

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0029

Klageren: XX
2100 København Ø

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. For få zoner, sms-billet ikke bekræftet inden for tidsfristen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 3. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. januar 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 19. december 2011 med buslinje 184 fra Rigshospitalet i zone 01 til Lyngby station i zone 41/51. Denne rejse kræver billet til 4 zoner: zone 01, 02, 30 og 41.

Ifølge klageren havde hun et periodekort til zone 01 og 02 og ville derfor købe en sms-billet til de resterende to zoner. Klageren rejste med en barnevogn, og grundet besvær med denne, fik hun først bekræftet købet af sms-billetten i bussen. Ifølge klageren forklarede hun buschaufføren dette og viste ham desuden både sit periodekort og sms-billetten, som han kiggede på og godkendte.

Klokken 12:20 ved Kildegårds Plads i zone 30 blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zoner. På kontrolafgiftens interne del er anført følgende:

Note påstod at hun har købt sms billet, men ingen sms forevist,

Det fremgår af Unwire-udskriften at klageren ikke bekræftede købet af sms-billetten indenfor tidsfristen. På den underskrevne kontrolafgift er desuden krydset "nej" i feltet "passager spurgt chauffør".

Klageren anmodede den 21. december 2011 Movia om at annullere kontrolafgiften, idet hun ikke havde haft intentioner om at snyde men havde troet, at hun havde bekræftet mobilbilletkøbet i

tide, samt at kontrolafgiften var fejlagtigt udfyldt, eftersom hun oplyste til kontrolløren, at hun havde henvendt sig til chaufføren, som havde godtaget hendes sms-billet. Desuden anførte klageren, at hun ofte havde købt sms-billetter uden problemer og ønskede, at Movia rettede henvendelse til den pågældende buschauffør, som ville kunne bekræfte episoden. Klageren anførte endvidere, at kontrolløren pludselig informerede hende om, at han var ved at udskrive en kontrolafgift.

Movia afviste anmodningen med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passage-rens eget ansvar at være korrekt billetteret, samt da klageren ved kontrollen i zone 30 ikke havde kunnet forevise gyldig mobilbillet, og at mobilbilletten skulle bestilles og bekræftes inden påstigning. Movia anførte desuden, at det ligeledes følger af selvbetjeningssystemet, at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, det vil sige, at enten dato, klokkeslæt eller zoneantal kontrolleres.

Udskrift fra Unwire:

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: JN5JDCC
Billettype: Voksen
Pris: 24,00 DKK
Købstidspunkt: Mandag 19. december 2011, 11:57
Operatør: Telenor

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
 Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
 Der udføres planlagt systemvedligehold d. 21. December 2011 mellem kl. 02:00 og kl. 04:00 CEST
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. december 2011, 11:57:08	Billet bestilt	←	30 2
19. december 2011, 11:57:10	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen, fra zone 30 i Hovedstadsområdet. Pris: 24,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
19. december 2011, 11:58:01	Validerings SMS modtaget	→	
19. december 2011, 12:01:13	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Zone- og stoppestedsoversigt buslinje 184:

184 Holte st.

Gyldig i perioden: 11-12-2011 til 09-12-2012

Nørreport st.	1	<u>Nørreport st.</u>
Sølvgade	2	<u>Statens Museum for Kunst</u>
		<u>Sølvtorvet</u>
Fredensgade		<u>Sortedam Dossering</u>
Tagensvej		<u>Blegdamsvej</u>
Nørre Alle		<u>Fredrik Baiers Plads</u>
		<u>Universitetsparken</u>
Lyngbyvej		<u>Vibenshus Runddel</u>
	2	<u>Haraldsøgade</u>
		<u>Hans Knudsens Plads</u>
		<u>Ryparken st.</u>
		<u>Emdrupvej</u>
		<u>Seholm</u>
	30	<u>Tilborgvej</u>
		<u>Dysselgårdsvej</u>
		<u>Kildegårds Plads</u>
		<u>Søgårdsvej</u>
		<u>Sønderbakken</u>
		<u>Søbrødden</u>
	41	<u>Brogårdsvej</u>
		<u>Mariebiera</u>
		<u>Christian X's Allé</u>
Lyngby st.	51	<u>Lyngby st.</u>
Lyngby Hovedgade		<u>Lyngby Kirke</u>
		<u>Lyngby Mølle</u>
Kongevejen		<u>Sorgenfri Slot</u>
		<u>Æblevænget</u>
		<u>Skovbrynet</u>
		<u>Friidlandsmuseet</u>
		<u>Vinumvej</u>
		<u>Ahornvej</u>
		<u>Frederiksdalsvej</u>
		<u>Hjørtholmsvej</u>
Holte Stationsvej		<u>Holte Midtpunkt</u>
Holte st.		<u>Holte st.</u>

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun ikke havde intentioner om at snyde,

at hun flere gange fortalte kontrolløren, at hun havde spurgt chaufføren om sms-billetten og opfordrede ham til at adspørge chaufføren,

at en anden kontrollør henvendte sig til hende i kontrolsituationen og spurgte om hun havde vist sms-billetten til chaufføren, og at hun klart fik en opfattelse af, at denne kontrollør mente, at det var et problem at chaufføren havde været involveret,

at Movia burde rette henvendelse til den pågældende buschauffør og få valideret hendes oplysninger,

at hun efter udskrivelsen af kontrolafgiften rettede henvendelse til chaufføren, som derfor sikkert godt ville kunne have husket episoden, hvis Movia havde spurgt ham,

at det er problematisk at Movia ikke tager stilling til det af hende anførte om, at kontrolløren ikke var ærlig og direkte i forbindelse med udskrivelsen af kontrolafgiften, da han først et stykke tid inde i samtalen fortalte, at han var ved at udskrive en kontrolafgift,

at hun ikke er blevet gjort opmærksom på Movias procedure, hvor passageren forespørges om hvorvidt denne har spurgt chaufføren til råds og herefter anmodes om at bekræfte dette ved underskrift på kontrolafgiften,

at hun aldrig ville have skrevet under på kontrolafgiften, hvis hun havde været opmærksom på, at den var udfyldt i strid med sandheden,

at hun føler sig urimeligt og utilstedeligt behandlet

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

at passageren ifølge Movias rejseregler selv skal sikre sig gyldigt kort eller billet fra rejsens begyndelse,

at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol af passagerens rejsehjemmel, herunder kontrolleres enten dato, klokkeslæt eller zoneantal,

at det fremgår af en samtale den 5. januar 2012 med de pågældende kontrollører, at klageren ikke oplyste, at chaufføren skulle have godkendt en "formodet sms-billet",

at klageren ikke bekræftede sms-billetten indenfor tidsfristen og at Movia anbefaler at købe sms-billetter, stille og roligt, inden påstigning af bussen,

at Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de noterer på kontrolafgiften om passageren har spurgt chaufføren til råds, hvorefter klageren gøres opmærksom på dette samt anmodes om at bekræfte dette i forbindelse med underskrift på afgiften,

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

at klageren foreviste et periodekort gyldigt til zone 01 og 02 til chaufføren ved påstigning af bussen, hvorfor klageren havde gyldig billet ved påstigningen, men ikke til hele sin rejse,

at klageren skulle have købt en tillægsbillet ved Tuborgvej, hvor bussen kører ind i zone 30, og da kontrollørerne først steg på bussen ved Kildegårds Plads, havde klageren haft mulighed for at nå at købe sms-billet, samt

at klagerens indsigelse er modtaget hos Movia den 3. januar 2012, hvorfor Movia ikke fandt det muligt at sende den til høring hos chaufføren, da perioden mellem hændelsen og modtagelsen af klagerens brev var så lang, at chaufføren ikke havde mulighed for at huske episoden.

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, 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.

Den konkrete sag:

Klagerens rejse med buslinje 184 til Lyngby station krævede billet til 4 zoner: 01, 02, 30 og 41. Ved kontrollen i zone 30 foreviste klageren et gyldigt periodekort til zone 01 og 02, men ikke en gyldig tillægsbillet til de resterende zoner. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det er uomtvistet, at klagerens køb af mobilbillet ikke blev bekræftet inden for tidsfristen, og at billetkøbet derved blev annulleret. Klageren var således på intet tidspunkt i besiddelse af en gyldig billet til zonerne 30 og 41, og klageren kan derfor ikke have forevist chaufføren en gyldig mobilbillet, men muligvis alene bestillingen af en sådan billet.

Det af klageren anførte om, at buschaufføren godkendte hendes sms-billet, kan herefter ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren ved påstigning desuden foreviste et periodekort til zonerne 01 og 02, hvorfor hun var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på dette tidspunkt.

Som følge af det anførte gør det herefter ingen forskel, om chaufføren efterfølgende var blevet spurgt af Movia om episoden, idet det er klagerens ansvar at foretage det fornødne i forbindelse med bestilling af mobilbilletten; nemlig at bekræfte bestillingen, hvilket klageren undlod.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet finder dog anledning til at bemærke, at det ikke er korrekt som anført af Movia i sit første svar til klageren, at mobilbilletten skal være bestilt og bekræftet inden påstigning i et tilfælde som klagerens. Reglerne om tilkøbsbilletter giver passageren mulighed for inden udløbet af grundbillettens gyldighedsområde at tilkøbe mobilbilletter. En sådan tillægsbillet skal dog være *modtaget* på passagerens mobiltelefon, inden passageren forlader gyldighedsområdet – i klagerens tilfælde zone 01 eller 02, som hendes periodekort dækkede. Movia har i sit svar til ankenævnet oplyst det korrekte om tilkøbsbilletter.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand