

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

Journalnummer: 2011-0191

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for kørsel med pensionistkort i spærretiden.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18. august 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 13. september 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren er indehaver af et pensionistkort. Pensionistkort købes med en væsentlig rabat men kan til gengæld ikke anvendes i busserne i zonerne 01 – 04 i myldretiden mellem kl. 07:00 – 09:00 mandag til fredag.

Ifølge klageren rejste hun torsdag den 18. august 2011 fra Tårnby med buslinje 350 og nåede til Nørreport station umiddelbart før kl. 07:00. Hun steg herefter på buslinje 150S. Ved påstigning viste hun sit pensionistkort til chaufføren.

Umiddelbart efter stoppestedet Tuborgvej var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren blev kl. 07:25 ifølge den elektroniske kontrolafgift og kl. 7:22 ifølge den manuelle kontrolafgift pålagt en kontrolafgift for at have anvendt pensionistkort i spærretiden.

Ifølge klageren havde kontrolløren gjort gældende, at turen fra Nørreport station til Tuborgvej tager kortere tid end 25 minutter, hvorfor klageren måtte have påbegyndt sin rejse efter kl. 07:00. På kontrolafgiften er der krydset "nej" til spurgt chaufføren.

Klageren anmodede samme dag Movia om annullering af kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hendes rejse var påbegyndt fra Nørreport station kl. 07:00 i henhold til køreplanen, samt at hendes hjemtur med samme buslinje, men udenfor myldretiden tog 20 minutter. Klageren skrev

endvidere følgende: "Chaufføren viste ingen tegn på, at der skulle være problemer med, at jeg brugte mit pensionistkort".

Movia afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at chaufføren kun skal tage stikprøver, samt at rejsen fra Nørreport station til Tuborgvej tager 14 minutter, hvorfor klageren derfor måtte have været steget på bussen på Nørreport station efter kl. 07:00.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, hvori hun gjorde gældende, at hun forhørte sig hos chaufføren om kortets gyldighed i forhold til spærretiden.

Movia har i forbindelse med besvarelsen af klagesagen medsendt udskrift fra den pågældende bus'GPS. Af denne fremgår det, at bussen ankom til Nørreport Station kl. 07:01:59 og afgik igen kl. 07:05:40.

Endvidere fremgår det, at bussen ankom til Tuborgvej kl. 07:20:21. På kontrolafgiften er det registret, at kontrollørerne steg på bussen ved stoppestedet Tuborgvej kl. 07:20:27.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at man som pensionist med pensionistkort ikke har mulighed for at bevise tidspunktet for påstigningen, men at man er overladt til buschaufførens accept af kortet,

at hun steg på bus 150S før kl. 07:00, idet hun formoder, at det store ur på Nørreport station viser korrekt,

at hun stod af på Kildegårds Plads, fulgt af kontrolløren, der bad bussen vente, mens han udskrev kontrolafgiften. Tidspunktet der blev noteret herpå var 07:22, hvilket klageren tjekkede efter på sit eget ur,

at kontrolløren rettede sig 100 % efter køreplanen og tiden, som var ufravigelig, men klageren har ofte, især i myldretiden, oplevet store tidsmæssige afvigelser, hvor der nogle gange er op til 3 ens buslinjer (350S), der kører i kortege efter hinanden,

at hun finder det forkert, at kontrollørerne ikke inddrager buschaufføren, når man som klageren ikke har en busbillet med angivet klokkeslæt,

at hun ved omstigningen fra buslinje 350S til buslinje 150S på Nørreport station, forhørte sig hos chaufføren om kortets gyldighed i forhold til spærretiden,

at chaufføren ville kunne oplyse det præcise tidspunkt for bussens afgang fra Nørreport station. Om den var kørt rettidigt og om der evt. havde været forsinkelser undervejs,

at Movias GPS-udskrift ikke omfatter den bus, som klageren var med fra Nørreport station kl. 07:00, samt

at hun i kontrolsituationen, meget hoverende blev opfordret til at klage af kontrolløren velvidende, at hun ikke havde en chance uden dokumentation.

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 billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges,

at som det fremgår af klagerens brev, er hun godt klar over, at der er spærretid for pensionistkort mellem kl. 7 og 9 om morgenen. Reglerne for Pensionistkort står også beskrevet i Rejsereglerne,

at på den elektroniske kontrolafgift fremgår det, at kontrollørerne steg på bussen ved stoppestedet Tuborgvej kl. 7:20:27,

at klageren er steget på bussen på Nørreport station. Bussen ankom til Nørreport station kl. 07:01:59 og kørte fra Nørreport 7:05:40. Kunden er derfor steget på bussen i spærretiden,

at Movia kan oplyse, at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol af kunderne kort og billetter. I myldretiden er det umuligt for chaufføren at tjekke alle kunder, om de har gyldig rejsehjemmel. Det er kunden eget ansvar at være korrekt billetteret,

at Movia ikke finder det godt gjort, at klageren har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed,

at Movia beklager, hvis klageren har følt, at kontrolløren har optrådt hoverende, samt

at den fremsendte GPS-udskrift vedrører den bus, som klageren blev kontrolleret i.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

GPS-udskrift.

ActualDepartureDateTime	Departure	LatestArriv	TargetArriv	ActualArrivalDateTime	ArrivalType	OperatorN	ProductNa	ServiceTyp	LineDesign	LineName	LineNumbr	JourneyNu	ServiceJol	Contractor	Contractor	OriginNam	OriginShor	IsAtStopAr	IsAtStopArea
2011-08-18 07:05:40.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:01:59.000	1	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Nørreport st.	
NULL	0	2011-08-11	2011-08-11	NULL	0	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	NULL	NULL	
NULL	2	2011-08-11	2011-08-11	NULL	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Sølvtorvet	
2011-08-18 07:11:47.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:11:24.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Blegdamsvej	
2011-08-18 07:13:02.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:12:46.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Fredrik Bajers	
2011-08-18 07:14:08.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:13:55.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Universitetsp	
2011-08-18 07:15:17.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:15:05.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Vibenshus R	
NULL	2	2011-08-11	2011-08-11	NULL	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Lyngbyvej/H	
2011-08-18 07:17:02.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:16:37.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Hans Knuds	
2011-08-18 07:17:53.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:17:30.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Ryparken st.	
2011-08-18 07:20:45.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:20:21.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Tuborgvej/Ly	
2011-08-18 07:25:33.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:23:00.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Kildegårds P	
2011-08-18 07:26:28.000	2	2011-08-11	2011-08-11	2011-08-18 07:26:04.000	2	200	S-bus	BUS	150S	Kokkedal s	150	118	9,02E+15 AR	Arriva	Nørreport	NULL	9,02E+15	Brogårdsvej	

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 ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen, og selv skal sikre, at stempelingen (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.

Fra Movias folder omhandlende pensionistkort:

Hvor og hvornår gælder Pensionistkort

Lørdage, søn- og helligdage samt 5.6, 24.12 og 31.12. kan du benytte kortet hele døgnet. Herudover er der disse begrænsninger:

Busser, Metro og lokalbanetog (incl. Havnebusser)

I Storkøbenhavn (zonerne 1-4, 30-33 og 40-44):
Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage
kl. 07.00-09.00.

Uden for Storkøbenhavn:
Kortet kan bruges hele døgnet rundt.

DSB-tog (incl. S-tog og DSB First)

Hele Hovedstadsområdet (Alle zoner):
Kortet kan ikke bruges hverdage mandage-fredage
kl. 07.00-09.00 og 15.00-17.00.

Værd at vide

Ét minut over

Myldretiden begynder først ét minut over. Det betyder, at ved afgang
kl. 7.00 og kl. 15.00 er kortet gyldigt.

Myldretidsrejse

Er du stået på bussen eller toget, inden myldretiden starter, kan du
fortsætte rejsen på kortene efter kl. 7.00 og kl. 15.00. Du må blot ikke
skifte bus, tog eller Metro. Det samme gælder busrejser, der starter uden
for Storkøbenhavn og fortsættes ind i Storkøbenhavn efter kl. 7.00 og
kl. 15.00.

Du kan altid rejse i myldretiden, hvis blot du køber billet eller stempler
klippekort til det nødvendige antal zoner – dog mindst 2.

Den konkrete sag:

Klageren foreviste i kontrolsituationen et periodekort for pensionister. Man opnår en besparelse på 85 % for et sådant kort, hvortil der til gengæld er knyttet den betingelse, at kortet ikke kan anvendes i busser mellem kl. 7 – 9 på hverdage – den såkaldte spærretid. Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke var ubekendt med reglerne for anvendelse af pensionistkort.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at den GPS-udskrift, som Movia har indsendt i sagen, er fra den bus, som klageren rejste med.

Det følger af udskriften, at bussen ankom til Nørreport station kl. 07:01:59. Herefter kan det lægges til grund, at klageren tidligst kan være steget på bussen dette klokkeslæt. Ifølge folderen om pensionistkort begynder myldretiden et minut over kl. 07.00.

Da bussen endvidere ifølge udskriften først afgik fra Nørreport Station kl. 07:05:40, har klageren rejst med bussen i spærretiden, hvor hendes pensionistkort ikke var gyldigt. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren troede, at klokken endnu ikke var 07:00 ved påstigningen, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren har i sin første henvendelse til Movia anført, at chaufføren ikke viste tegn på, at der var problemer med, at hun viste sit pensionistkort. I sin henvendelse til ankenævnet har klageren anført, at hun forhørte sig hos chaufføren om kortets gyldighed i forhold til spærretiden. På kontrolafgiften er krydset "nej" til om passageren har spurgt chaufføren. 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.

På denne baggrund finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at chaufføren i buslinje 150S bærer ansvaret for, at klageren har anvendt sit pensionistkort i spærretiden.

Ankenævnet finder derfor, 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 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand