

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

**Journalnummer:** 2011-0277

**Klageren:** XX  
2400 København NV

**Indklagede:** Movia

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. for manglende zoner.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg (2 stemmer)

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 10. august 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. december 2011.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 10. august 2011 med bus 1A i zone 01 fra Kgs. Nytorv. Klageren var i besiddelse af et periodekort med zonerne 01 + 02.

I zone 33 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og klageren blev pålagt en kontrolafgift for manglende zone.

I klagerens henvendelse til Movia samme dag, hvor hun anmodede om annullering af kontrolafgiften, gjorde hun gældende, at hun ved påstigning spurgte chaufføren, om hun havde zoner nok til at komme til Hvidovre butikstorv, hvilket han havde svaret ja til.

Movia afviste klagerens anmodning den 2. december 2011 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at der på den af klageren underskrevne kontrolafgift var krydset "nej" til spurgt chaufføren.

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at hun modtog forkert information om zonerne af buschaufføren,

at hun er blevet behandlet respektløst, fordi de 2 kontrollører, som hun var i dialog med, overhovedet ikke ville høre på hende - også selvom hun gentagne gange forklarede, hvad hun havde fået af info fra chaufføren,

at hun er fast kunde hos Movia og har periodekort,

at hun aldrig har snydt. Dette er første gang, at hun har fået en kontrolafgift! Hun ser ingen grund til at skulle snyde for 20 kr. og det er uretfærdigt at skulle "straffes", fordi man har fået forkert information af chauffør,

at hvis Movia har et selvbetjenings-system, burde de fortælle chaufførerne, at de ikke må vejlede kunderne om zonerne, samt

at det er påstand mod påstand, og at hun i bund og grund er lidt ligeglad med beløbet på kontrolafgiften men er forarget over den behandling, hun fik af kontrollørerne. Hun ikke finder sig i at blive behandlet og snakket grimt til på baggrund af, at man var i god tro om, at alt var i orden.

**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. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldigt og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kunders kort; det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne,

at inden påstigning har klageren haft mulighed for at orientere sig om på køreplanstavlen hvilke zoner, bussen kører i. Her ses det tydeligt, at bussen starter i zone 1 og kører igennem zone 2 og zone 33. Klageren skal derfor bruge 3 zoner til sin rejse,

at kontrollen er steget på bussen på Hvidovregade, som er stoppestedet efter zoneskiftet til 33,

at i bussen er der opsat en linjefrise, hvor klageren kunne se hvilke zoner, bussen kører igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift,

at Movia's kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet i forbindelse med underskrift på afgiften,

at på den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at klageren skulle have spurgt chaufføren, hvilket klageren også har skrevet under på,

at det er udokumenteret, at klageren skulle have spurgt chaufføren inden påstigning til råds om antal zoner,

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

at Movia finder det særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter på baggrund et udokumenteret udsagn eftergives. Da hele den

kollektive trafikks rejseregler er bygget op omkring et "selvbetjenings" system med udgangspunkt i de opsatte informationer på stationerne, stoppestederne og i bussen - her tænkes bl.a. på zone-tavler, køreplaner, display og linjefriser.

## Stoppestedsoversigt for buslinje 1A.

Holmens Kanal		Drømmingens Iversgade
		Kongens Nytorv
Vindebrogade		Holmens Kirke
		Christiansborg
Tietgensgade		Stormbroen, Nationalmuseet
		Glyptoteket
Ingerslevsgade		Hovedbanegården
		Dybbølsbro st.
Enghavevej		Knud Lavards Gade
		Enghave st.
Vigerslev Allé		Vestre Kirkegårds Allé
	2	Vestre Kirkegård Nord
		Toftegårds Plads
		Peder Hjorts Vej
		Vigerslev Allé Skole
		Fengersvej
		Vigerslev Allé st.
		Gladbovej
		Vigerslev Kirke
		Vigerslevej
	33	Næsborgvej
Hvidovrevej		Hvidovregade
		Rosenhøj
Kettegård Alle		Arnold Nielsens Boulevard
Kettegård Alle		Hvidovre Hospital, Sløjfen
		Hvidovre Hospital
		Oppegårdsvej
Avedøre Havnevej		Hvidovre Hospital. Kollegiet
Brøstykkevej		Avedøre Havnevej

## 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 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:***

Det følger af selvbetjeningsprincippet, at passageren som udgangspunkt bærer ansvaret for korrekt billettering.

Klageren kunne ved kontrollen alene forevise et periodekort med zonerne 01 + 02, hvilket ikke var gyldig rejsehjemmel i zone 33, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke fuldt tilstrækkeligt godtgjort, at klageren ved påstigning på bussen udtrykkeligt forespurgte chaufføren, om hendes periodekort var gyldigt til rejsen.

Ankenævnet bemærker herved, 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.

Henset hertil finder ankenævnet ikke at kunne lægge til grund, at chaufføren i klagerens sag bærer ansvaret for klagerens manglende zone. Klageren kunne i øvrigt på standen ved stoppestedet inden påstigning tydeligt se, at destinationer i Hvidovre ligger i zone 33, som hun ikke havde på sit periodekort.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften for manglende zone.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust  
Nævnformand