der kun var klippet 2 zoner på kortet.

I en efterfølgende klage til FynBus gjorde klageren gældende, at han havde købt kortet flere år tidligere og kun brugte det få gange om året. Han havde derfor ikke sat sig ind i FynBus' zonesystem men stolede på, at chaufføren havde styr på dette ved klagerens køb og påfyldning af kortet. Senest havde han i marts 2011 fået fyldt kortet op i en bus på Odense Banegårds Plads med tydelig angivelse af, at kortet skulle benyttes til rejsen Odense-Munkebo retur. Det forkerte zoneantal måtte derfor skyldes uopmærksomhed og manglende omhu fra pågældende chauffør.

FynBus fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at det var passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret og orienteret om rette antal zoner. FynBus henviste til, at man på deres hjemmeside kunne fastslå det rette zoneantal, samt at en fornyelse af klagerens 2-zoners kort ikke skyldtes manglende omhu fra chaufføren, da man kunne rejse fra Munkebo og Odense på et 2-zonerskort men ikke frem og tilbage mellem de to byer. Hvis man var i tvivl om geografien, kunne man oplyse chaufføren om sit rejsemål, hvorefter man kunne tilkøbe zoner, hvis klippekortet ikke rakte til bestemmelsesstedet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han kun bruger kortet ganske få gange om året, når han besøger sin mor i Munkebo. Han bor selv i Lyngby og har ikke sat sig ind i Fynbus' zoneinddelinger. Kortet er købt til strækningen Odense-Munkebo retur og ved påfyldning senest i Odense i marts 2011, gjorde han tydeligt opmærksom på, at det skulle dække rejsen Odense – Munkebo,

at kortet er et plastickort, som ikke angiver, hvor mange zoner, det dækker. Det kan man heller ikke se på kortlæseren, når man bruger kortet. Dermed gør FynBus det ikke nemt at vide, hvor mange zoner, kortet dækker og det er således umuligt for passageren selv at se, om der er tilstrækkeligt mange zoner på kortet. Med det meget få antal rejser, han foretager, henholder han sig naturligvis til, at han har fået udstedt et korrekt kort, og dermed ikke har haft til hensigt at opnå nogen form for vinding ved at snyde,

at kontrolløren oplyste, at der kun er 40 kr.'s forskel på et 2- og 3-zoners kort, hvorfor det er tydeligt, at klageren ikke har forsøgt at snyde for så lille et beløb,

at han naturligvis er enig i, at det er passagerens ansvar at være korrekt billetteret. Derfor oplyste han også chaufføren om, at kortet skulle dække rejsen Odense-Munkebo og retur, da det senest blev fyldt med 10 nye ture. Chaufføren tilkendegav ikke, at kortet kun dækkede 2 zoner, og at klageren skulle bruge 3. Det burde vedkommende have gjort, og han begik dermed en fejl, som ikke kan lægges klageren til last, samt

at klageren nu har fået udstedt et Kvik-kort, hvorpå der står, at det er gyldigt til 3 zoner.

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

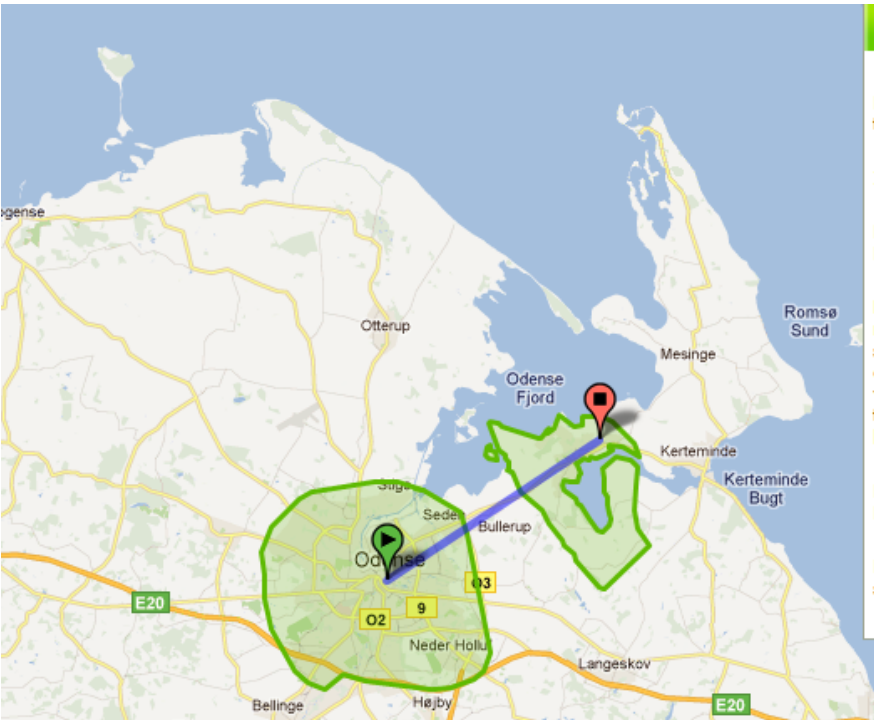
at det er FynBus' opfattelse at man selv er ansvarlig for at ens rejsehjemmel er dækkende for den strækning, man rejser. Kunden kan til enhver tid sikre sig ved at oplyse rejsemålet, så chaufføren på bussen eventuelt kan udstede et tillæg, hvis den foreviste rejsehjemmel ikke rækker til hele strækningen.

Kvikkortet har altid påført zoneafgivelse, idet det altid udstedes fra FynBus Kundecenter.

På klippekort, som klageren tidligere har fået udstedt, er der ikke nødvendigvis påført en zoneangivelse – dette afhænger af, hvor klippekortet er udstedt. Klippe kort, som er udstedt i bussen, har ikke påført zoneangivelse, men kunden får altid en kvittering, hvor klippekortets zoneangivelse er påført. Hvis kunden kommer fra en anden landsdel og stiger på bussen, vil kunden kunne forhøre sig ved buschaufføren om kortets gyldighed ved blot at vise sit klippekort og meddele rejsemålet. Dækker klippekortet ikke rejsemålet, vil man ganske automatisk blive opkrævet det manglende beløb.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Uddrag af FynBus hjemmeside om zonekort:



Sådan bruger du zonekortet

Den valgte rute er fra Odense (**zone 1**) til Munkebo (**zone 17**).

I alt: **3 zoner.**

Pris for kontant voksenbillet: 31,00 DKK
Pris for kontant børnebillet: 16,00 DKK

For at bestille en SMS-billet fra Odense til Munkebo kan du enten [klikke her](#) eller skrive følgende SMS-besked: **odense munkebo v** eller **b** (v for voksen eller b for barn) send beskeden til **1948**. Du vil herefter modtage en SMS hvor du skal bekræfte dit køb.

Pris for SMS voksenbillet: 29,00 DKK
Pris for SMS børnebillet: 15,00 DKK

Du kan flytte rundt på start- og slutzonerne ved at trække i markørerne.

Opslag på hjemmesiden på prisberegner fra Odense til Munkebo:

Prisberegner

Personlig takstberegning

10-turskort for voksen fra **Odense** (zone 1) til **Munkebo** (zone 17) koster **DKK 250,00** (i alt 3 zoner).

Øvrige priser på samme rute:

	Voksen	Barn	Pensionist
Enkeltbillet	DKK 31,00	DKK 16,00	DKK 31,00
10-turskort*	DKK 250,00	DKK 125,00	DKK 250,00
Periodekort**	DKK 562,00	DKK 281,00	DKK 281,00

* Ved førstegangssalg af de elektroniske klippekort opkræves et gebyr på DKK 50,-. FynBus tilbagekøber dog ubeskadigede og genanvendelige elektroniske klippekort jvf. rejsereglerne.

** Periodekortprisen er udregnet for en periode på 30 dage.

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 FynBus rejseregler fremgår følgende om 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.

Billettering

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

Den konkrete sag:

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at afvise klagerens oplysning om, at han købte 10-turskortet med henblik på rejse mellem Odense og Munkebo, og at han sjældent rejser på den pågældende strækning, hvorfor han ved påfyldning af kortet i marts 2011 gjorde den pågældende chauffør opmærksom på, at kortet skulle anvendes til den nævnte strækning.

Herefter og da klageren hverken ved scanning af 10-turs-kortet eller på selve kortet kunne se det antal zoner, som kortet var gyldigt til, finder ankenævnet, at klageren ikke skal bære ansvaret for den manglende zone på kortet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

FynBus skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften.

FynBus 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. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

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

Klageren har fået medhold i klagen, og klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved